

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบันทึกเวลาด้วย
เทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้าห้างหุ้นส่วน
จำกัดดิจิทัลอินทริเกรชั่น

ผู้เขียน

นายศุภจักร ภักร์เจริญกุล

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดารารัตน์ บุญเฉลียว

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิทัล อินทริเกรชั่น และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดและการดำเนินธุรกิจด้านระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.60 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41.40 ส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี โดยส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอยู่ในตำแหน่งผู้มีหน้าที่จัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน เจ้าของบริษัท/ผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นคนไทย ประเภทกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด ระยะเวลาการใช้งานระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือส่วนใหญ่มากกว่า 2 ปีขึ้นไป มีเหตุผลในการเลือกใช้ระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ เนื่องจากสามารถป้องกันการลงเวลาแทนกันได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากนิตยสารคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 16 - 30 คน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการทำงานของเครื่องอ่านลายนิ้วมือโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ การช่วยลดปัญหาการลงเวลาแทนกัน รองลงมาได้แก่การช่วยลดภาระหน้าที่ของฝ่ายบุคคลและความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลมีน้อย และความสามารถในการประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูล

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากถึง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุดตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละปัจจัยจะพบประเด็นดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามลำดับแรกคือ การบริการหลังการขาย เงื่อนไขการรับประกันสินค้า และเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า

ปัจจัยด้านราคา โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามลำดับแรกคือ ราคาจำหน่ายของสินค้า ระยะการยื่นราคา สินค้า และวิธีการชำระเงิน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงสามลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้ง สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ ความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้างฯ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดสามลำดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของพนักงานขาย ความรู้และความสามารถของพนักงานขาย และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามลำดับแรก ได้แก่ความรู้และวิธีการใช้งาน รองลงมาได้แก่ระบบการทำงานของตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือ และวิธีการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ และชุดคำสั่งและเมนูการทำงานในโปรแกรม

ปัญหาที่ลูกค้าได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้งานในกิจการ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าสูงสุดสามลำดับแรก โดยอันดับแรกมาจากการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี รองลงมาจากอายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์ และจากความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล เช่น ปี พ.ศ. การกำหนดประเภทพนักงาน การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจปัญหาที่พบจากระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าสูงสุดสามลำดับแรก โดยอันดับแรกมาจากความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์ รองลงมาจากความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล, เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ และอายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือ และจากความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พบปัญหาที่พบจากระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยสามลำดับแรก โดยอันดับแรกมาจากความรู้และความเข้าใจในการใช้งานของผู้ดูแลระบบ รองลงมาจากความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม และจากการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี

Independent Study Title	The Satisfaction Towards Time Attendance System by Finger Scan Technology of Digital Integration Limited Partnership's Customer
Author	Mr. Supajak Pakarachareonkul
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dararatana Boonchaliew

ABSTRACT

This independent study aimed to study satisfaction towards time attendance system by Finger Scan Technology of Digital Integration Limited Partnership's Customer and its findings were fruitful database for marketing plan and the operation of business in regard to time attendance system by finger scan technology. Hereafter the results were shown.

It was found that 58.6 percent of respondents were male and 41.40 percent were female. Most of them were in the age between 20 – 30 years old with Bachelor's degree. The position of these respondents was mostly found in the purchasing officer in a company limited the type of business that owners/the major stakeholders were Thais, with amount of 16 – 30 employees. The majority of respondents suggested that their companies had used the time attendant system by finger scan technology for over than 2 years with the reason of protecting the fraud caused by time registration among employees. They mostly learnt about this technology from computer magazines.

Factors regarding customer's satisfaction towards the operation of finger scan technology were average rated at high level in overview. According to the consideration on three factors, the finger scan technology was highest rated score because it could reduce time fraud among employees, reduce working load of personnel officers including reduce some error data record. This machine was also better the great ability in data processing and collection.

Factors regarding customer's satisfaction towards the marketing mixes of the time attendance system by finger scan technology in overview were average rated at high level for all of 4 factors namely the place/distribution factor, the price factor, the product factor, and the promotion factor, in orderly. Each of which first three factor were found in sub-items as mentioned hereafter.

In range of product factor, its overview was average rated at high level and first three minor factors were after-sale services, warranty conditions, and product's change/return conditions, respectively.

In range of price factor, its overview was average rated at high level and first three minor factors were product price, pricing period, and the payment method, respectively.

In range of place factor, its overview was average rated at high level and first three minor factors were location, good condition of delivered products, and the readiness of stock, respectively.

In range of promotion factor, its overview was average rated at high level and first three minor factors were the ability of solving problems of sale person himself, the knowledge and ability of sale person, and the convenient contact with the sale department, respectively.

In range of customer's knowledge and understanding about time attendance system by finger scan technology, its overview was average rated at high level and first three minor factors were knowledge and usage about the finger scan technology working system, methods for recording data and other details including sets of command and content of program.

Most problems that customers found from time attendant system with finger scan technology and according to first three highest score of minor factors were caused by wrong machine maintenance, machine working duration, and machine endurance for its equipments and some mistakes from the initial data input of officers such as the year in Buddhist era, specific type of employees, and working hours period. In addition, the problem also occurred from the non-supporting computer with the finger scan technology program.

However, it was mentioned that the first three highest score of minor factors were some respondents still questioned for the problems from its endurance, the mistakes from the initial data input of officers, the non-supporting computer with the finger scan technology program, machine working duration, and the perfection of program functions.

In contrast, a group of respondents who did not find any problem from the finger scan technology mentioned the first three highest score of minor factors were the problem did not occur because of the knowledge and understanding regarding its working system of officers, the perfect program function, and the wrong maintenance of the machine.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved