**ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Employee Self Services (ESS) ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต**

**Complacency Employee Self Services (ESS) Employees of the Internet**

ชนิกา บิลหีม[[1]](#footnote-1)\* ธีรพร ทองขะโชค[[2]](#footnote-2)

 Chanika Bilheem , Teeraporn Tongkachok

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน และดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณา ผลจากการศึกษา พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (= 4.15) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการป้อนกลับ (= 4.29) รองลงมาคือ การประมวลผล (= 4.23) ด้านผลลัพธ์ (= 4.06) และด้านปัจจัยนำเข้า (= 4.02) ตามลำดับ อย่างไรก็องค์กรก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบ ESS อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

**คำสำคัญ**: ความพึงพอใจของพนักงาน โปรแกรมการบริการตนเองของพนักงาน

**Abstract**

This research was aimed to investigating Employee’s Satisfaction levels of using ESS system. The samples were 92 samples. Purposive sampling was used. The research tool used in the study was a questionnaire. Descriptive statistics was employed for data analysis. The results showed that the overall

Employee’s Satisfaction levels of using ESS system were at high levels (= 4.15). When pondering each of the four dimensions, namely Input Process Output and Feedback; it was found that each of them contained its mean at a high level of satisfaction from the highest level. The highest level of satisfaction in feedback (= 4.29)followed by the processing (= 4.23), the output (= 4.06) and the input factor (= 4.02), respectively. However, the ESS system will need to be continually developed and improved to maintain a high level of satisfaction.

**Keywords:** Employee’s Satisfaction, Employee Self Services(ESS)

**บทนำ**

บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ดำเนินธุรกิจในรูปของ "ไฮเปอร์มาร์เก็ต" หรือ "ซูเปอร์เซ็นเตอร์" ธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ ภายใต้การบริหารงานโดย บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย ปัจจุบันบิ๊กซีแบ่งเป็น บิ๊กซี จัมโบ้ จำนวน 3 สาขา บิ๊กซี เอ็กซ์ตร้า จำนวน 16 สาขา บิ๊กซี จำนวน 104 รวมเป็นสาขาเปิดให้บริการทั้งสิ้น 123 สาขา แยกเป็นสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 50 สาขา สาขาในต่างจังหวัด 73 สาขา [1] ซึ่งบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 เป็นหนึ่งในสาขาขาต่างจังหวัดที่ต้องสนองตอบต่อนโยบายของบริษัทในการเป็นผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกสมัยใหม่ชั้นนำของไทย โดย บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 จึงต้องมีการปรับตัว มีการแข่งขัน และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การ ดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้

ปัจจุบันในการดำเนินงานของบริษัทบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 บริษัทได้พัฒนาระบบ Employee Self Services (ESS) หรือ โปรแกรมการบริการตนเองของพนักงานมาใช้ในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามมารถตอบสนองต่อภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น โดยระบบ ESS เป็นโปรแกรมบริหารบุคคลด้วยตนเอง เช่น การขอลาหยุดทำงาน การขอทำล่วงเวลา การขอสวัสดิการ การปรับเปลี่ยนประวัติข้อมูลส่วนตัว การขอ โประวัติการปรับเงินเดือนและตำแหน่ง ข้อมูลการอบรมและประวัติการอบรม สถิติเวลาทำงาน ประวัติการรับเงินเดือนและจ่ายภาษี การขอกำลังพล เป็นต้น [2]

ผลจากการนำระบบESS มาใช้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์อย่างมากมาย เช่น ลดต้นทุนในส่วนของกระดาษ ลดเวลาในการจัดส่งเอกสาร ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร ลดขั้นตอนในการงานที่ซ้ำซ้อน และสามารถให้บริการกับพนักงานตลอดเวลาโดยไม่มีวันหยุดให้บริการ อย่างไรก็ตามการนำระบบ ESS มาใช้ในองค์กรจะสามารถดำเนินการได้อย่างยั่งยืนเพียงใด จำเป็นต้องพิจารณาถึงความพร้อมของพนักงานผู้ใช้งานระบบ ทั้งด้านความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องต่อประโยชน์ที่ได้รับจากระบบESS ทักษะและความชำนาญในการใช้ระบบของพนักงาน ตลอดจนทัศนคติและความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ ESS ดังนั้นจึงควรคำนึงถึงมิติเหล่านี้ของพนักงานผู้ใช้ร่วมด้วย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ Employee Self Services (ESS) ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต ประโยชน์ที่ได้จากวิจัยนี้สามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ ESS ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

**วิธีดำเนินการ**

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยพื้นฐาน [3] และมีหน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ระดับบุคคล (Individual Unit) โดยประชากรในการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 จำนวน 120 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie และ Morgan ทำให้ได้ขนาดของตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 92 คน จากนั้นดำเนินการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง **(Purposive sampling)** ในแผนก Dry Food แผนก Fresh Food แผนก Non Food และ แผนก Customer Service ซึ่งเป็นแผนกงานที่มีการใช้บริการระบบอย่างสม่ำเสมอและมีจำนวนพนักงานเป็นจำนวนมาก เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด

 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำถามเป็นแบบชนิดเลือกตอบจำนวน 5 ข้อ 2) แบบสอบถามระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะของคำถามเป็นประโยคบอกเล่าเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต ผ่านมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ 3) แบบสอบถามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

 ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ทำการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพบว่ามีค่า 0.6 ถึง 1.00 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน และหาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่ามีค่าสัมประสิทธ์แอลฟา (α Coefficient) 0.844 ซึ่งเป็นค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี [4] และเมื่อพิจารณาแบบสอบถามแต่ละด้านพบว่า ค่าสัมประสิทธ์แอลฟา (α Coefficient) อยู่ระหว่าง 0.808 ถึง 0.886ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นในระดับดีเช่นกัน

 การวิจัยในครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต โดยใช้สถิติพรรณา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

**ผลการวิจัย**

 ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบ Employee Self Services (ESS) ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต ได้มีการนำเสนอผลเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจากกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

 1.ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

| **ข้อมูลทั่วไป** | **จำนวน** | **ร้อยละ** |
| --- | --- | --- |
| เพศชาย | 23 | 25 |
| หญิง | 69 | 75 |
| รวม | 92 | 100 |
| อายุ18-20 ปี | 2 | 2.1 |
|  21-25 ปี | 31 | 33.7 |
|  26-30 ปี | 29 | 31.5 |
| 31-35 ปี | 19 | 20.7 |
| 36-40 ปี | 8 | 8.7 |
| 41 ปีขึ้นไป | 3 | 3.3 |
| รวม | 92 | 100 |
| สถานภาพ |  |  |
| โสด | 68 | 73.91 |
| สมรส | 22 | 23.91 |
| หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ | 2 | 2.18 |
| รวม | 92 | 100 |
| ระดับการศึกษา |  |  |
| มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | 2 | 2.18 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย  | 20 | 21.74 |
| ปวช. | 27 | 29.34 |
| อนุปริญญา/ ปวส.  | 23 | 25 |
| ปริญญาตรี | 20 | 21.74 |
| รวม | 92 | 100 |
| รายได้ต่อเดือน |  |  |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 12 | 13.04 |
| 10,001-12,000 บาท  | 41 | 44.57 |
| 12,001–14,000 บาท | 29 | 31.52 |
| 14,001–16,000 บาท  | 4 | 4.35 |
| 16,001-18,000 บาท | 3 | 3.26 |
| 20,000 บาทขึ้นไป | 3 | 3.26 |
| รวม | 92 | 100 |
| แผนก / ฝ่าย |  |  |
| Dry Food | 13 | 14.13 |
| Fresh Food | 37 | 40.22 |
| Non Food | 16 | 17.39 |
| Customer Service | 26 | 28.26 |
| รวม | 92 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 75 มีอายุอยู่ในช่วง 21-25 ปีมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 73.91 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปวช. มากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.34 ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-12,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 44.57 และกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานในแผนก Fresh Food เป็นส่วนใหญ่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.22

2. ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ระดับความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย () | S.D. | การแปลผล |
| 1.ปัจจัยนำเข้า |  |  |  |
| 1.1 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีความเหมาะสมของเมนูในการใช้งาน | 3.92 | 0.54  | มาก |
| 1.2 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีความสวยงาม และมีความหน้าสนใจของหน้าโฮมเพจ | 3.91 | 0.57 | มาก |
| 1.3 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีระบบฐานข้อมูล ซึ่งช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ | 4.16 | 0.54 | มาก |
| 1.4 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีความครอบคลุมครบถ้วนต่อการใช้งาน | 4.19 | 0.63 | มาก |
| 1.5 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบงาน Employee Self Services (ESS) เป็นอย่างดี | 3.96 | 0.75 | มาก |
| รวม | 4.02 | 0.60  | มาก |
| 2.การประมวลผล |  |  |  |
| 2.1 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต ให้บริการโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด | 4.01 | 0.70 | มาก |
| 2.2 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีการเชื่อมต่อของระบบฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.34 | 0.62 | มากที่สุด |
| 2.3 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถคำนวณเวลาของการทำงานได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ | 4.36 | 0.69 | มากที่สุด |
| 2.4 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตมีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเหมาะสม | 4.36 | 0.67 | มากที่สุด |
| 2.5 ระบบ ESS ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต มีการแสดงข้อมูลอย่างเป็นระเบียบและเข้าใจง่าย | 4.09 | 0.56 | มาก |
| รวม | 4.23 | 0.64 | มากที่สุด |
| 3.ผลลัพธ์ |  |  |  |
| 3.1 ผลลัพธ์ของระบบ ESS มีความถูกต้องอย่างสมบูรณ์ | 4.09 | 0.55 | มาก |
| 3.2 ระบบ ESS มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว | 4.07 | 0.63 | มาก |
| 3.3 ท่านสามารถกำหนดสิทธิความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.04 | 0.59 | มาก |
| 3.4 การรายงานสถานภาพภาพของระบบ ESS ด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความทันต่อเหตุการณ์ | 4.09 | 0.67 | มาก |
| 3.5 ระบบ ESS มีช่องทางในการติดต่อ และสอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ | 4.02 | 0.57 | มาก |
| รวม | 4.06 | 0.60 | มาก |
| 4.การป้อนกลับ |  |  |  |
| 4.1 ระบบการทำ ESS ง่ายต่อการนำไปใช้งาน | 4.42 | 0.76 | มากที่สุด |
| 4.2 ระบบการทำ ESS ผ่านอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย | 4.50 | 0.70 | มากที่สุด |
| 4.3 ระบบการทำ ESS สามารถเรียกดูข้อมูลได้หลายรูปแบบ | 4.29 | 0.72 | มากที่สุด |
| ระดับความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย () | S.D. | การแปลผล |
| 4.4 ระบบการทำ ESS สามารถตรวจสอบการทำงานย้อนหลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.17 | 0.59 | มาก |
| 4.5 ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ การใช้ระบบงาน Employee Self Services (ESS) แก่เพื่อนร่วมงานได้ | 4.07 | 0.59 | มาก |
| รวม | 4.29 | 0.67 | มากที่สุด |
| รวมทั้งหมด | 4.15 |  0.62 | มาก |

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ Employee Self Services (ESS) ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต ในภาพรวมทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (= 4.15) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการป้อนกลับ (= 4.29) รองลงมาคือ การประมวลผล (= 4.23) ด้านผลลัพธ์ (= 4.06) และด้านปัจจัยนำเข้า (= 4.02) ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ ESS ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

 3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆจากกลุ่มตัวอย่าง

 กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบ ESS ไว้ดังนี้

* 1. ด้านปัจจัยนำเข้า ยังมีปัญหาในด้านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ล่าช้า ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการเข้าระบบ

และเมื่อต้องกรอกข้อมูลในบางเรื่องยังมีความสลับซับซ้อนอยู่ และยังใช้งานยาก เช่นการเปลี่ยนรอบวันหยุด นอกจากนี้ในส่วนกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้บริการบางส่วนยังรู้สึกว่าตนเองยังไม่ชำนาญต่อการใช้งานระบบ ESS แต่โดยส่วนใหญ่มีมุมมองต่อระบบ ESS ว่าสะดวกรวดเร็ว ทันสมัย สามารถค้นหาข้อมูลชัดเจน

 3.2 ด้านการประมวลผล พบว่าในช่วงสิ้นเดือนจะมีข้อผิดพลาดของระบบบ่อยมาก โดยเฉพาะในเรื่องการประมวลผลเรียกดูสลิปเงินเดือน ซึ่งใช้เวลานาน บางครั้งถึงขั้นเรียกดูไม่ได้ แต่ในบางทัศนะมองในภาพรวมว่าการค้นหาข้อมูลที่ต้องการยังคงสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว

 3.3 ด้านผลลัพธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ESS ว่ามีความพึงพอใจต่อการใช้งาน ในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน

 3.4 ด้านการป้อนกลับ พบว่า ระบบยังมีปัญหาในการให้ข้อมูลป้อนกลับไปยังผู้ใช้งานผ่านการเชื่อมโยงกับข้อมูลทางโทรศัพท์มือถือ และในกรณีที่พนักงานรับทราบว่าลงข้อมูลในระบบผิดพลาดไป การแก้ไขข้อมูลใหม่ยังไม่สามารถทำได้ทันที

**การอภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย**

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบ Employee Self Services (ESS) ของพนักงานผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ระดับมาก ถึงมากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจสูงสุดในด้านการป้อนกลับ รองลงมาคือ การประมวลผล ด้านผลลัพธ์ และด้านปัจจัยนำเข้า ตามลำดับ อย่างไรก็ตามแม้ว่าระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจทั้งภาพรวมและรายด้านจะอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่องค์กรก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบ ESS อย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับสูงต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบ ESS ในด้านผลลัพธ์และด้านปัจจัยนำเข้าที่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่เพียงระดับมาก จำเป็นต้องพัฒนาต่อเพื่อการใช้งานและเข้าถึงระบบได้ง่าย พัฒนาให้กลุ่มผู้ใช้บริการมีความชำนาญในการใช้ระบบมากขึ้น พัฒนาระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมต่ออย่างรวดเร็ว

**เอกสารอ้างอิง**

[1] บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) . (2561). **ข้อมูลบริษัท.** สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2561 , จาก

<https://corporate.bigc.co.th/th/about/bigc/>

[2] บริษัทบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สาขาหาดใหญ่ 2 . (2561). **ระบบ Employee Self Services (ESS)**

เอกสารอัดสำเนา

[3] พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

[4] Kline. R. B. (2011). **Principles and Practice of Structural Equation Modeling.** ( 3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.

1. นิสิตปริญญาตรี หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศษสตร์และสังคมศาสตร์ ม.ทักษิณ [↑](#footnote-ref-1)
2. ผศ.ดร.หลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศษสตร์และสังคมศาสตร์ ม.ทักษิณ [↑](#footnote-ref-2)