

ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

The Satisfaction of Ground Service Check-In Staffs at Suvarnabhumi Airport on Efficiency of Service after Used Amadeus Altea Reservation System (Altea): A Case Study of Thai Airways International Public Company Limited

จารุพัฒน์ พวงไม้

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของความพึงพอใจของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.5 คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea), ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานและความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพในการให้บริการ

Abstract

The objectives of this study to Analyze Influence Satisfaction of Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited with Amadeus Altea Reservation System (Altea) on Efficiency of service. The members of the sample are Ground Service Check-In Staff of Thai Airways International Public Company Limited on duty at Suvarnabhumi Airport by Purposive sampling amount 400 people. In respect to inferential statistics, the researcher applied the Multiple Regression technique. In hypothesis testing, The satisfaction on the features of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after

used Amadeus Altea Reservation System (Altea), The satisfaction on the encouragement by board of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after used Amadeus Altea Reservation System (Altea) and The Satisfaction on the features of Amadeus Altea Reservation System (Altea) and The Satisfaction on the encouragement by board of Amadeus Altea Reservation System (Altea) were correlated with the Efficiency of Service after used Amadeus Altea Reservation System (Altea) are varied.

Keywords: Satisfaction, Efficiency of Service

1. บทนำ

ในปัจจุบันสายการบินพาณิชย์มีสมาคมการบินระหว่างประเทศ (International Air Transport Association: IATA) เป็นผู้ประสานงาน สมาคมดังกล่าวมีหน้าที่ในการกำหนดควบคุมค่าโดยสารระหว่างประเทศในเขตต่างๆให้อยู่ในมาตรฐานเดียวกันนอกจากนี้ยังร่วมกันพิจารณากำหนดกฎเกณฑ์ในการจราจรทางอากาศและมาตรฐานของการใช้เครื่องมือการขนส่งทางอากาศ (Wells, 1984) อีกทั้งยังเป็นการรวมตัวกัน และจัดตั้งขึ้นเป็นสมาคม เพื่อทำหน้าที่จัดระบบการบิน

ประเทศไทยมีสายการบิน ประจำชาติ คือ สายการบินไทย ดำเนินธุรกิจโดย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจสายการบินที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสารสินค้า พัสดุภัณฑ์ และ ไปรษณีย์ภัณฑ์ โดยทำการขนส่งเชื่อมโยงเมืองหลักของประเทศไทยไปยังเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งแบบเที่ยว วนบินประจำ เที่ยวบินเช่าเหมาลำ และส่งผ่านเครือข่ายพันธมิตรการบิน โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นศูนย์กลางเครือข่ายเส้นทางการบิน นอกจากธุรกิจสายการบินซึ่งเป็นธุรกิจหลักแล้ว บริษัทฯ ยังมีการดำเนินกิจการที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการขนส่งทางอากาศ ทั้งลักษณะเป็นหน่วยธุรกิจและกิจการร่วมทุน ประกอบด้วย

- การให้บริการผู้โดยสาร สินค้า และเตรียมพร้อมอากาศยานทั้งก่อนและหลังการเดินทาง
- การให้บริการอาหารเครื่องดื่มระหว่างการเดินทาง
- การให้บริการซ่อมบำรุงอากาศยาน
- การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก
- การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก
- การให้บริการด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการท่องเที่ยว
- การให้บริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรด้านการให้บริการการบิน (ร่วมทุน)
- การให้บริการด้านการจัดหาแรงงาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการเชื้อเพลิงอากาศยาน (ร่วมทุน)
- การให้บริการระบบจำหน่ายและสำรองที่นั่ง (ร่วมทุน)

รายได้หลักของกิจการ ได้จากการขนส่งผู้โดยสาร และสินค้า ในสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ส่วนรายได้ อีกร้อยละ 5 จะได้จากกิจการสนับสนุนต่างๆ

การบริการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของธุรกิจการบิน สายการบินประจำชาติอย่างการบินไทย ก็เช่นกัน มีการดูแลเอาใจใส่ผู้โดยสารอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ก่อนขึ้นเครื่อง ตรวจสอบบัตรโดยสาร เรียกผู้โดยสารขึ้นเครื่อง บริการอาหารและเครื่องดื่ม อออยู่บนเครื่อง ตลอดจนผู้โดยสารรับกระเป๋าสัมภาระออกจากสนามบินปลายทาง ซึ่งหากผู้โดยสารมีความพึงพอใจในการบริการทั้งหมด ก็อาจ เป็นไปได้ที่จะกลับมาใช้บริการกับทางสายการบินนั้น ๆ อีกการบินไทยเป็นอีก กหนึ่งสายการบินที่ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการและความสะดวกสบายของผู้โดยสาร ดังนั้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในเรื่องของการบริการให้มีเสถียรภาพที่ดียิ่งขึ้น หนึ่งในนั้นเป็นระบบตรวจรับบัตรโดยสารคือ ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) มาช่วยในการตรวจรับบัตรโดยสารของพนักงานภาคพื้น

สายการบินไทยได้เปลี่ยนจากระบบเดิม คือ ระบบ Amadeus DCS Reservation System (DCS) มาเป็น Amadeus Altea Reservation System (Altea) เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถ พัฒนา และรองรับการขยายตัว ด้านการขายได้อย่างรวดเร็ว ไร้ข้อจำกัด รวมถึงมีการพัฒนาด้าน IT ร่วมกับสายการบินพันธมิตรอย่าง Star Alliance ถือเป็นโอกาสเพิ่มโอกาสในการทำธุรกรรมร่วมกัน ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) นี้เป็นระบบที่สายการบินในเครือ Star Alliance ส่วนใหญ่เลือกใช้ ดังนั้นระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) สามารถรองรับความต้องการเฉพาะของแต่ละสายการบิน ในสภาพการณ์ที่มีกลุ่มเครื่องบินขนส่งหลายลำและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งยวดต่อสายการบินที่เป็นสมาชิก กพันธมิตรกลุ่มสายการบิน ซึ่งจำเป็นต้องมีการ แลกเปลี่ยนข้อมูลที่นั่งโดยสารที่ยังว่างอยู่ ราคาบัตรโดยสาร ข้อมูลลูกค้า และการจองกับสายการบินพันธมิตร ซึ่ง การบินไทยจะยังได้ประโยชน์จากการปรับปรุงกระบวนการเช็คอิน และลดความซับซ้อนของระบบงานที่เกี่ยวข้อง กับการบริการที่สนามบิน แต่ในขณะเดียวกันช่วงรอยต่อระหว่างการเปลี่ยน แปลงระบบเก่าไปสู่ระบบใหม่อาจทำให้ พนักงานหลาย ๆ คน ไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ การบริการในหลาย ๆ ด้านอาจลดลง ไป ความรวดเร็วที่ควรจะเกิดขึ้นกลับไม่บรรลุความพึงพอใจของผู้โดยสารและเป้าหมายการพัฒนาขององค์กร อีกทั้ง ระบบที่อาจใช้งานยากกว่าเดิมเนื่องจากพนักงานขาดความรู้ ความคล่องแคล่วในการทำงาน

ดังนั้น ผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อน ขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea): กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นำผลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาดัง ไร ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่าง การทำงานของพนักงานให้มีเสถียรภาพที่ดียิ่งขึ้นในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานภาคพื้นในการตรวจรับบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่อง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ภายหลังการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาด

3.2 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้หลักการของความน่าจะเป็น เนื่องจากการวิจัยที่ศึกษาจากกลุ่มที่เฉพาะเจาะจง คือ พนักงานบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 400 ตัวอย่าง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามปลายปิดที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น โดยการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จำนวน 30 มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็คอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.913 - 0.961 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 400 ชุด มีสัมประสิทธิ์ครอนแบ็คอัลฟาเท่ากับ 0.918 - 0.956

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์เบื้องต้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 74.0 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน้าที่ของการให้บริการภาคพื้น 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.0 มีสิ่งที่คิดว่าควรปรับปรุงในส่วนของการให้บริการภาคพื้น คือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 23.02 มีความคาดหวังในการทำงานส่วนการบริการภาคพื้นเป็นผลตอบแทน และสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 27.31

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1: ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานกับด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea)

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	Sig
ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน	0.623	0.590	15.127	0.000*
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.271	0.262	6.720	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.589$, $F = 287.359$, $p < 0.05$

ผลการศึกษาตามตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน กับ ความสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน

การทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) คิดเป็นร้อยละ 58.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.000 นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายประเภทพบว่า ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 โดยที่ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) มากที่สุด

5. อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิด เรื่องความพึงพอใจของฉัตรชัย คงสุข (2535) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิด เรื่อง การสนับสนุนจากผู้บริหารของ Eisenberger และคณะ (1986) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นความเชื่อของพนักงานว่า ผู้บริหารได้มองเห็นคุณค่าในการทุ่มเททำงานของพนักงาน ผู้บริหารแสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้สิ่งเหล่านี้ได้จากผลการตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่ง รวมถึงการได้รับในสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่าง ๆ หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กรหรือ การสร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้คนในองค์กรเกิดความร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และได้รับการยอมรับ

3) ผลการศึกษาที่สรุปว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติของการใช้งาน และความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ภายหลังจากใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) แตกต่างกัน ผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพของสิดิต คำลาเลี้ยง (2544) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านคุณสมบัติการใช้งาน ควรพัฒนาในเรื่องของความต้องการแม่นยำของข้อมูลที่ได้รับ ความง่ายในการใช้งานระบบ และความสะดวกในการค้นหาข้อมูลของผู้โดยสาร

2) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ควรพัฒนาในเรื่องของการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การเปิดรับฟังปัญหาของระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานระบบ Amadeus Altea Reservation System (Altea) การปรับปรุงระบบใหม่เพื่อให้เกิดความเสถียรในการใช้งาน และการวางระบบแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบใหม่ให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3) เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยาย ยต่อไปในทัศนะที่กว้างมากขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์และปัญหาทางด้าน ความพึงพอใจของพนักงาน และประสิทธิภาพในการ ให้บริการ หรือปัญหาอื่นที่มีความเกี่ยวข้องกัน ผู้ทำ วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ทำ การศึกษากับกลุ่มประชากร / กลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกันเนื่องจากกลุ่มอื่น ๆ อาจจะมี ความมุ่งมั่น ความต้องการ และความรู้สึกรื่นอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้การวิจัยได้รับผลที่ชัดเจนมากขึ้นและสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

กรมการขนส่งทางอากาศ. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก http://www.baanjomayut.com/library_2/extension-2/the_origin_and_development_of_transportation/05.html.

เกี่ยวกับสนามบิน. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.suvarnabhumiairport.com/th/1092about-airport>.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่อการพัฒนาครูด้วยชุดฝึกอบรม e-Training. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก
http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html.

ทฤษฎีความพึงพอใจ. (2555). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000%20%28123>.

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงาน
กับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

सानิต ศิริวิศิษฐ์กุล และนารินทร์ ณ นวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของนายจ้างต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตวิทยาลัย
นอร์ทกรุงเทพ ปีการศึกษา 2550 (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2550). สารสนเทศ. สืบค้นจาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/0503706/04_.htm.

วสันต์ เรือนทอง. (2551). ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบ System Application and

อาร์ดา จันทร์สมบูรณ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP)
ของพนักงานบัญชี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญา,
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุไร ตัวระหว้า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service:

กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานการวิจัย). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี.