

คุณภาพระบบที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม ความพึงพอใจของ
ผู้ใช้งาน และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอมสถาบันเทคโนโลยี
ไทย-ญี่ปุ่น

System Quality Influencing the Use of Website JobTNI.com, User Satisfaction,
and the Net Benefit of the Website JobTNI.com Thai-Nichi Institute of
Technology

นวรรตน์ พรหมนารถ¹

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาคุณภาพระบบที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้ใช้งาน ระบบ JobTNI.com สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น จำนวน 423 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง ความถี่ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติค่าไคสแควร์ เท่ากับ 241.41 ที่องศาอิสระ 407 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.000 นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพระบบในมิติความยืดหยุ่น มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

คำสำคัญ: คุณภาพระบบ, เว็บไซต์ จ๊อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Abstract

The objectives of this research were to study service quality influencing the use of the website JobTNI.com, user satisfaction, and net benefit of the website JobTNI.com of Thai-Nichi Institute of Technology. The quantitative method using questionnaire was implemented to collect data from 423 administrators using website JobTNI.com. The statistics used in data analysis were frequency, mean and structural equation model analysis. The goodness of fit measures was found to be: Chi-square 241.41 (df = 407) with Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) 0.000. It was also found that system quality in flexibility had a positive and direct influence on website JobTNI.com usage. User satisfaction of website JobTNI.com had a positive and direct influence on website JobTNI.com usage.

Keywords: System Quality, Web Site JobTNI.com, User Satisfaction

1. บทนำ

แหล่งที่มาของบุคลากรและการดึงดูดบุคลากรเพื่อให้เข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง จึงทำให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่างๆ มีความจำเป็นที่จะต้องมีการสรรหาที่มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพพร้อมการปฏิบัติงานเชิงรุกในการสรรหาบุคลากรที่ดี มีศักยภาพ และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กร และเนื่องด้วยในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทและมีอิทธิพลอย่างมากในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสรรหาบุคลากรในโลกปัจจุบัน นั่นก็คือ เว็บไซต์ ดังนั้นการสรรหาบุคลากรผ่านระบบเว็บไซต์ จึงเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยม โดยที่ผู้ประกอบการหรือองค์กรต่างๆ จะเข้าเป็นสมาชิกของ เว็บไซต์ เพื่อเข้ามาใช้งานเว็บไซต์ในการค้นหาบุคลากรหรือแรงงานที่มีคุณภาพ เพื่อเข้าไปร่วมทำงานด้วย เนื่องจากเว็บไซต์เป็นเครื่องมือที่ค่อนข้างสะดวกและรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้เองทางเว็บไซต์ที่ให้บริการในการสรรหาบุคลากรจึงจำเป็นต้องเตรียมคุณภาพระบบที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการหรือองค์กรให้ได้มากที่สุด

บริษัทในประเทศไทยทั้งที่ดำเนินธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็กจำนวนมากมีการใช้บริการเว็บไซต์ทางงานสมัครงานออนไลน์ เพียงแต่มีการใช้งานเว็บไซต์หรือแพ็คเกจการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการแยกจำแนกปัจจัยที่ช่วยให้เว็บไซต์ทางงานสมัครงานออนไลน์ประสบความสำเร็จผู้วิจัยจึงได้ใช้แบบจำลองของ Delone และ Mclean นำมาประกอบการศึกษาในงานวิจัยนี้ ซึ่งแบบจำลองของ Delone และ Mclean นั้นเป็นอีกแบบจำลองหนึ่งที่ถูกมาใช้อ้างอิงอย่างสม่ำเสมอ โดยในแบบจำลองได้มีการอธิบายถึงตัวแปรต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ประกอบด้วยตัวแปร 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) การใช้ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefit) โดยการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของปัจจัยหนึ่งนั้นจะมีผลทำให้ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นหรือลดลงไปในแนวทางเดียวกัน (Delone & McLean, 2003) นอกจากนี้ Wang & Liao ทำการสำรวจด้วยแบบสอบถามกับผู้ใช้ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 119 คนในประเทศไต้หวัน พบว่าการเชื่อมโยงระหว่าง 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) การใช้ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefit) มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน ยกเว้นการเชื่อมโยงระหว่าง คุณภาพระบบ (System Quality) กับ การใช้ (Use) ที่ไม่แสดงความเชื่อมโยงกัน (Wang & Liao, 2008) Lee & Yu ได้พัฒนาการบริหารโครงการผ่านเว็บ (Project Management Information System – PMIS) เพื่อให้สามารถจัดการโครงการก่อสร้างได้โดยได้พื้นฐานมาจากกรอบแนวคิดของ Delone & McLean (Delone & McLean, 2003; Lee & Yu, 2012)

จากเหตุผลที่กล่าวมาเป็นสาเหตุสนับสนุนให้ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยคุณภาพระบบที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น เพื่อตอบสนองความต้องการ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเว็บไซต์หรือสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้กับนักพัฒนาเว็บไซต์หรือสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ ที่มีความสนใจทางด้านเว็บไซต์ทางงาน สมัครงานออนไลน์ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเพื่อจัดทำหรือพัฒนาเว็บไซต์ ทำให้สามารถที่จะยกระดับให้มีความสามารถทางการแข่งขันที่สูงขึ้น และสุดท้ายเพื่อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการหรือสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน จากเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม และเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของคุณภาพระบบที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานเว็บไซต์ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น สมมติฐานงานวิจัยคือ 1) คุณภาพระบบในมิติความง่ายต่อการใช้งาน ความยืดหยุ่น ความมีเสถียรภาพ ความง่ายในการเรียนรู้ เวลาในการตอบสนอง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้งานเว็บไซต์ 2) การใช้งานเว็บไซต์ มีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 3) การใช้งานเว็บไซต์ มีอิทธิพล ทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ มีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้การบรรยายโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปรโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

