

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	5
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ	5
แนวความคิดเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์	9
ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
กรอบแนวคิดในการวิจัย	18
คำถามในการวิจัย	19
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	20
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	20
การสุ่มตัวอย่าง	20
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการแปลความหมายคะแนนในแบบสอบถาม	22
การทดสอบเครื่องมือ	24
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	26
ผลการวิจัย	26
ข้อวิจารณ์	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	59
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	62
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	65
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	77

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	21
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง	26
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรุนแรงของปัญหาในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	29
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	40
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	41
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	42
7	จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์	43
8	จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล	44
9	จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ	44
10	จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อ ควบคุมการทำงานของระบบ	45
ตารางผนวกที่		
1	แบบทดสอบมาตรวัดข้อคำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	78

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

18