บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ชื่อผู้เขียน : นายสุวิทย์ เพ็งจันทร์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ :

1. รศ.ดร.พิมลพรรณ เรพเพอร์ ประธานกรรมการ
2. ดร.สมโภชน์ อเนกสุข กรรมการ
3. อาจารย์ศรีธนา สุวรรณสัมฤทธิ์ กรรมการ
4. อาจารย์สุชาติ กิจธนะเสรี กรรมการ

ปีการศึกษา : 2540

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ (2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน (3) เปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างโดยผู้วิจัยเพื่อเก็บข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 220 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC^{+}

ผลการวิจัย พบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบโลตัสโน้ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมงในช่วงเวลาทำการของธนาคาร งานที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นงานด้านเอกสาร และยังพบว่าผู้ใช้ระบบโลตัสโน้ตส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี ซึ่งพนักงานทั่วไปมีการใช้ระบบโลตัสโน้ตมากกว่าผู้บริหาร นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตมากที่สุดในด้านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ข่าวเด่น การสั่งงานผ่านระบบโลตัสโน้ต และ ข้อมูลร้องเรียนของพนักงาน สำหรับผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ต จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ที่มีตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตแตกต่างกัน ส่วนปัญหาในการใช้ระบบโลตัสโน้ตที่พบมากที่สุดได้แก่ ปัญหาจากอุปกรณ์จัดการระบบเครือข่ายเสีย (server down) ความช้าของระบบโลตัสโน้ต และปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายเสีย (LAN down) ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารจึงควรจะได้มีการแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ระบบโลตัสโน้ตสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป