

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับทักษะ และลักษณะนิสัยการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาส่วนภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย พนักงานธนกิจระดับ 2-4 และ พนักงานธนกิจฝึกหัด ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำสาขา ณ จังหวัดในส่วนภาคกลาง จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1) จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพ ปัจจุบันด้านทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงานธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาส่วนภาคกลาง พบว่า ทักษะทั่วไป ได้แก่ การใช้อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น ตัวเครื่อง (CPU) ทักษะพื้นฐาน ได้แก่ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Intranet Explorer และทักษะเฉพาะ ได้แก่ การเรียกใช้โปรแกรม Finesse 2000 ส่วนความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสูงสุดระหว่างความคาดหวังกับ สภาพที่ยอมรับได้ของทักษะทั่วไป ได้แก่ การใช้อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น Flash Drive ทักษะ พื้นฐาน ได้แก่ การใช้ระบบปฏิบัติการ เช่น Windows 98, Me, XP, 2003 และทักษะเฉพาะ ได้แก่ การเรียกใช้โปรแกรม Finesse 2000

2) จากการเรียงลำดับความสำคัญเกี่ยวกับลักษณะนิสัยการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน ธนกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะนิสัยการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีความสำคัญมาก คือ การมีเจตคติที่ดีกับคอมพิวเตอร์ การมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการพัฒนาองค์กรด้านคอมพิวเตอร์ และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในการใช้คอมพิวเตอร์ ตามลำดับ

The purposes of this research were to study present status, minimum requirements and expectations of skills and working habits in computer utilization of Siam Commercial Bank Public Company Limited tellers at central region. Sampling groups selected by quota sampling and simple sampling were 150 tellers at the provincial branches of the central region. Instrument used for data collection was a questionnaire with 7 rating scales. Reliability of the instrument calculated by Cronbrach Alpha Coefficient was at 0.97. Statistics utilized for data analysis were mean (\bar{X}) and Standard Deviation (S.D.).

The results of the study were as follows:

1) In comparison of the highest differences between expectations and a present status of skills affecting Siam Commercial Bank Public Company Limited employees' teller competency in computer utilization: a case study of central region, it was found that the using CPU, Intranet Explorer and Finesse 2000. And in comparison of the highest differences between the expectations and the minimum requirements it was found that the flash drive, operation system and Finesse 2000.

2) The most importance working habits affecting Siam Commercial Bank Public Company Limited employees' teller competency in computer utilization: a case study of central region were ranked, it was found that the attitude to the computer utilization, the learning to the computer, listening to the opinion about the computer utilization, sharing in the utilization and help to solve the problem in the utilization.