

## บทคัดย่อ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การศึกษาความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในบริษัท นวมินทร์ ออโต้ไทร์ ผ่านระบบบริหารจัดการสินค้า ออเดอร์ และการขาย (Cesstant Cloud)
ชื่อผู้เขียน	ณภัชชา ลัทธยาพร
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (นิเทศศาสตร์และนวัตกรรม)
ปีการศึกษา	2564

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารภายในบริษัท นวมินทร์ออโต้ไทร์ จำกัด ผ่านระบบบริหารจัดการสินค้า ออเดอร์ และการขาย (Cesstant Cloud) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองของการรับรู้คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพบริการ ความตั้งใจในการใช้งาน พฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรและการสื่อสารกับลูกค้าจากการใช้งานระบบ และประโยชน์จากการใช้ระบบบริหารจัดการสินค้า ออเดอร์ และการขาย (Cesstant Cloud) ของพนักงานบริษัท นวมินทร์ออโต้ไทร์ จำกัด

การวิจัยนี้เป็นวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร และวิจัยเชิงปริมาณจากการสอบถามข้อมูลก่อนและหลังการใช้งานจากพนักงาน บริษัท นวมินทร์ออโต้ไทร์ จำกัด ที่มีประสบการณ์การใช้งานระบบของบริษัทและสามารถเปรียบเทียบคุณภาพของระบบก่อนและหลังการใช้งานระบบบริหารจัดการสินค้า ออเดอร์ และการขาย (Cesstant Cloud) จำนวน 10 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความแตกต่างด้วยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Paired Sample t-test)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า หลังการใช้งานระบบบริหารจัดการสินค้า ออเดอร์ และการขาย (Cesstant Cloud) การดำเนินงานมีความเป็นระเบียบและสะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วและมีความแม่นยำมากขึ้นอีกด้วย เช่นเดียวกับผลวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า พนักงานบริษัท นวมินทร์ออโต้ไทร์ จำกัด มีความคิดเห็นการใช้งานระบบโดยรวมสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองทุกด้าน

คำสำคัญ: ความสำเร็จของการสื่อสาร

## ABSTRACT

<b>Title of Independent Study</b>	A study of success in using Cesstant Cloud to facilitate better communication in Nawamin Auto Tyre company
<b>Author</b>	Napatcha Latthayaporn
<b>Degree</b>	Master of Arts (Communication and Innovation)
<b>Year</b>	2021

---

The research entitled ‘A study of success in using Cesstant Cloud to facilitate better communication in Nawamin Auto Tyre company’ aimed at undertaking comparative study before and after the trial of Cesstant Cloud, the product and sales order management system, as well as, examining its users’ perceived information quality, perceived management system quality, perceived service quality, intention of use, usage behavior, internal communication satisfaction, customer communication satisfaction following system usage, and perceived benefit after using.

This study employed a qualitative and quantitative methodology, collecting data from before- and-after query, then analyzing by paired sample t-test. The samples were Nawamin Auto Tyre employees, who were experienced in using the company system and able to compare the system quality before and after implementing Cesstant Cloud.

The result of qualitative research revealed that after using Cesstant Cloud, the operations went smoothly and more conveniently. Employees were able to provide fast and more accurate service to customers. And likewise, the result of quantitative research showed that the overall level of agreement among employees was higher than pre-trial in all aspects, namely, information quality, system quality, intention of use, usage behavior, internal communication satisfaction, customer communication satisfaction, and benefit after using.

**Keyword:** Communication Successful