4. อุปกรณ์และวิธีการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น เนื่องจากขนาดของประชากรมีจำนวนมาก (∞) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 400 ตัวอย่าง (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, & ดิเรก ศรีสุข, 2551) การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัย ความน่าจะเป็นโดยการเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตั้งแต่กรกฎาคม 2556 ถึง พฤศจิกายน 2556 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัด คือ 0.792 – 0.950

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้งานเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น จำนวนทั้งสิ้น 423 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 21–23 ปี สถานภาพการศึกษา จบการศึกษา ไปแล้ว และมีสถานภาพการทำงานอยู่ในช่วงกำลังทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพระบบมิติต่าง ความง่ายในการใช้ งาน (EOU) อยู่ในระดับสูง มิติต่างความยืดหยุ่น (FLE) อยู่ในระดับสูง มิติต่างความมีเสถียรภาพ (REL) ระดับสูง มิติต่างความง่ายในการเรียนรู้ (EOL) อยู่ในระดับสูง มิติต่างเวลาในการตอบสนอง (RES) อยู่ในระดับสูง การใช้งานเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (USE) อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (SAT) อยู่ในระดับสูง และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จี้อบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบัน เทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น (NET) อยู่ในระดับสูง

ผลการศึกษาแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ ค่าสถิติค่าไค –สแควร์ เท่ากับ 241.41 ที่องศาอิสระ (df) 407 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ 1.000 ไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df)

เท่ากับ 0.593 ค่าดัชนี วัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.973 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 0.941 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.000 ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.0274 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.000 นอกจากนี้ยังพบว่า (1) คุณภาพระบบในมิติความยืดหยุ่น มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (2) คุณภาพระบบในมิติด้านเวลาในการตอบสนอง มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (3) คุณภาพระบบในมิติความยืดหยุ่น มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (4) คุณภาพระบบในมิติความง่ายในการเรียนรู้ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (5) คุณภาพระบบในมิติเวลาในการตอบสนอง มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (6) การใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (7) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

6. อภิปรายผล

คุณภาพระบบในมิติความยืดหยุ่น มีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.504 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lee และ Yu (2012) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone และ McLean (2003) โดยคุณภาพระบบในมิติความยืดหยุ่น สามารถร้องขอให้มีการปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ ปรับปรุงเนื้อหาในเว็บไซต์ หรือเพิ่มเติมเนื้อหา รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนภาษาในการใช้งานเว็บไซต์ ซึ่งมีให้เลือกถึง 3 ภาษา อันได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษา ญี่ปุ่น โดยภาพรวมของเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม มีความยืดหยุ่นในการตอบสนอง จึงสรุปได้ว่าความยืดหยุ่นของเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น มีผลต่อการใช้งาน ของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น

การใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น มีอิทธิพลทางบวก ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.364 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย Wang และ Liao (2008) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone และ McLean (2003) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นมาจากการตั้งใจ ใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น สม่่าเสมอ มีการใช้งานที่ หลากหลายแล้วก็จะส่งผลเป็นประโยชน์ต่องานที่ทำ โดยงานที่ทำนั้นจะมีรูปแบบที่เป็นเว็บไซต์และมีแบบแผน ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากผู้ใช้งานมีความพึงพอใจที่มากขึ้นมาจากการตั้งใจใช้งาน เว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น สม่่าเสมอ มีการใช้งานที่หลากหลายเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่องานที่ทำอยู่ได้

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยี ไทย – ญี่ปุ่น

ส่งเสริมและมุ่งเน้นด้านคุณภาพระบบ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานเว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งาน เว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ดังต่อไปนี้ เว็บไซต์ จีอบ ทีเอ็นไอ ดอทคอม ให้ความสำคัญคุณภาพ ระบบในมิติด้านความยืดหยุ่น เพื่อส่งผลให้การใช้งานเว็บไซต์ ๓ เป็นเว็บไซต์ ๓ ที่สามารถร้องขอให้มีการปรับเปลี่ยนเนื้อหา ปรับเปลี่ยนภาษาในการใช้งานได้ จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และให้ความสำคัญ ระบบในมิติด้านเวลาในการตอบสนอง เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่ได้จากเว็บไซต์ ๓ ความเป็นปัจจุบัน ไม่ล้าสมัยตามการใช้งาน สามารถแสดงและประมวลผลลัพธ์ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ตามเวลาที่คาดหวัง ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่ดีขึ้น และเว็บไซต์ให้ความสำคัญ ระบบในมิติด้านความง่ายในการเรียนรู้ เพื่อส่งผลให้เพื่อส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งาน งานวิจัยในอนาคตควรศึกษา ปัจจัยอื่นๆ เช่น ระบบเทคโนโลยี การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยนำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจ การใช้งาน และสอดคล้องกับเกิดผลการผลประโยชน์สุทธิของผู้ใช้งานให้ได้มากที่สุด

8. เอกสารอ้างอิง

- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-30.
- Lee, S. K., & Yu, J. H. (2012). Success model of project management information system in construction. *Automation in Construction*, 25(82-93).
- Wang, Y. S., & Liao, Y. W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*(25), 717-733.
- ศิริชัย กาญจนวาสิ, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, & ดิเรก ศรีสุข. (2551). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับกรวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.