



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)
ปริญญา

เทคโนโลยีการศึกษา	เทคโนโลยีการศึกษา
สาขา	ภาควิชา

เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ต
 ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

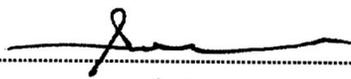
Study of the Status Problem and Satisfaction on Using Lotus Note System
 of KASIKORNBANK Staff in the Provincial Area

นามผู้วิจัย นางเรวดี ชีวะพงษ์

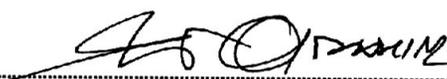
ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ _____ 
 (_____ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกมล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. _____)

กรรมการ _____ 
 (_____ รองศาสตราจารย์สุรชัย ประเสริฐสรวย, ค.ม. _____)

หัวหน้าภาควิชา _____ 
 (_____ อาจารย์สุวิช บุตรสุวรรณ, กศ.ม. _____)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

_____ 
 (_____ รองศาสตราจารย์วินัย อางคงหาญ, M.A. _____)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 14 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาสภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

Study of the Status Problem and Satisfaction on Using Lotus Note System of
KASIKORNBANK Staff in the Provincial Area

โดย

นางเรวดี ชีวะพงษ์

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา)

พ.ศ. 2549

ISBN 974-16-1259-1

เรวดี ชีวะพงษ์ 2549: การศึกษาสภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์เน็ต
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ปริญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
(เทคโนโลยีการศึกษา) สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกต แก่นเพิ่ม, คอ.ม. 116 หน้า
ISBN 974-16-1259-1

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค (2) ศึกษาสภาพการใช้ของระบบโลดส์เน็ต ของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค (3) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร
และประสบการณ์การทำงาน (4) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะทาง แก้ไข

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค จำนวน 335 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ความถี่ ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป .

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ระบบโลดส์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุสูงกว่า 40 ปี มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป และมีประสบการณ์การทำงานที่
ธนาคารกสิกรไทย 11-20 ปี สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ใน
เขตภูมิกานั้น มีการใช้ระบบโลดส์เน็ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในเวลา
หลัง 16.30 น. และงานที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นงานด้านเอกสาร

พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาคที่ใช้ระบบโลดส์เน็ต มีความพึงพอใจใน
ประสิทธิภาพของระบบประเภทการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล ซึ่งได้แก่ ใบลาพนักงาน การส่งงานผ่าน
ระบบโลดส์เน็ต และการทำนัดหมายเพื่อประชุม มากที่สุด สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจใน
การใช้ระบบโลดส์เน็ตโดย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การ
ทำงานนั้น พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบโลดส์เน็ตที่พบมากที่สุดได้แก่ ปัญหาจากประสิทธิภาพ
และความเร็วของระบบ รองลงมาคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอต่อ
การใช้งาน



ลายมือชื่อนิสิต



ลายมือชื่อประธานกรรมการ

9 / 2549 / 49

Rewadee Chevapong 2006: Study of the Status Problem and Satisfaction on Using Lotus Note System of KASIKORNBANK Staff in the Provincial Area. Master of Education (Educational Technology), Major Field: Educational Technology, Department of Educational Technology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jongkol Kanperm, M.S.Tech.Ed. 116 pages.
ISBN 974-16-1259-1

The purposes of this research were (1) to examine the general status on using Lotus Notes System of Kbank staff in the provincial area, (2) to study the Status on using Lotus Notes system of Kbank staff in the provincial area, (3) to study the satisfaction on using Lotus Notes system of Kbank staff in the provincial area based on gender, age, education level, position and work experience, and (4) to study problems and the solutions on using Kbank Lotus Notes system.

The samples consisted of 335 Kbank staff in the provincial area. Instrument used in this research was questionnaire. Data were analyzed by statistic of frequency, percentage, mean and standard deviation by computer programmed package.

The study found that the majority of users were male, more than 40 years of age, held a bachelor's degree, stay in a position of above Unit Manager level and has 10-20 years work experiences. Kbank staff in the provincial area used the Lotus Notes everyday and each usage was less than one hour after 4.30 p.m. Lotus Notes was most utilized for documentary tasks.

The study also showed that the staff were most satisfied with Lotus Notes for the following application: electronic vacation form, work assignment and calendar for meeting. The results of study satisfaction with application of Lotus Notes, based on gender, age, level of education, position and work experiences revealed that there was generally no differences in satisfaction in using Lotus Notes.

The study indicated that most of the problems occurred on using Lotus Notes were server down, inadequate and inefficient computers.

Rewadee Chevapong
Student's signature

Jongkol
Thesis Advisor's signature

9 / 103 / 2006

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างมากจากอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกมล แก่นเพิ่ม ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุรชัย ประเสริฐสรวย กรรมการวิชาเอก ซึ่งได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบพระคุณ ดร.สุพัตรา ศรีสุวรรณ ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็นและตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ จนสำเร็จเรียบร้อยด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณวิชัย สีนบุญมี ผู้บริหารงานบริหารโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย คุณรังสรรค์ เจริญลาภ ผู้นำทีมงานทะเบียนผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ ประจำฝ่ายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย คุณอภิชาติ ไตรวิชัยปัญญา เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบปฏิบัติการ ประจำฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย และคุณสนธยา เมรินทร์ Service Delivery Manager บริษัท IBMSD ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและตรวจสอบ คุณภาพแบบสอบถามสำหรับใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบพระคุณผู้บริหารธนาคาร ผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปฏิบัติการ ณ สังกัดเครือข่ายบริการและการขาย ในเขตภูมิภาค ของธนาคาร กสิกรไทย ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คุณความดีของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบแต่ บิดา มารดา พร้อมทั้งบุคคลในครอบครัว ครู-อาจารย์ ผู้เคยประสาทวิชาความรู้ จนเป็นผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

เรวดี ชีวะพงษ์

มีนาคม 2549

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญตารางภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	5
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย	8
ความเป็นมาของระบบโลตัสเน็ตในธนาคารกสิกรไทย	16
ระบบและบริการสารสนเทศ	21
ความพึงพอใจ และความต้องการสารสนเทศเชิงธุรกิจ	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	48
เกณฑ์พิจารณาค่าเฉลี่ย	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	52
ผลการวิจัย	52
ข้อวิจารณ์	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการวิจัย	78
ข้อเสนอแนะ	85
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	87
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย	94
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ	96
ภาคผนวก ค ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย	101
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	110
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	116

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายละเอียดของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	46
2	ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์	53
3	สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค	55
4	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับ ความพึงพอใจของการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลในระบบโลดส์เน็ต	57
5	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับ ความพึงพอใจของการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลในระบบโลดส์เน็ต	58
6	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับ ความพึงพอใจของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในระบบโลดส์เน็ต	59
7	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับ ความพึงพอใจของระบบโลดส์เน็ต	60
8	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับ ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบโลดส์เน็ต	61
9	การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ต จำแนกตามเพศ	62
10	การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ต จำแนกตามอายุ	63
11	การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา	65
12	การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ต จำแนกตามตำแหน่งองค์กร	66
13	การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ต จำแนกตามประสบการณ์ การทำงาน	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความต้องการสารนิเทศของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ	25

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกกำลังตื่นตัวและให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารถึงกันหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ โทรสาร วิทยุสื่อสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น เทคโนโลยีช่วยให้ชีวิตของเรา สะดวกสบายขึ้น และการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ก็แทบจะสามารถที่จะย่อโลกทั้งใบมาไว้ในมือเราได้ ซึ่งเมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย ก็ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินชีวิต เพราะในการดำเนินชีวิตประจำวันคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อทุกคน อันก่อให้เกิดความสะดวกสบายต่าง ๆ เพิ่มขึ้น และทำให้มีการพัฒนาจนเกิดเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามารองรับกับการพัฒนาของโลกในปัจจุบัน การทำงานในปัจจุบันนี้ ก็จะมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด องค์กรใดที่มีการนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาใช้ อย่างเหมาะสมก็จะช่วยให้องค์กรนั้น มีระบบในการทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับสถาบันการเงินอย่างธนาคาร ก็เช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ ที่ต้องมีการนำเทคโนโลยีโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์มาใช้แทบจะทุกขั้นตอนของการทำงาน (การเงินการธนาคาร, 2547)

เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารได้ จึงได้มีการพัฒนาระบบต่าง ๆ เช่น โปรแกรมไมโครซอฟท์ที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อให้ผู้ใช้งานทุกคนได้รับความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้งาน อีกสิ่งหนึ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อให้การจัดเก็บเอกสารของธนาคารเป็นไปได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพคือ ระบบฐานข้อมูลเอกสาร (Lotus Notes)

ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในบรรดาธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ของประเทศ ที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในระดับแนวหน้าของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ด้วยกัน ในปี 2547 ธนาคารได้รับ การยกย่องจากนิตยสาร EUROMONEY ให้เป็นธนาคารที่ดีที่สุดในประเทศไทย (Best Bank in Thailand) และนิตยสาร Business Week ได้ยกย่องให้เป็นองค์กรชั้นนำของประเทศไทย ทั้งนี้ เนื่องมาจากธนาคารมีศักยภาพเพียงพอที่จะก้าวไปสู่การดำเนินธุรกิจในระดับโลก อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ในด้านบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่

ทันสมัย หลังจากที่ธนาคารกสิกรไทยเปลี่ยนชื่อจาก Thai Farmers Bank เป็น KASIKORN BANK นั้น ก็ได้ปรับทัศนคติและรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร รวมทั้งสามารถดูแลองค์กรให้พ้นจากช่วงวิกฤตของเอเชีย ในช่วงที่ผ่านมาได้เป็นอย่างดี และยังมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมั่นคง ด้วยการเติบโตอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เป็นผลมาจากการที่ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบัน ในส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ มีตัวเลขที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด พร้อมทั้งตัวเลขอัตราส่วนรายได้จากดอกเบี้ยสุทธิ หรือ Net Interest Margin อยู่ในระดับที่แข็งแกร่ง และอัตราผลตอบแทนของส่วนผู้ถือหุ้น หรือ Return on Equity (ROE) ที่สูงที่สุดในประเทศไทย ธนาคารเคยได้รับรางวัลธนาคารที่ดีที่สุดในประเทศไทย จากนิตยสาร Financial Asia ฉบับเดือนกรกฎาคม 2547 ทั้งนี้ ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2548 ธนาคารมีทรัพย์สินรวมทั้งสิ้น 843,201 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อ จำนวน 581,961 ล้านบาท เงินฝากจำนวน 715, 633 ล้านบาท ปัจจุบันโครงสร้างการดำเนินงานของธนาคาร แบ่งการบริหารและการจัดการ ออกเป็น 8 สายงาน ประกอบด้วย 53 ฝ่ายงาน และ 4 เครือข่าย มีสาขาในประเทศไทยรวม 495 สาขา แบ่งเป็นสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 153 สาขา และสาขาในเขตภูมิภาคอีก 342 สาขา (ภาคกลาง 105 สาขา, ภาคเหนือ 71 สาขา, ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 69 สาขา, ภาคตะวันออก 50 สาขา และภาคใต้ 47 สาขา) มีสาขาและสำนักงานตัวแทนในต่างประเทศ 7 แห่ง และมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 10,152 คน สังกัดสำนักงานใหญ่ 5,812 คน สังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร 2,047 คน สังกัดสาขาในภูมิภาค 2,080 คน และสาขา/สำนักงานตัวแทนในประเทศ 21 คน (ธนาคาร กสิกรไทย, 2548)

เนื่องจากธนาคารกสิกรไทยเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ความจำเป็นที่จะต้องใช้ข้อมูล และข่าวสารต่าง ๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญ ผู้บริหารของธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญต่อปัญหาที่มีอยู่ อาทิเช่น ความล่าช้าในการส่งผ่านข้อมูล ความซับซ้อนในการสื่อสาร การเดินทาง และความผิดพลาดในการสื่อสาร กอปรกับทางธนาคารได้นำระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งเดิมใช้กับระบบเครือข่ายที่ติดต่อระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา บนระบบคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ (Main Frame) ปัจจุบันเปลี่ยนมาเป็นระบบเครือข่ายที่สามารถติดต่อกันได้ ระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนตัว (PC Stand Alone) แต่ละเครื่องในสำนักงานใหญ่ด้วยกัน อีกทั้งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ธนาคารจึงได้มอบหมายให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงานธนาคารกสิกรไทย จัดตั้งทีมงาน “โลตัสโน้ต” ขึ้น เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานในประเภทการจัดเก็บรวบรวม คำนวณ และการเผยแพร่สารสนเทศในระบบโลตัสโน้ตและสามารถให้พนักงานทุกคนเข้าใช้ระบบ ดังกล่าวบนเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองได้ บนระบบเครือข่ายธนาคาร

โลตัสโน้ต เป็นซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะเป็น กรุปแวร์ (Groupware) หรือ Client Server Application ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูลที่มีรูปแบบที่หลากหลาย (Unstructured Information) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถจัดเก็บ ค้นหา เลือกดูและจัดส่งข้อมูลได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ (ชาญฤทธิ, 2539)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้ระบบ โลตัสโน้ต ในองค์กรนั้นมีอยู่หลายด้านด้วยกัน อาทิเช่น เป็นสื่อในการจัดเก็บ การค้นหา การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้การประสานงานในการดำเนินงานต่าง ๆ สะดวก มีประสิทธิผลที่ดีและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้ “Electronic Form” แทนการใช้แบบฟอร์มกระดาษ และความสามารถในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงาน และการบริหารงานโครงการต่าง ๆ เป็นที่เก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคำสั่งต่าง ๆ หรือข้อมูลความสัมพันธ์ของธนาคารกับ ลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากใช้หลักการพัฒนาระบบงานอย่างรวดเร็ว (Rapid Application Development Methodology) ซึ่งผู้ใช้สามารถดำเนินการได้เอง ถ้าหากผู้ใช้ต้องการ เป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงาน เนื่องจากจะลดการใช้กระดาษในการพิมพ์รายงานต่าง ๆ ลง และการใช้อุปกรณ์ร่วมกัน เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างเต็มคุณค่ามากขึ้น การใช้ Workflow Technology น่าจะช่วยให้การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากการใช้ระบบ Workflow ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใช้ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ให้เสมือนหนึ่งนั่งทำงานอยู่ที่เครื่องที่โต๊ะทำงาน ของตนเอง (ชาญฤทธิ, 2539)

ระบบฐานข้อมูลเอกสาร (Lotus Notes) เป็นประโยชน์ในการช่วยให้การสื่อสารภายใน ของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พนักงานทุกคนสามารถแจ้งข่าวสารที่น่าสนใจให้กับพนักงานคนอื่นผ่านระบบโลตัสโน้ต ได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว ธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งได้ให้ความสำคัญและนำระบบฐานข้อมูลเอกสาร (Lotus Notes) มาใช้เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารของธนาคาร เพื่อให้พนักงานทุกคนใช้ระบบนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานในปัจจุบัน

เนื่องจากการใช้ระบบโลตัสโน้ตของธนาคารกสิกรไทย ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 ซึ่งปัจจุบันนี้สามารถใช้งานได้ทั่วประเทศแล้ว ทั้งที่สำนักงานใหญ่และเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ และปัจจุบัน ธนาคารมีโครงการที่จะ Upgrade ระบบโลตัสโน้ต จาก Version 5 มาเป็น Version ที่สูงกว่า ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบ

โลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภูมิภาค ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การทำงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบโลดส์ไนต์และการดำเนินการให้สอดคล้องกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยผู้ใช้ระบบและผู้เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้งานในระบบโลดส์ไนต์ ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภูมิภาค โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะทางแก้ไข ในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
2. ทำให้ทราบถึงสภาพการใช้ ปัญหาและอุปสรรคทั่วไป ตลอดจนข้อเสนอแนะในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
3. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

4. ผลการวิจัยที่ได้ จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และเป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการพัฒนาประสิทธิภาพระบบโลตัสเน็ตของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นใน ด้านคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาในการตอบรับจากผู้ใช้ระบบ, และการจัดเก็บข้อมูล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึงสภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตภูมิภาค ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ที่ใช้งานระบบโลตัสเน็ต ในเขตภูมิภาค 4 ภาค จำนวน 2,080 คน โดยกระจายทั้ง 4 ภาค และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 335 คน รายละเอียดดังนี้คือ

ภาคกลาง ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 41, 42

ภาคเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 21, 22

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 31, 32, 33

ภาคใต้ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 43, 45

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น (independent variable) คือ ระบบต่าง ๆ ของโลตัสเน็ต ซึ่งได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลและค้นหาข้อมูล, การส่งผ่านแฟ้มข้อมูล, ความเร็วของ Server รวมทั้งประสิทธิภาพความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ และความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ให้การฝึกอบรม

2. ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ สภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตที่เกิดขึ้น

นิยามคำศัพท์

สภาพ หมายถึง สภาพะในการใช้งานของระบบสื่อสารที่เป็นตัวกลางขององค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล การส่งผ่านแฟ้มข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบโลตัสเน็ต บุคลากร ซึ่งในที่นี้หมายถึง สภาพการใช้งานในระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องและความไม่สะดวกในด้านการใช้ระบบโลตัสเน็ตเพื่อการใช้งาน ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ซึ่งในที่นี้หมายถึง สภาพการใช้งานในระบบโลตัสเน็ตและปัญหา อุปสรรค ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบโลตัสเน็ต บุคลากร ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในสิ่งที่ต้องการและสิ่งที่คาดหวังไว้ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ หมายถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบ โลตัสเน็ต

ระบบโลตัสเน็ต หมายถึง ระบบที่ใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลักษณะเป็นกรุปแวร์ช่วยให้ผู้ใช้ทำงาน ร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันผ่านคอมพิวเตอร์เน็ตเวิร์ก โดยข้อมูลนั้น อาจเป็นไฟล์ข้อมูล ที่สร้างขึ้นโดยโลตัสเน็ต หรือไฟล์ข้อมูลจากซอฟต์แวร์อื่น ๆ และยังสามารถรวบรวมไฟล์ต่าง ๆ เหล่านั้นมาเป็นไฟล์เอกสารหรือฐานข้อมูลของโลตัสเน็ต

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความถูกต้องแม่นยำของระบบงานโลตัสเน็ต ตลอดจนผลลัพธ์ ของงานที่ผลิตออกมาจากระบบ ความรวดเร็วของ Server , Service Response Time ในการใช้งาน และ การเก็บข้อมูล File Attachments ในระบบ

Application หมายถึง ระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานในโลตัสเน็ต เพื่อให้สอดคล้องกับ ลักษณะงานและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้

Help Desk หมายถึง ทีมงานที่คอยรับปัญหาเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปแก้ไข

Note User Admin. หมายถึง ทีมงานที่รับปัญหาเพื่อดำเนินการแก้ไขระบบของคอมพิวเตอร์ ที่เกิดปัญหาจนแล้วเสร็จต่อจากทีมรับปัญหา

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง ทำหน้าที่จัดการ และบริหารงานด้านบุคลากร ขององค์กร เช่น เงินเดือนพนักงาน สวัสดิการพนักงาน และทะเบียนประวัติ ตลอดจนจำนวน พนักงาน เป็นต้น

พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค หมายถึง พนักงานที่มีตำแหน่งองค์กร ในระดับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการลงมา ได้แก่ พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการ ที่ปฏิบัติงานในเขตภูมิภาค

ตำแหน่งองค์กร หมายถึง การจัดลำดับขั้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกันไป ตามความรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายยากง่ายที่ต่างกัน

หัวหน้าส่วน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับ ผู้จัดการสาขา รองผู้จัดการสาขา และผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับ ธุรการสาขา หรือระดับ หัวหน้างานขึ้นไป

พนักงานชั้นกลาง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับ ธุรการสาขาสัมพันธ์ หรือระดับผู้ปฏิบัติการทั่วไป

พนักงานชั้นต้น หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในระดับ ธุรการบริการทั่วไป

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการศึกษาเรื่อง “สภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค” นั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย
2. ความเป็นมาของระบบโลตัสเน็ตในธนาคารกสิกรไทย
3. ระบบและบริการสารสนเทศ
4. ความพึงพอใจ และความต้องการสารสนเทศเชิงธุรกิจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกสิกรไทย

บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยที่ดำเนินการโดยเอกชน ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นกิจการของครอบครัวตระกูล ลำชา ที่มืประวัติความเป็นมาอย่างยาวนาน (ธนาคารกสิกรไทย, 2547) ดังนี้

- พ.ศ. 2488 ก่อตั้งธนาคารเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมีประธานกรรมการคนแรก คือ หลวงนฤเบศร์มานิต มีนายโชติ ลำชา เป็นกรรมการผู้จัดการ และมีพนักงานดำเนินงานชุดแรกของธนาคารเพียง 8 คน สำนักงานใหญ่แห่งแรก ตั้งอยู่ที่ถนนเสือป่า
- พ.ศ. 2505 บัญชา ลำชา เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ซึ่งนับเป็นช่วงของการขยายตัวของธนาคารอย่างมาก เนื่องจากธนาคารมีการเพิ่มทุนเป็นครั้งแรกในรอบ 16 ปี จาก 5 ล้านบาท เป็น 20 ล้านบาท นอกจากนี้ ยังมีการร่วมทุนกับบริษัท Firestone
- พ.ศ. 2508 ธนาคารเริ่มต้นขยายสาขาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

- พ.ศ. 2509 ร่วมทุนกับบริษัท Dole
- พ.ศ. 2509 ร่วมทุนกับบริษัท Armitage Shanks
- พ.ศ. 2509 ร่วมทุนกับบริษัท Castrol
- พ.ศ. 2510 ธนาคารได้ย้ายฐานการทำธุรกิจมาที่ถนนสีลม และนำความเจริญมาสู่ที่นี้ จนกลายเป็นศูนย์กลางทางธุรกิจการค้า การลงทุนและการเงินของประเทศไทย
- พ.ศ. 2510 ธนาคารเปิดสาขาต่างประเทศที่ลอนดอน สหราชอาณาจักร แคมเบรจ์ และ นิวยอร์ก
- พ.ศ. 2518 ธนาคารเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ โดยมีทุนจดทะเบียน 300 ล้านบาท
- พ.ศ. 2526 ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาที่ถนนพหลโยธิน
- <พ.ศ. 2527 ธนาคารลงทุนในการเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ครั้งใหญ่ ด้วยความร่วมมือกับบริษัทไอบีเอ็ม
-
- พ.ศ. 2535 นายบัณฑิต ล่ำซำ เข้าดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ
- พ.ศ. 2537 นำแนวคิด Reengineering มาใช้ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเดิม
- พ.ศ. 2538 ย้ายสำนักงานใหญ่จากพหลโยธิน มาอยู่ที่เลขที่ 1 ซอยกสิกร ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร และเปลี่ยนสัญลักษณ์ Logo ของธนาคารเป็นแบบปัจจุบัน
- พ.ศ. 2546 ธนาคารเปลี่ยนชื่อธนาคารในภาษาอังกฤษ จาก “Thai Farmers Bank” เป็น “KASIKORNBANK”

พ.ศ. 2547 ธนาคารได้พัฒนาความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จต่อไปอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้ง ได้รับความยกย่องและเชื่อถือจากสถาบันการเงิน สาธารณชน และ สื่อมวลชนต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

พ.ศ. 2548 ธนาคารครบรอบ 60 ปีของการก่อตั้งธนาคาร

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารได้มุ่งมั่นและพัฒนาการดำเนินธุรกิจให้เจริญรุดหน้าสู่มาตรฐานสากลอย่างไม่หยุดยั้ง ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จด้วยดีเช่นทุกวันนี้ โดยมี

สินทรัพย์รวม	จำนวน	843, 201	ล้านบาท
เงินให้สินเชื่อ	จำนวน	581,961	ล้านบาท
เงินฝาก	จำนวน	715,633	ล้านบาท

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2548)

รางวัลต่าง ๆ ที่ธนาคารได้รับ มีดังนี้คือ

1. รางวัล Best Bank in Thailand จากนิตยสาร Finance Asia ฉบับเดือนกรกฎาคม 2547
2. รางวัล Best Performance รางวัล Best Corporate Governance Report รางวัล Best Investor Relations จากงาน SET AWARDS 2004 จัดโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวารสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือนกรกฎาคม 2547
3. รางวัล Best Bank จากนิตยสาร Euromoney ฉบับเดือนสิงหาคม 2547
4. รางวัล Operational Excellence in Retail Financial Services โดย The Asia Banker ฉบับเดือนสิงหาคม 2547
5. รางวัล The Banker Awards 2004 สำหรับธนาคารที่ดีที่สุดในประเทศไทย จากนิตยสาร The Banker ฉบับเดือนกันยายน 2547

6. รางวัลธนาคารแห่งปี 2547 จากวารสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือนตุลาคม 2547 ซึ่งได้รับติดต่อกันเป็นปีที่ 3

7. รางวัล Thailand Corporate Excellence Awards 2003 สำหรับองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านวิสัยทัศน์ของผู้นำและด้านการบริหารเงิน จากสมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย

8. โล่ที่ระลึกในการให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

9. รางวัล Best IR by a Thai Company 2004 จากนิตยสาร IR Magazine เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2547 โดยได้รับติดต่อกันเป็นปีที่ 2

10. ศูนย์ซื้อขายตราสารหนี้ไทย มอบรางวัล Best Market Contributor จากการจัดประกวด Best Bond Awards 2003

11. รางวัล บริษัทที่มีการจัดการด้านการเงินดีเด่น ในงาน Thailand Corporate Excellence Awards ที่สมาคมการจัดการธุรกิจแห่งประเทศไทย และสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์จัดขึ้น

12. รางวัล Super Brand Awards 2004 จากนิตยสารรีดเดอร์ ไดเจสต์

ลักษณะการประกอบกิจ

ด้านการให้บริการ

บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ.การธนาคารพาณิชย์และประกาศที่เกี่ยวข้อง ซึ่งออกโดยธนาคารแห่งประเทศไทย โดยผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2548 มีสาขาในประเทศ จำนวน 498 สาขา โดยเป็นสาขากรุงเทพมหานคร 153 สาขา เป็นสาขาในเขตภูมิภาคจำนวน 344 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส, สาขาฮ่องกง, สาขาหมู่เกาะเคย์แมน, สาขาเซินเจิ้น, สำนักงานตัวแทนกรุงปักกิ่ง, สำนักงานตัวแทนนครเซี่ยงไฮ้ และสำนักงานตัวแทนเมืองคุนหมิง โดยมีศูนย์กลางการดำเนินงานและให้บริการที่สำนักงานใหญ่

นอกจากประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์แล้ว ธนาคารยังได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจอื่น
คือ

1. ค้าหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนึ่ง และจัดจำหน่ายหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนึ่ง
(Debt Instrument Dealing and Underwriting)
2. ที่ปรึกษาทางการเงิน (Financial Advisors)
3. นายทะเบียนหลักทรัพย์ (Securities Registrar)
4. บริการรับฝากทรัพย์สิน (Custodian Services)
5. ผู้แทนผู้ถือหุ้นกู้ (Debenture Holder Representative)
6. ผู้ดูแลผลประโยชน์ของกองทุนรวม (Mutual Fund Supervisor)
7. ตัวแทนเพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการจำหน่ายหน่วยลงทุน (Mutual Fund Sales Support Agent)
8. บริการระบบทะเบียนสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (Registrar of Pension Fund)
9. นายทะเบียนสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Registrar of Provident Fund)
10. ตัวแทนจำหน่ายหุ้นในประเทศ (Selling Agent)

บริการหลัก

บริการของธนาคารสามารถแบ่งกว้าง ๆ ได้ดังนี้

1. บริการรับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป และบริการที่นำมาซึ่งรายได้ดอกเบี้ย ได้แก่ บริการด้านสินเชื่อ
2. บริการที่นำมาซึ่งรายได้ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่น ๆ ได้แก่ บริการด้านพาณิชย์ การลงทุนในหลักทรัพย์ บริการบัตรเครดิต บริการบัตร ATM กิจการด้านวิเทศพาณิชย์ การปริวรรตเงินตราต่างประเทศ และบริการอื่น ๆ เช่น บริการเล็ทเตอร์ ออฟเครดิต บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น
3. บริการช่องทางการขายตรง (direct sale channel) และ/ หรือช่องทางการขายทาง พันธมิตรทางธุรกิจ

ลักษณะการประกอบธุรกิจของบริษัทย่อยและนโยบายการแบ่งการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่ม

ธนาคารยังดำเนินการตามนโยบายคือ ไม่มีการลงทุนเพิ่มในหุ้นทุกตัวไปเพื่อแสวงหากำไร แต่จะเน้นการลงทุนในธุรกิจที่สอดคล้องและเอื้อประโยชน์กับธุรกิจของธนาคาร ในเชิงยุทธศาสตร์ และเชิงสนับสนุน สำหรับหลักเกณฑ์การลงทุนจะแตกต่างกันตามลักษณะธุรกิจของแต่ละบริษัท ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจที่เอื้อประโยชน์กับธุรกิจธนาคารในเชิงยุทธศาสตร์ จะมีการร่วมกันพิจารณาแผนธุรกิจและวิธีการเชื่อมโยงกับธุรกิจของธนาคาร โดยมุ่งใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือและช่องทางต่างๆ ของธนาคารที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและไม่มีการดำเนินงานซ้ำซ้อนกัน

บริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร จะมุ่งเน้นการให้บริการแก่ธนาคาร เพื่อทดแทนหน่วยงานต่างๆ ที่ไม่ใช่ธุรกิจหลักของธนาคาร และขาดความคล่องในการจัดการ หากยังคงเป็นหน่วยงานภายในธนาคาร บริษัทเหล่านี้ธนาคารจะส่งตัวแทนเข้าไปดูแลการจัดการอย่างใกล้ชิด เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งมาตรฐานการให้บริการแก่ธนาคาร

วิสัยทัศน์

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นเป็นธนาคารที่มั่นคงที่สุด ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ และกระทำทุกวิถีทาง เพื่อเป็นธนาคารไทยที่ให้บริการอย่างดีที่สุดแก่ลูกค้า

ภารกิจ

ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นพัฒนาสู่การเป็นสถาบันที่แข็งแกร่ง ที่สามารถให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย ด้วยคุณภาพมาตรฐานโลก โดยมีการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุผลที่ดีและเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงานและประเทศไทย

คุณค่าที่ธนาคารมุ่งหวัง

1. ให้ความสำคัญสูงสุดต่อการสร้างความพอใจของลูกค้า
2. เชื่อมมั่นในการทำงานร่วมกัน
3. อุทิศตนต่องานอย่างมืออาชีพ โดยมีคุณธรรม
4. ยึดมั่นในหลักการ ระเบียบวินัยการปฏิบัติงานที่ดี
5. พร้อมตอบสนองในทุกสถานการณ์

ปรัชญาสู่ความเป็นเลิศในบริการและคุณภาพงาน

ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า คือจุดมุ่งหมายหลักในการดำเนินงานของเรา ด้วยบริการที่ครอบคลุมทั้งบุคคลทั่วไป และองค์กรธุรกิจ บุคลากรมืออาชีพที่เชี่ยวชาญมีประสิทธิภาพ และนวัตกรรมใหม่ทางเทคโนโลยี เน้นการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคใหม่ บริการต่าง ๆ จากธนาคารกสิกรไทย จึงเป็นทั้งความสะดวกสบายคล่องตัว และมอบผลประโยชน์สูงสุดให้กับลูกค้า

ปณิธานสู่ความเป็นเลิศด้านการแข่งขัน

จากเริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน ธนาคารเพิ่มปริมาณผลิตภัณฑ์และช่องทางการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ใช้เทคโนโลยีทันสมัยควบคู่ไปกับบุคลากรที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงานอย่างสูงสุด

จรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารยึดมั่นในจรรยาบรรณ และต้องการให้กรรมการธนาคารและพนักงานทุกระดับถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดในการปฏิบัติงานธนาคาร ดังนี้

ลูกค้า : ธนาคารมุ่งมั่นให้ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยการนำเสนอสินค้าที่มีคุณภาพ และให้บริการที่เป็นเลิศกับลูกค้าของธนาคาร

ผู้ถือหุ้น : ธนาคารมุ่งมั่นให้มีผลการดำเนินงานที่ดีเลิศอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงสภาพความเสี่ยงในปัจจุบันและอนาคต ธนาคารมีหน้าที่ทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน และพยายามอย่างเต็มที่ในการปกป้องทรัพย์สิน และธำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงของธนาคาร

พนักงาน : พนักงานของธนาคารถือเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าอย่างยิ่ง ธนาคารสรรหาและว่าจ้างบุคลากรที่มีความสามารถ และประสบการณ์เข้ามาปฏิบัติงาน สัมพันธ์กันกับความเจริญเติบโตและความต้องการของธนาคาร ธนาคารพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง ให้มีความสามารถในระดับสูง และให้เงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่สามารถเทียบเคียงได้กับบริษัทชั้นนำทั่วไป

ความรับผิดชอบต่อสังคม : ธนาคารทำหน้าที่ในฐานะพลเมืองที่ดี วางตัวเป็นกลาง โดยไม่กระทำการฝักใฝ่ในพรรคการเมืองหนึ่งพรรคการเมืองใด มุ่งสร้างความเจริญให้สังคมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

ความยุติธรรม : ธนาคารเชื่อมั่นในการให้ความยุติธรรมต่อทุกฝ่ายที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับธนาคาร และพยายามอย่างยิ่งในการหลีกเลี่ยงความลำเอียง หรือสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์

คุณธรรม : ธนาการยึดมั่นในจรรยาบรรณ ในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่าง
แน่วแน่ในทุก ๆ ด้าน

การรักษาความลับ : ธนาการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ในการปกป้องรักษาข้อมูล
ที่เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้า ภายใต้มาตรฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ความสามารถและเชี่ยวชาญในการประกอบการ : ธนาการดำเนินงานด้วยความรับผิดชอบ
เยี่ยงผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ และมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยการผสมผสาน
วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ความพร้อมในการตอบสนอง : ธนาการพร้อมให้การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
ต่อสังคม ต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคและเศรษฐกิจ และปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้า
ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

วินัยและการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับ : ธนาการยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีหลักการและ
วินัย และรับรองว่าการตัดสินใจทางธุรกิจและการดำเนินกิจการ จะปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบ
ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง โดยปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณที่ดีของธนาการ และข้อพึงปฏิบัติที่ดี
ของพนักงาน

ความเป็นมาของระบบโลตัสโน้ต (Lotus Notes) ในธนาการกสิกรไทย

ปัจจุบันเป็นโลกของเทคโนโลยี การทำงานขององค์กรในแต่ละขั้นตอน มีการนำเอาเครื่องมือ
ต่าง ๆ มาช่วยทดแทนการทำงานของคน ซึ่งจะให้ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น รวมทั้งให้งานที่มีกระบวนการ
ขั้นตอนนั้น มีความชัดเจน รวดเร็วยิ่งขึ้น ในขณะที่เดียวกัน บุคลากรในงานนั้น จะต้องปรับตัวให้
ก้าวทันกับการรับรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่จะต้องรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
และตลอดเวลา ซึ่งเท่ากับเป็นแรงกดดันให้บุคลากรตื่นตัวรับรู้กับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อใช้ใน
การทำงานด้วยผลจากการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Re-engineering) ของธนาการกสิกรไทย
ในปี พ.ศ. 2538 ทำให้ธนาการกสิกรไทย เล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ใน
งานด้านบริหาร และบริการของธนาการ เพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับธุรกิจในยุคไร้พรมแดน
(Globalization) ดังนั้นธนาการกสิกรไทย จึงได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโดยการนำระบบคอมพิวเตอร์
ใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของทางธนาการ ภายใต้พื้นฐานการใช้ระบบเครือข่าย

เดิมของธนาคารอยู่แล้ว อาทิเช่น ระบบ SAFE ซึ่งเป็นระบบทางด้านสินเชื่อของธนาคาร การทำงานของระบบ SAFE ทำหน้าที่ได้เพียงส่วนเดียวคือ เงินฝากเงินกู้ที่สาขาเท่านั้น ยังไม่ครบทุกรายการ บางอย่างยังทำอยู่ในระบบด้วยมือ (Manual) เมื่อเทียบกับ ระบบ Reliance-2000 ซึ่งเป็น โปรแกรมที่สามารถทำงานภายใต้ระบบหลัก (Mainframe) และมี โปรแกรมที่เรียกว่า Branch Platform, Branch Automation ซึ่งจะเป็น โปรแกรมที่ทำงานระหว่างสาขาต่าง ๆ ของธนาคารกสิกรไทย โดยจะแสดงผลไปยัง หน้าจอของทุกสาขา (ชาญฤทธิ์, 2539)

นอกจากนี้ ยังมี โปรแกรมด้านศูนย์ธุรกิจต่างประเทศห้องค้าเงินต่างประเทศและบัตรเครดิต ซึ่งการทำงานของโปรแกรมทุกอย่างจะมารวมกันเป็นฐานข้อมูล โดยทุกระบบงาน (Application) ต้องมีเป้าหมายร่วมกันในการที่จะเชื่อมเป็นระบบสมบูรณ์การ (Total Integration) (ภัชราพร, 2537) ระบบ Reliance-2000 เป็นระบบงานใหม่ที่ทางธนาคารนำมาใช้แทนระบบ SAFE ซึ่งใช้ในงานสินเชื่อของธนาคารเช่นเดียวกัน นอกจากนั้น ธนาคารได้มีการนำระบบใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของธนาคารตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวของธนาคาร ระบบโลตัสเน็ต ก็ถือเป็นส่วนหนึ่งในการนำมาใช้งานของธนาคารที่จะนำมาแก้ปัญหาด้านการสื่อสารภายในธนาคาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการบริหารองค์กร และการบริการที่ดีต่อลูกค้า

ธนาคารกสิกรไทยเลือกระบบโลตัสเน็ตเนื่องจาก เป็น โปรแกรมที่มีลักษณะเป็น กรุปแวร์ (Groupware) หรือระบบงานลูกข่าย (Client Server Application) ได้รับการออกแบบมาเพื่อใช้ในการจัดการข้อมูล ที่มีรูปแบบที่หลากหลาย (Unstructured Information) ให้ผู้ใช้สามารถจัดเก็บข้อมูลค้นหาข้อมูล ส่งผ่านแฟ้มข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีการใช้ระบบนี้อย่างแพร่หลายทั้งต่างประเทศ และในประเทศ ภายในองค์กรและสถาบันที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน และขนาดใกล้เคียงกัน อีกทั้งมีความสามารถในด้านการปรับปรุงข้อมูลอัตโนมัติ ณ จุดใดจุดหนึ่งของระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงข้อมูล (Replication) มีความเหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ และมีความสามารถในการรองรับการพัฒนาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของธนาคารกสิกรไทยอีกด้วย

ระบบโลตัสเน็ต เป็นโปรแกรมหนึ่ง ที่ธนาคารกสิกรไทย ได้นำมาใช้งานภายในสำหรับสื่อสารภายในธนาคาร ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาทั่วประเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการบริหารภายในธนาคาร และการบริการที่ดีต่อลูกค้าของธนาคาร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดและปลอดภัย อีกทั้งยังนำมาประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีที่ธนาคารมีอยู่ อันก่อให้เกิดประโยชน์

อย่างมหาศาลอีกด้วย โดยระบบโลตัสเน็ต ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ต้นปี 2539 ซึ่งปัจจุบันสามารถใช้งานได้แล้วทั้งหมด

การวางระบบโลตัสเน็ตของธนาคาร

สายงานระบบ ของธนาคารกสิกรไทย เป็นผู้วางแผนและรับผิดชอบในการวางระบบโลตัสเน็ต โดยมีทีมงานและฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกันดังนี้

1. ฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ และกำหนดขั้นตอนรูปแบบของระบบ
 2. ฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่พัฒนาระบบ และดูแลด้านระบบของโลตัสเน็ต
 3. ฝ่ายบริหารงานข้อมูลสารสนเทศ ทำหน้าที่ออกแบบและวางระบบเครือข่าย และดูแลด้านเทคนิคในระบบเครือข่ายของธนาคาร
 4. ฝ่ายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ทำหน้าที่ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานระบบโลตัสเน็ตของทุกฝ่ายงาน
 5. ฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการ ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำระบบโลตัสเน็ต
 6. ฝ่ายบริหารงานกลางและทรัพย์สินถาวร ทำหน้าที่จัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในระบบโลตัสเน็ต
 7. ฝ่ายงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของข้อมูล ทำหน้าที่จัดการระบบฐานข้อมูลลงระบบโลตัสเน็ต
- ทั้งนี้ มีบริษัทต่าง ๆ ที่เข้ามาวางระบบร่วมกับธนาคารกสิกรไทย คือ

1. บริษัท ไอ.บี.เอ็ม. ดูแลด้านการออกแบบระบบเครือข่าย และระบบการจัดการเครือข่ายที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต

2. บริษัท ลีอกซ์เลย์ (ประเทศไทย) เป็นที่ปรึกษาระบบ โลตัสเน็ตของธนาคารกสิกรไทย
3. บริษัท ดิจิตอล ทำหน้าที่ดูแลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในระบบ โลตัสเน็ต
4. บริษัท Executrain ทำหน้าที่ฝึกอบรมการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ โลตัสเน็ต รวมถึงการใช้งานระบบ โลตัสเน็ตทั้งหมด

ระบบ โลตัสเน็ต ที่นำมาใช้ปฏิบัติงานได้แก่ ระบบ Note Version บน Window 2000 เชื่อมต่อระบบ Notes Mail และระบบ Internet Mail ปัจจุบันมีระบบงาน (Application) ที่ใช้งานแล้ว จำนวนระบบงาน ได้แก่ คู่มือ / ประเภทต่าง ๆ แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ และการมอบหมายและติดตามงาน

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยสำคัญในการวางระบบ โลตัสเน็ตของธนาคารกสิกรไทย ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลให้การวางระบบ โลตัสเน็ตประสบความสำเร็จ และสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้กำหนดไว้ โดยต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. การสนับสนุนการดำเนินการโครงการ โดยผู้บริหารระดับสูง
2. การสนับสนุนการดำเนินการโครงการ โดยหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ทุกหน่วยงาน
3. การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เพื่อรองรับการดำเนินการของระบบ
4. การจัดการฝึกอบรมบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย
5. ความพร้อมใช้งานและความน่าเชื่อถือของระบบ
6. การเตรียมหน่วยงานสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา (Help Desk) และ บริการทางด้านเทคนิค (Technical Services)
7. ความรวดเร็วในการพัฒนาระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

กระบวนการทำงานในระบบโลตัสโน้ต

ระบบโลตัสโน้ต (Lotus Notes) คือ โปรแกรมทางด้านฐานข้อมูล (Database) ที่มีลักษณะสารสนเทศไม่มีโครงสร้าง (Unstructure Information) ซึ่งหมายถึง ไม่มีข้อกำหนดแน่นอนว่าข้อมูลที่ใส่เข้าไปนั้น จะมีความยาวได้มากที่สุดเท่าใด แต่ถ้าหากต้องการให้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structure Information) ก็สามารถกระทำได้ ซึ่งระบบโลตัสโน้ตนี้ สามารถใช้งานได้หลาย ๆ ด้าน ได้แก่ การใช้งานด้านระบบ การใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น ในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งโทรสาร ใช้ในการทำคู่มือพนักงาน (Staff Handbook) ทำสมุดโทรศัพท์ เป็นต้น นอกจากการ จัดการ ฐานข้อมูล ในรูปสารสนเทศไม่มีโครงสร้าง และมีโครงสร้างแล้ว ภายในโปรแกรมระบบโลตัสโน้ตยังมีระบบทั่วไป (Common Notes Application) สามารถพัฒนานำมาใช้งานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

1. ระบบ Company Handbook ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร ระเบียบข้อบังคับ สำหรับพนักงาน เช่น คู่มือพนักงานขององค์กร
2. ระบบ Personnel Records ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติส่วนตัวของพนักงาน ธนาคาร เช่น การบันทึกข้อมูลของบุคคลเก็บไว้
3. ระบบ Customer Tracking ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า เช่น การเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นรายละเอียด ของลูกค้าไว้
4. ระบบ Work Flow ประกอบด้วย การแสดงขั้นตอนการทำงาน โดยลำดับความสำคัญ ก่อนหลัง
5. ระบบ Loans Admin ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสินเชื่อ เช่น การอนุมัติ เงินกู้ยืมหรือบัตรเครดิต (Credit Card) โดยเอกสารจะถูกส่งผ่านไปโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
6. ระบบ Internal Phone Directory ประกอบด้วย รายชื่อ ที่อยู่ สมุดโทรศัพท์ที่ใช้ภายใน ธนาคาร
7. ระบบ Low Volume ประกอบด้วย การทำงานที่มีค่าตัวเลขไม่มาก

สรุปได้ว่า ธนาคารกสิกรไทย พัฒนาระบบโลดส์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานประจำวันของธนาคารเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล การส่งผ่านแฟ้มข้อมูล รวมทั้งการแลกเปลี่ยนสารสนเทศภายในธนาคารและระหว่างสาขา เป็นการขจัดอุปสรรคด้านค่าใช้จ่าย ระยะเวลา อันจะก่อให้เกิดจุดคุ้มทุนของธนาคารกสิกรไทยต่อไป (คู่มือการใช้โลดส์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบโลดส์เน็ต

1. ธนาคารกสิกรไทย ได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบโลดส์เน็ต คือ เป็นสื่อในการจัดเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล ส่งผ่านแฟ้มข้อมูล และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ทำให้การประสานงานในการดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิผลที่ดีขึ้น

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้แบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Form) แทนการใช้แบบฟอร์มกระดาษ เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงานและการบริหารงานโครงการต่าง ๆ เป็นที่เก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือ คำสั่งต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นต้น

3. ช่วยให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากกระบวนการทำงาน (Work Flow) ในระบบโลดส์เน็ต เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้รวดเร็วขึ้น ผู้ใช้จึงสามารถดำเนินการปรับเปลี่ยนและพัฒนาประยุกต์ใช้ได้ด้วยตนเอง

ระบบและบริการสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ

ปัจจุบันสารสนเทศมีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะในภาครัฐบาลหรือเอกชน หรือแม้กระทั่งการดำเนินชีวิต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลก การขยายตัวของประชากร การแข่งขัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของสารสนเทศ ตลอดจนสภาวะเศรษฐกิจของโลกสารสนเทศ จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่ง ในการดำรงชีวิต เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้รวดเร็วและเป็นระเบียบแบบแผนยิ่งขึ้น

Murdick and Ross (1976) ได้ให้ความหมายสารนิเทศว่าเป็นข้อมูลที่ผ่านการคัดเลือก จัดสรร และผ่านการประมวลผลหรือข้อมูลที่ใช้เป็นข้อถกเถียง อ้างอิง หรือใช้เป็นพื้นฐานในการคาดการณ์ล่วงหน้า หรือช่วยการวินิจฉัยสั่งการได้ทันที

Bruch et al. (1979) กล่าวว่า สารนิเทศคือข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือจัดกระทำเพื่อผลของการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้

O'Brien (1970) ให้ความหมายว่า สารนิเทศเป็นข้อเท็จจริง และจัดระเบียบให้เป็นความรู้ได้

ราชบัณฑิตยสถาน (2538) สำหรับนักวิชาการศึกษาของไทย โดยคณะกรรมการ ราชบัณฑิตยสถาน ได้กล่าวถึง สารนิเทศว่า หมายถึง การชี้แจงแนะนำเกี่ยวกับข่าวสาร หรือข้อมูลต่าง ๆ

ถกล (2525) กล่าวว่า สารนิเทศ หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการจัดเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้

สำหรับความหมายของสารนิเทศในด้านบรรณารักษศาสตร์ ได้นิยามว่าสารนิเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกนำมาจัดการเปลี่ยนแปลงด้วยกรรมวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้ เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าในตัวของมันเอง นอกจากนี้ สารนิเทศยังให้ความรู้ หรือใช้เป็นเครื่องมือยืนยัน บางสิ่งบางอย่างที่ผู้ใช้คาดหวังไว้ให้มีความแน่ใจยิ่งขึ้น

��ชวาล (2537) กล่าวว่า สารนิเทศ หมายถึง ข่าว ข้อเท็จจริง ข้อมูลตลอดจน ความรู้ที่ได้รับจากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งได้มีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร ดัชนีฉบับตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง แถบบันทึกเสียง ภาพเคลื่อนไหว ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น

นงลักษณ์ (2526) ส่วนสารนิเทศทางธุรกิจนั้น หมายรวมถึง ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจน ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในเชิงธุรกิจ นอกจากนี้ สารนิเทศทางธุรกิจยังเป็นทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร เพราะการรับรู้ข่าวสารข้อมูลที่ดี จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการตัดสินใจและก่อให้เกิดแนวความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ผลผลิตใหม่ ๆ ในอนาคต

สมจิตร (2537) กล่าวว่า ผู้บริหารนำสารนิเทศไปใช้ในการวางแผนกำหนดเป้าหมาย ทิศทางของธุรกิจ บริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยง มีทางเลือกมากขึ้นสำหรับการตัดสินใจ และควบคุมการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ช่วยให้ทราบสาเหตุผิดพลาดและเป็นตัวบ่งชี้ถึงรายละเอียดต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

องค์กรธุรกิจ จำเป็นต้องใช้สารนิเทศหลายด้าน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ผู้ประกอบการมีความเสี่ยงสูงในการตัดสินใจทางธุรกิจ และอาจส่งผลเสียหายต่อธุรกิจได้ หากมีข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตัดสินใจ การใช้สารนิเทศเชิงธุรกิจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการทราบสภาพการแข่งขัน ทิศทางความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนส่วนแบ่งการตลาดและนำสารนิเทศเหล่านี้ไปกำหนดกลยุทธ์ รวมทั้งปรับสภาพการดำเนินธุรกิจให้อยู่รอด ในสภาวะของการแข่งขันทางธุรกิจ

Kennington (1990) สารนิเทศเชิงธุรกิจมีมากมายซึ่งจัดเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. สารนิเทศการดำเนินงาน ได้แก่ สารนิเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานภายในองค์กร ได้แก่

1.1 ข้อมูลการปฏิบัติการ ได้แก่ บันทึกการปฏิบัติงาน รายงานต่าง ๆ ซึ่งสามารถจัดทำตามแบบฟอร์มภายในองค์กร และผู้จัดทำเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ การรายงานมีกำหนดระยะเวลา เช่น รายงานประจำวัน รายงานประจำสัปดาห์ รายงานประจำเดือน หรือรายไตรมาส นอกจากนี้ยังมีข้อมูลการปฏิบัติการอาจจะเป็นรายงานการตลาด รายงานการเงิน รายงานการปฏิบัติงาน ข้อมูลเหล่านี้มีความสำคัญยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั่วไป

1.2 ข้อมูลประเภทรายงานการวิเคราะห์ ได้แก่ รายงานการวิเคราะห์พัฒนาการของ องค์กร โดยการรวบรวม

1.3 ข้อมูลการปฏิบัติการ นำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลภายนอก และนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ คาดการณ์แนวโน้มในอนาคต ผู้จัดทำและผู้ใช้รายงานวิเคราะห์ ส่วนมากจะเป็นพนักงานระดับผู้บริหารขึ้นไป

2. สารนิเทศลูกค้า ได้แก่ สารนิเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้าและการซื้อขาย การติดต่อธุรกิจระหว่างลูกค้ากับบริษัท ข้อมูลลูกค้าที่จำเป็นมี 3 ส่วน ส่วนแรกเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลูกค้า เช่น ชื่อ-นามสกุล วันเกิด เพศ ที่อยู่ สถานภาพ การสมรส คู่สมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลการติดต่อซื้อขาย และเงื่อนไขการชำระเงินของลูกค้า และส่วนที่สามเป็นข้อมูลพฤติกรรมและธุรกิจของลูกค้า ตลอดจนความเกี่ยวข้องของลูกค้ากับธุรกิจคู่แข่ง สารนิเทศเหล่านี้ ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลตลอดเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือมีการติดต่อสอบถามเพิ่มเติม

3. สารนิเทศคู่แข่ง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง เช่น ประวัติ และผลงานในอดีต ความสามารถในการผลิต ภาวะตลาดโดยรวม กลยุทธ์การตลาด ลักษณะผลิตภัณฑ์ สภาพทางการเงิน โครงสร้างองค์กร ตลอดจนลักษณะและความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นปัจจัยและตัวบ่งชี้ (Indicator) จุดอ่อนและจุดแข็งของคู่แข่ง ผู้ประกอบการธุรกิจจะใช้สารนิเทศเหล่านี้ ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และคาดการณ์แนวโน้มของคู่แข่ง

4. สารนิเทศเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมขององค์กร การศึกษา วิเคราะห์สภาวะแวดล้อม จะช่วยให้องค์กรสามารถวางแผน และกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสถานการณ์ภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและตลอดเวลา นักธุรกิจต้องใช้สารนิเทศ เพื่อศึกษาสภาวะแวดล้อม และนำมาใช้วางแผนดำเนินงาน กำหนดจังหวะ โอกาสที่จะตอบโต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาความอยู่รอดของธุรกิจและแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ทางการค้า ตลอดจนเพื่อขยายความเจริญเติบโต และผลกำไรให้กับธุรกิจสารนิเทศเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อม ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ และสังคม ภาวะตลาดแรงงาน แนวโน้มพัฒนาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ อัตราดอกเบี้ย วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อของประเทศต่าง ๆ กฎหมายการค้า รวมทั้งพระราชบัญญัติต่าง ๆ คำพิพากษาคดี เป็นต้น นอกจากนี้ รายงานการวิจัยต่าง ๆ ก็เป็นพื้นฐาน ความรู้เบื้องต้นที่จะช่วยให้การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

Stanat (1990) ได้ให้ความเห็นว่า ประมาณร้อยละ 10 ถึง 20 ของสารนิเทศการดำเนินงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น ประโยชน์จากสารนิเทศการดำเนินงานจะมีหรือไม่ขึ้นอยู่กับการจัดเก็บรวบรวม และการนำไปใช้ของผู้บริหารองค์กร

สุภัตรา (2532) ได้กล่าวไว้ว่า สำหรับสารนิเทศเชิงธุรกิจตามความต้องการของผู้บริหาร ควรประกอบด้วยคุณลักษณะต่อไปนี้

1. สามารถสนองต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้
2. ถูกต้องตรงตามหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร
3. สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ และสื่อความหมายได้ชัดเจน

คุณลักษณะความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โดยแบ่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการวางแผนไปจนถึงการควบคุมผู้ใช้เวลาในการปฏิบัติกิจกรรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบมากขึ้นเรื่อยๆ ขึ้นอยู่กับระดับของความรับผิดชอบในการทำงาน

	คุณลักษณะของสารสนเทศ	บุคลากรในระดับปฏิบัติการรับผิดชอบ การควบคุมระดับปฏิบัติการ	บุคลากรในระดับกลาง รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมการบริหาร	บุคลากรระดับบริหาร รับผิดชอบในการวางแผนกลยุทธ์
1.	แหล่งสารสนเทศ	ใช้สารสนเทศสถานะภายในองค์กรธุรกิจมาก	ใช้สารสนเทศสถานะภายในองค์กรธุรกิจเพียงบางส่วน	ใช้สารสนเทศที่เป็นสถานะแวดล้อมภายนอกองค์กรธุรกิจ
2.	ขอบเขต	เฉพาะเรื่อง / กำหนดล่วงหน้าได้	กำหนดเนื้อหาได้บางส่วน	กว้าง ไม่สามารถระบุล่วงหน้าได้
3.	ลักษณะของสารสนเทศ	ต้องการรายละเอียดปลีกย่อยมาก	ต้องการรายละเอียดไม่ต้องมากนัก	ต้องการสารสนเทศที่เป็นภาพรวมหรือแสดงแนวโน้ม
4.	ความถี่ในการใช้สารสนเทศ	ใช้เสมอ	ใช้พอสมควร	ไม่บ่อยนัก
5.	ประเภทของสารสนเทศ	สารสนเทศปัจจุบัน	ใช้ทั้งสารสนเทศปัจจุบันและอดีต	ใช้สารสนเทศอดีตซึ่งแสดงแนวโน้ม

ภาพที่ 1 ความต้องการสารสนเทศของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ

ดังนั้น คุณสมบัติของสารนิเทศที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของสารนิเทศจะต้องมีความถูกต้อง โดยความถูกต้องคิดจากอัตราส่วนของสารนิเทศที่ถูกต้อง กับจำนวนสารนิเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดเป็นเกณฑ์ มิใช่ว่าจะถูกต้องทั้งหมด แต่ ทั้งนี้ ความถูกต้องของสารนิเทศจะขึ้นอยู่กับลักษณะของงานที่จะนำไปใช้เช่น ด้านบัญชีการเงิน ข้อมูลที่จะนำไปลงบัญชี จะผิดพลาดไม่ได้เลย แต่ถ้าเป็นการพยากรณ์ยอดขายในปีถัดไปจะต้องการสารนิเทศในระดับของการประมาณ

2. ปริมาณของสารนิเทศที่จะไปใช้ประกอบการตัดสินใจ จะต้องมามีปริมาณ และรายละเอียดที่จำเป็นมากพอที่จะใช้ตัดสินใจสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ทันทต่อการใช้งานสารนิเทศที่ดีนั้น จะต้องเป็นสารนิเทศที่ได้มาอย่างรวดเร็ว ปกติแล้ว การเสนอรายงานสารนิเทศจะมี 2 ลักษณะคือ การรายงานตามปกติกับลักษณะที่สามารถนำเสนอได้ทันที ตามที่ผู้จัดการธุรกิจต้องการ ซึ่งทั้งสองส่วนนี้ จะช่วยประกอบในการตัดสินใจในช่วงเวลาวิกฤตได้เป็นอย่างดี คือ

3.1 สารนิเทศที่ดีต้องคุ้มกับค่าใช้จ่าย หมายถึง สารนิเทศนั้น ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป กว่าที่ผู้บริหารจะใช้ประโยชน์ได้ ค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียมหรือจัดหาสารนิเทศจะต้องต่ำกว่าคุณค่าของสารนิเทศที่จะนำไปใช้

3.2 การนำเสนอในสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ ไม่ว่า จะเสนอสารนิเทศ ในรูปแบบของตัวเลข ภาพ หรือกราฟก็ตาม สารนิเทศนั้น จะต้องสนองความต้องการของผู้บริหาร ทั้งนี้อาจอยู่ในรูปของสิ่งพิมพ์ การแสดงผลบนจอภาพไมโครคอมพิวเตอร์ หรืออาจนำเสนอในรูปแบบของแถบเสียง (Audible Forms) ก็ได้

กล่าวโดยสรุป สารนิเทศ หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล และมีการบันทึกไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ ตลอดจนการถ่ายทอดในรูปแบบอื่น ๆ เช่น คำพูด เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับสารนิเทศได้เข้าใจจากการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สารนิเทศอย่างรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารนิเทศเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และประหยัดทั้งระยะทาง และระยะเวลา เพื่อให้ได้รับสารนิเทศที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาคุณสมบัติ

ของสารนิเทศนั้น จากความแม่นยำ รูปแบบความถี่ของการใช้ ความครอบคลุม แหล่งกำเนิด และระยะเวลาของสารนิเทศ เนื่องจากสารนิเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับระบบสารนิเทศ

ปัจจุบัน หน่วยงานหรือองค์กร ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดการระบบงานให้เป็นระเบียบเหมาะสม ซึ่งการจัดการระบบสารนิเทศ ได้อาศัยแนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบเป็นรากฐานสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม การออกแบบกระบวนการผลิตต่าง ๆ มีการอิงลักษณะของระบบเป็นสำคัญ ซึ่งระบบ (System) หมายถึง สิ่งที่ประกอบขึ้นด้วยองค์ประกอบ หรือหน่วยย่อย องค์ประกอบหรือหน่วยย่อยเหล่านี้ จะมีความสัมพันธ์กัน และทำหน้าที่ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยระบบอาจแบ่งเป็นส่วนย่อย เรียกว่า ระบบย่อย (Subsystem) ซึ่งระบบย่อยนี้ ถือได้ว่าเป็นระบบ เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สมบูรณ์ในตัวเอง ระบบย่อย หลาย ๆ ระบบรวมกันขึ้นเป็นระบบใหญ่ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2536) ระบบอาศัยปัจจัยนำเข้าจากสภาพแวดล้อม แล้วส่งต่อปัจจัยนำออกให้แก่สภาพแวดล้อม สำหรับตัวระบบเองเปรียบเสมือน เป็นตัวประมวลผล (Processor) ที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าเป็นปัจจัยนำออก องค์กรโดยทั่วไปก็คือ ระบบหนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนประกอบย่อยต่าง ๆ หลายส่วน โดยจะดำเนินการภายใต้กรอบองค์กรที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การวิเคราะห์องค์กร โดยอาศัยแนวความคิดและทฤษฎีระบบนั้น จำเป็นต้องทำความเข้าใจลักษณะของทฤษฎีระบบทั่วไป (Characteristics of General Systems Theory) ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ภายในระบบจะมีทั้งความสัมพันธ์และความเป็นอิสระระหว่างองค์ประกอบทั้งหลาย
2. องค์ประกอบในระบบมีความสัมพันธ์และความเป็นอิสระจากกัน การศึกษาระบบ จำเป็นต้องศึกษาส่วนประกอบแต่ละส่วนไปพร้อม ๆ กัน จึงจะได้ภาพรวมของระบบ เนื่องจากการศึกษาแยกองค์ประกอบเดี่ยว ๆ อาจก่อให้เกิดการคาดการณ์หรือมีข้อสมมติผิด ๆ
3. กิจกรรมทั้งปวงของระบบต่างสนองตอบต่อวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้
4. ปัจจัยนำเข้าของระบบ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมและเกิดการผลิตปัจจัยนำออก

5. ระบบจะเป็นตัวแปลงปัจจัยนำเข้า ให้เป็นปัจจัยนำออก ซึ่งเป็นผลงานของระบบ
6. ระบบใด เกิดความสับสนหรือขาดระเบียบจนถึงที่สุดแล้ว ระบบก็จะหยุดทำงาน
7. การกำหนดให้องค์ประกอบทุกส่วนของระบบดำเนินไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นสิ่งสำคัญ
8. ระบบโดยปกติ ประกอบไปด้วย ระบบย่อยที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นที่ซับซ้อน
9. ระบบที่ซับซ้อนจะประกอบไปด้วย หน่วยต่าง ๆ ที่ดำเนินเกี่ยวกับหน้าที่เฉพาะด้าน
10. ในการผลิต ปัจจัยนำออกเพียงอย่างหนึ่ง ระบบที่ซับซ้อนและเป็นระบบเปิด อาจจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยนำเข้าจากแหล่งหลาย ๆ แหล่งด้วยกันก็ได้

คำรงค์ (2539) ภายในองค์กร ส่วนมากเป็นระบบใหญ่ ประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ซึ่งประกอบขึ้นด้วยระบบย่อยหลายระบบ เช่น ระบบบริการลูกค้า ระบบฝาก-ถอนเงิน ระบบสินเชื่อธนาคาร เป็นต้น ระบบเหล่านี้ อาจมีระบบย่อย ๆ เล็กลงไปอีกซึ่งทั้งหมดเป็นระบบย่อยของระบบใหญ่ เมื่อรวมกันแล้ว ระบบดังกล่าวก็คือ ระบบสารสนเทศนั่นเอง

ระบบสารสนเทศ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Information Systems หมายถึง กระบวนการจัดเก็บรวบรวมจำแนกข้อมูลเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ อย่างมีระบบเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานการดำเนินงานที่เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยให้ผู้ใช้สารสนเทศได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ประดิษฐ์ (2534) สำหรับนิยามของระบบสารสนเทศในเชิงเทคนิค คือ ความสัมพันธ์ของส่วนประกอบในการเก็บรวบรวมขั้นตอน กระบวนการ และเผยแพร่สารสนเทศ โดยมีส่วนสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กรระบบสารสนเทศ ช่วยให้ผู้บริหาร นักธุรกิจ และผู้ปฏิบัติงานในการวิเคราะห์ปัญหาไปสู่การสร้างงานใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังช่วยสนับสนุนความต้องการใช้สารสนเทศภายในองค์กร ทั้งทางด้านการตัดสินใจ การปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ปัญหา และสร้างงาน หรือบริการใหม่ ๆ

อุดม (2538) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ระบบที่ประกอบไปด้วยการใช้ทรัพยากรบุคคลอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำงานประสานกัน เพื่อจัดทำข้อมูลข่าวสาร สำหรับสนองและสนับสนุนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจขององค์กร

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

สุภัตรา (2532) ส่วนใหญ่ประกอบด้วยองค์ประกอบใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) หมายถึง ข้อมูลดิบ ซึ่งบางครั้งข้อมูลนำเข้าอาจจะเป็นสารสนเทศได้ และนำมาประมวลผลอีกครั้งหนึ่ง
2. กระบวนการประมวลผล (Process) มีองค์ประกอบย่อย คือ
 - 2.1 คน (Men) เพื่อควบคุมการทำงาน
 - 2.2 เครื่องมือ (Machine) ที่นำมาใช้ในการประมวลผล
 - 2.3 วิธีการประมวลผล (Methods) ขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ผลลัพธ์ หรือ วิธีการจัดการกับผลลัพธ์ เพื่อให้ส่งผลลัพธ์นั้น ถึงผู้รับอย่างถูกต้อง
3. ผลลัพธ์ (Output) เป็นวัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศ ระบบควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นการควบคุมการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่า ระบบสารสนเทศที่กำลังปฏิบัติอยู่นั้น ทำงานเป็นปกติ ซึ่งอาจจะเป็นการควบคุมโดยอัตโนมัติ หรือควบคุมด้วยมือ โดยมีการจัดการสารสนเทศดังนี้
 - 3.1 การรวบรวมข้อมูล
 - 3.2 การจัดเก็บข้อมูล
 - 3.3 วิธีการถ่ายทอดสารสนเทศ

นอกจากองค์ประกอบใหญ่ของระบบสารสนเทศดังกล่าวแล้ว จะพบว่า โครงสร้างของระบบสารสนเทศ มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับองค์ประกอบย่อยอีก 3 ประการคือ

1. ผู้ใช้
2. แหล่งข้อมูลข่าวสารความรู้ ซึ่งเป็นที่มาของสารสนเทศ
3. ผู้ดำเนินการด้านสารสนเทศ ในฐานะผู้ดำเนินการให้ระบบดำเนิน ไปจนได้ผลลัพธ์ ตามต้องการ โดยอาศัยอุปกรณ์และวิธีการที่เหมาะสม (นฤมล และคณะ, 2536)

กล่าวโดยสรุป ระบบสารสนเทศ (Information Systems) คือ ระบบที่เอื้ออำนวยการใช้สารสนเทศ การนำสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ หรือเป็นระบบที่มีการจัดการสารสนเทศให้เป็นระเบียบและรวมเข้าเป็นกลุ่ม โครงสร้าง ที่ประกอบขึ้นจากบุคคลจำนวนมาก เครื่องจักร และวิธีต่าง ๆ ที่จะช่วยให้มีสารสนเทศที่ถูกต้อง สามารถนำมาใช้วางแผน ควบคุม และดำเนินงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสารสนเทศที่เป็นระบบ ระเบียบ แบบแผน ในอันที่จะเป็นพื้นฐานสำหรับการตัดสินใจต่อไป

การจัดระบบและการสืบค้นสารสนเทศ

กระบวนการจัดระบบสารสนเทศ มีวงจรการดำเนินงานตามหน้าที่ของสารสนเทศที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) การเก็บรักษาข้อมูล (Data Storing) การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) และการนำเสนอข้อมูล (Data Presentation) กระบวนการจัดระบบสารสนเทศดังกล่าว เป็นการจัดการสารสนเทศให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถสืบค้นสารสนเทศตามความต้องการ (Emery, 1969)

สำหรับการสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval) หมายถึง มีการจัดเก็บแล้ว จึงค้นคืนข้อมูล หรือสิ่งที่ต้องการจากที่จัดเก็บออกมา การสืบค้นสารสนเทศ จึงเป็นการกระทำใด ๆ ที่ทำให้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ซึ่งอาจเป็นข้อมูลหรือรายการเอกสาร ซึ่งบรรจุเนื้อหาที่ต้องการหลักการสำคัญของการสืบค้นสารสนเทศ คือการค้นหาและนำสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและนำเสนอให้แก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ดังนั้น หน้าที่ของระบบสารสนเทศ จะช่วยแก้ปัญหาการติดตามสารสนเทศใหม่ ๆ ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้น ช่วยค้น คัดเลือก กลั่นกรองสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง

Lancaster (1979) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจะทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บรวบรวม จัดระเบียบ และควบคุมแจกจ่ายสารสนเทศแก่ผู้ที่ต้องการระบบสารสนเทศประกอบด้วยการดำเนินงาน 5 กระบวนการ คือ

1. การคัดเลือก (Selection) เป็นการคัดเลือก รวบรวมสารสนเทศตามเกณฑ์ และนโยบายที่กำหนดไว้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศนั้น
2. การวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ การทำบัตรรายการ การทำบรรณานุกรม และการทำสาระสังเขป
3. การจัดระเบียบข้อมูล (File Organization) ในระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล การจัดระเบียบเพิ่มข้อมูล โดยใช้หลักการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้สืบค้น
4. การสืบค้นสารสนเทศ (Information Retrieval) เป็นกระบวนการสำคัญที่ใช้ประเมินศักยภาพของระบบสารสนเทศ เป็นจุดเริ่มต้นของการสืบค้นสารสนเทศ การสืบค้นสารสนเทศเป็นการสร้างกลยุทธ์การค้น (Search Strategy) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ กระบวนการสืบค้นประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการวิเคราะห์แนวคิด และขั้นตอนการกำหนดศัพท์ขั้นตอนแรกเป็นการวิเคราะห์คำถามของผู้ใช้เพื่อหาความต้องการที่แท้จริง ส่วนขั้นตอนหลังเป็นการกำหนดศัพท์ให้สอดคล้องกับแนวคิดความต้องการนั้น
5. การแจกจ่าย (Dissemination) เป็นการนำส่งผลการสืบค้นให้แก่ผู้ใช้ ซึ่งมีความต้องการเอกสารเรื่องนั้น ๆ ผลที่ได้รับจากระบบสืบค้นสารสนเทศโดยทั่วไป คือ รายการอ้างอิงทางบรรณานุกรม ซึ่งอาจมีสาระสังเขป หรือรายการศัพท์บรรณานุกรมทางเอกสารเรื่องนั้น ประกอบการแจกจ่ายสารสนเทศของระบบสืบค้นสารสนเทศจัดบริการได้ 2 รูปแบบ คือ บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery) เป็นบริการนำเอกสารที่มีเนื้อหาที่ผู้ใช้ต้องการส่งให้แก่ผู้ใช้ และบริการ แจ้งเอกสาร ซึ่งคาดว่าจะอยู่ในความสนใจของผู้ใช้ (Notification of Documents) ให้ผู้ใช้ทราบ ตามกำหนดเวลา อย่างไรก็ตาม กระบวนการสืบค้นสารสนเทศ สิ้นสุดลงเมื่อผู้ใช้ได้รับสารสนเทศที่ต้องการเท่านั้น ส่วนบริการรูปแบบหลังเป็นบริการที่เพิ่มขึ้นจากบริการพื้นฐานระบบ ไลต์สโตนต์ของธนาคารกสิกรไทย

ความพึงพอใจและความต้องการสารนิเทศเชิงธุรกิจ

การสร้างระบบสารนิเทศ จำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้ใช้สารนิเทศ เพื่อที่จะให้ระบบสารนิเทศตอบสนองความต้องการให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ คือได้รับประโยชน์จากการใช้ระบบ ซึ่งความหมายของความพึงพอใจ มีผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาและสังคมได้ให้ความหมายไว้หลายประการ เช่น

Strauss and Sayles (1967) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” เป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายนั้น ให้สำเร็จไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่แต่ละบุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ปฏิบัติก็ต่อเมื่องานนั้น ให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ ทั้งยังสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้อีกด้วย

Morse (1995) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้ลดน้อยลง ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการความเครียดนั้น ก็จะลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ธงชัย (2530) นักการศึกษาของไทยได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ว่าหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับตอบสนองต่อความต้องการของตนเองอย่างดี หรือสมบูรณ์ที่สุด

สมยศ (2522) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรุนแรงของความต้องการสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

วุฒิชัย (2525) อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เต็มใจและพร้อมใจที่จะปฏิบัติ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจหรือสิ่งจูงใจ

ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ และพอใจของบุคคล อันเป็นผลเนื่องมาจากแรงจูงใจ หรือสิ่งจูงใจที่ได้รับ ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติสิ่งนั้น ให้บรรลุตามเป้าหมายและประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลจากความพึงพอใจ คือ ความต้องการ

สำหรับความหมายของความต้องการ Maslow (1970) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นของความ ต้องการ (Need-Hierarchy Theory) ซึ่งนับว่าเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ตั้งสมมุติฐานที่ว่า “มนุษย์เรามีความต้องการอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อต้องการได้รับการตอบสนอง หรือความพึงพอใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ความต้องการสิ่งอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของคนเราอาจจะซ้ำซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่ง อาจยังไม่หมดไป ความต้องการ อีกอย่างหนึ่งก็จะเกิดขึ้นได้” ซึ่งความต้องการอาจเป็นไป ตามลำดับขั้น

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการอากาศ น้ำ อาหาร และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety and Security Needs) ได้แก่ ความต้องการ ความปลอดภัยปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น
3. ความต้องการด้านความรัก หรือสังคม (Love or Social Needs) ได้แก่ ความต้องการ ความรัก ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับจากสังคม
4. ความต้องการยกย่องเคารพ (Esteem Needs) ได้แก่ ความต้องการความเคารพนับถือ ตนเองความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น การยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับ สูงสุด ได้แก่ ความต้องการความเจริญเติบโต และความต้องการใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในทุกด้าน และเป็นทุกอย่างที่อยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สุดแต่ความสามารถและความต้องการ ของบุคคลนั้น

ความต้องการสารนิเทศเชิงธุรกิจ

Brittain (1970) นิยามความต้องการสารนิเทศ ว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูล ข่าวสาร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างสรรคงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้มักเกิดความต้องการหรือเรียกร้องสารนิเทศที่เกี่ยวข้อง

Line (1974) ความต้องการสารสนเทศเชิงธุรกิจของผู้ใช้ เป็นผลต่อเนื่องกับความสำคัญของสารสนเทศที่เป็นปัจจัยหลักคั้งให้เกิดความต้องการ โดยเฉพาะนักธุรกิจมีความต้องการใช้สารสนเทศระดับสูง เพื่อใช้ในการบริหารงานและการจัดการ

Cronin (1981) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศ 5 ประการ คือ

1. แหล่งสารสนเทศนั้นหาง่าย ทั้งแหล่งที่เป็นทางการ เช่น หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย สไลด์ เทป สิ่งบันทึกเสียง ฟิล์ม และแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น การอภิปราย การประชุม การติดต่อทางจดหมาย เป็นต้น

2. ประโยชน์หรือคุณค่าที่สารสนเทศมีอยู่ เช่น ประโยชน์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

3. ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ ได้แก่ ประสบการณ์ อาวุโส ระดับการศึกษา กิจกรรมทางวิชาการ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ

4. ระบบสังคม การเมือง และเศรษฐกิจรอบตัวผู้ใช้ โดยเฉพาะตำแหน่งในสังคม จะเป็นตัวกำหนดความต้องการ และการใช้สารสนเทศได้ผลของการใช้สารสนเทศครั้งที่ผ่านมามีได้รับสารสนเทศตามความต้องการหรือไม่

ระดับความต้องการสารสนเทศ

Taylor (1969) กล่าวว่า ผู้ใช้ระบบสารสนเทศจะทราบความต้องการสารสนเทศที่แท้จริงของตนได้ ความต้องการสารสนเทศนั้น ต้องเป็นความต้องการที่พัฒนามาแล้ว ตามลำดับขั้นตอนทางจิตวิทยา 4 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก (Visceral Need) เป็นความต้องการที่อยู่ในจิตใจของผู้ใช้ซึ่งแม้แต่ผู้ใช้เองยังไม่มีความรู้สึกว่าต้องการสิ่งนั้น

2. ความต้องการที่อยู่ในจิตสำนึก (Conscious Need) เป็นระดับที่ผู้ใช้เริ่มตระหนักว่าตนต้องการสารสนเทศ

3. ความต้องการที่แสดงออก (Formal Need) เป็นการที่ผู้ใช้เข้ามาในห้องสมุด หรือศูนย์ สารนิเทศพร้อมทั้งระบุว่าต้องการสารนิเทศอะไรหรือด้านใดและต้องการภายในขอบเขตมากน้อย เพียงใด

4. ความต้องการที่ปรับตามระบบสารนิเทศ (Compromised Need) เมื่อผู้ใช้ระบุความต้องการ ของตนเองแล้ว บรรณารักษ์หรือตัวผู้ใช้จะต้องตีความหมายของความต้องการให้เข้ากับระบบและกล ยุทธ์การค้นของระบบสารนิเทศนั้นผู้ใช้อาจได้รับสารนิเทศที่ต้องการทั้งหมดหรืออาจได้รับสิ่งที่ ต้องการเพียงบางส่วน

ในการตอบสนองความต้องการสารนิเทศ ดังกล่าว ผู้ต้องการอาจเลือกปฏิบัติตามวิธีการ อย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ คือการลงมือค้นคว้าทดลองด้วยตนเอง การสอบถามจากผู้รู้ หรือการค้นคว้า จากวรรณกรรมต่าง ๆ ในห้องสมุด การที่ผู้ใช้จะเข้าไปค้นคว้าสารนิเทศในห้องสมุดนั้น ส่วนใหญ่ มักเกิดจากการเคยใช้หรือมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลนั้นมาก่อน ผู้ใช้จะประเมินความพึงพอใจที่มี ต่อระบบหรือบริการสารนิเทศนั้นไว้ และการประเมินนี้จะมีผลก็ต่อเมื่อผู้ใช้ได้กลับมาใช้บริการอีก ในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความต้องการสารนิเทศของผู้ใช้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ สิ่ง เช่น แหล่งสารนิเทศ ที่หาง่ายและสะดวกประโยชน์หรือคุณค่าของสารนิเทศในขณะนั้นว่า ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เพียงใด ลักษณะเฉพาะบุคคล ตำแหน่งหน้าที่ และความน่าเชื่อถือได้ของ สารนิเทศที่ใช้ ดังนั้น การวางแผนเพื่อสร้างหรือพัฒนาระบบสารนิเทศ (Information Systems) เพื่อตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้สารนิเทศ จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้เป็นลำดับแรก นอกจากนี้ จะต้อง ศึกษาและวิเคราะห์ถึงความต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพราะถึงแม้ว่า เราจะได้ทราบความต้องการนั้นแล้วก็ตาม แต่สิ่งแวดล้อมทั้งที่เกี่ยวข้องขององค์กรนั้น อาจเปลี่ยนแปลง ไปซึ่งจะมีผลให้พฤติกรรมการค้นหาและความต้องการ ใช้สารนิเทศเปลี่ยนแปลงไปด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

สมเล็ก (2540) การศึกษาเรื่องสภาพและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า มีปัญหา 3 ด้านเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ ปัญหาด้านที่เกิดจากนักศึกษาด้านการให้บริการ และด้านอุปกรณ์เชื่อมต่อและโปรแกรมใช้งาน รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า นักศึกษาที่ศึกษาในคณะต่างกัน จะมีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์จะมีระดับปัญหาแตกต่างกับนักศึกษาคณะนิติศาสตร์และคณะศึกษาศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนนักศึกษาคณะอื่นมีปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านที่เกิดจากนักศึกษาระหว่างนักศึกษาที่อยู่ต่างคณะกัน มีพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ และพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษต่างกัน พบว่า ปัญหาการใช้ อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาที่มีพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์ต่างกัน และมีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษต่างกัน จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เช่นกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า พื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์กับพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ไม่มีปฏิสัมพันธ์ต่อสภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และปัญหาด้านที่ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างพื้นฐานความรู้ทางคอมพิวเตอร์กับพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษร่วมด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สถิต (2540) ศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ - ไมโครซีดีเอส / ไอซิส ในงานห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ส่วนกลางและเขตการศึกษา 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า (1) วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน ของบุคลากรห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ- ไมโครซีดีเอส/ ไอซิส (2) บุคลากรห้องสมุดที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีปัญหาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ-ไมโคร ซีดีเอส/ไอซิส ไม่แตกต่างกัน (3) บุคลากรห้องสมุดที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความเห็นต่อความร่วมมือกันในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ-ไมโครซีดีเอส/ไอซิส ในอนาคตไม่แตกต่างกัน และ (4) การเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากรห้องสมุดไม่มีความสัมพันธ์กับการนำโปรแกรมสำเร็จรูปมินิไมโคร ซีดีเอส/ไอซิส เข้ามาใช้กับงานห้องสมุด

รัตนารักษ์ (2541) การศึกษา เรื่องสภาพปัญหา และความต้องการใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ติดต่อเข้าสถานบริการ โดยติดต่อผ่านระบบ Window 95 ช่วงเวลาที่ใช้บริการมากที่สุดคือ 21.01 – 24.0 น. โดยติดต่อเข้าสถานบริการมากกว่า 6 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 ชั่วโมงต่อครั้ง ความพอใจในการให้บริการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ผู้ใช้บริการใช้ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล ปัญหาการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ให้บริการพบมากที่สุดคือ การสื่อสารที่ถูกลดความเร็วลง ไม่สามารถจัดส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ในขณะนั้น สถานบริการ ให้บริการถ่ายโอนเพิ่มข้อมูลด้วยความเร็วต่ำ มีผู้เข้าใช้บริการในระบบจำนวนมากทำให้ไม่สามารถติดต่อเข้าใช้บริการได้ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล และไม่พบกลุ่มข่าวที่ต้องการ ผู้ใช้บริการต้องการให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยมีความรู้และสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูลและบริการสื่อสารระบบออนไลน์ ความต้องการด้านอื่น ๆ คือ ต้องการเพิ่มคู่สายเพื่อติดต่อเข้าสถานบริการเพิ่มความเร็วในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มข้อมูล ข้าราชการและนิสิตมีสภาพ ปัญหาและความต้องการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใกล้เคียงกัน

วาสนา (2542) ศึกษาเรื่องความต้องการ และการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักวิจัยด้านไทยศึกษา ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบ ภาษา ความถี่ สถานที่ใช้แหล่งสารสนเทศ และประเภทของบริการ รวมทั้งปัญหาในการใช้ ซึ่งพบว่า นักวิจัยด้านไทยศึกษาจำนวนมากที่สุด ใช้อินเทอร์เน็ต 1-3 ครั้ง/ สัปดาห์ โดยใช้จากที่ทำงาน / สถาบันที่สังกัด และใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้งาน นักวิจัยจำนวนมากที่สุดใช้เนื้อหาด้านกลุ่มชาติพันธุ์ / ชนชาติไทยและต้องการใช้เนื้อหา ด้านเมือง/ สิ่งแวดล้อม รูปแบบที่นักวิจัยจำนวนมากที่สุดใช้ คือ รูปแบบบรรณานุกรม และต้องการใช้เอกสารเนื้อหาเต็ม ใช้สารสนเทศที่เป็นภาษาอังกฤษ และต้องการใช้ภาษาไทย ในด้านแหล่งสารสนเทศ นักวิจัยด้านไทยศึกษา จำนวนมากที่สุด มีความต้องการและการใช้แหล่งสารสนเทศประเภท สถาบันการศึกษา บริการที่นักวิจัยจำนวนมากที่สุดใช้คือ บริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และบริการที่ต้องการใช้คือ เวิลด์ไวด์เว็บ ปัญหาในการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่นักวิจัยส่วนใหญ่ประสบ ได้แก่ ไม่มีเวลาเพียงพอในการใช้ และไม่ทราบแหล่งสารสนเทศด้านไทยศึกษาบนอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ และมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอแก่การให้บริการ ใช้เวลานานในการค้นหาข้อมูล และแหล่งสารสนเทศ ด้านไทยศึกษา ไม่มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้เป็นที่รู้จัก

รุ่งอรุณ (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการใช้ความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะของนักศึกษาปริญญาตรี ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตใน หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้ของนักศึกษาปริญญาตรีในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 จากสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และการศึกษามากที่สุด มีประสบการณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 6 เดือน ใช้บริการ WWW มากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารและมีวิธีการเรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตจาก คำแนะนำของเพื่อนมากที่สุด มีความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต 2-3 ครั้ง / สัปดาห์ และช่วงเวลาที่เข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือช่วงเวลา 16.30 น. เป็นต้นไป ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตในภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านความสามารถของระบบเครือข่าย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับในการใช้บริการ และประสิทธิภาพของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) ปัญหาของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในภาพความมีปัญหาในการใช้บริการ ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านฮาร์ดแวร์ และด้านซอฟต์แวร์ และมีปัญหาในระดับมากด้านความสามารถของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้มีปัญหาในระดับมาก ได้แก่ ด้านการกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่กำหนดให้น้อยเกินไป ด้านจำนวนของเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ จำนวนของเครื่องพิมพ์มีไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้า โปรแกรมที่จัดให้บริการมี น้อยเกินไป และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความล่าช้าในการใช้งาน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ด้านการให้บริการผู้ใช้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในด้านฮาร์ดแวร์ ผู้ใช้เสนอแนะว่า ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุดด้านซอฟต์แวร์ ผู้ใช้เสนอแนะว่าควรเพิ่มโปรแกรมในการให้บริการ และด้านความสามารถของระบบเครือข่ายผู้ใช้เสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขความเร็วของระบบมากที่สุด

งานวิจัยต่างประเทศ

Simon (1994) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการฝึกอบรมระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้ในการรับรู้ ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนทักษะ โดยเน้นระบบคอมพิวเตอร์ให้ง่ายต่อการใช้งาน และมีประโยชน์ต่อผู้ใ้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใ้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น เนื่องจากองค์กรธุรกิจต่าง ๆ พบว่า ผู้ใ้ส่วนใหญ่ขาดประสบการณ์ และสัดส่วนการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้น ฝ่ายสารสนเทศจึงได้พัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และทำการค้นหาปัจจัยที่สามารถบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละบุคคล โดยงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาวิธีการฝึกอบรมที่แตกต่าง และความสัมพันธ์ของวิธีการแต่ละอย่างกับความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนทักษะ และความพึงพอใจของผู้ใ้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบเทคนิคการฝึกอบรมที่แตกต่าง และความสัมพันธ์ของวิธีการแต่ละอย่าง กับความสามารถในการรับรู้ ความเข้าใจ การแลกเปลี่ยนทักษะ และความพึงพอใจของผู้ใ้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบเทคนิคการฝึกอบรม 3 รูปแบบคือ

- (1) การอบรมแบบบรรยาย เป็นการอธิบายกฎระเบียบทั่วไป โดยผู้ใ้ต้องใช้ตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง
- (2) การอบรมด้วยตนเองกับคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการให้เหตุผล จากตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจง และ
- (3) การอบรมแบบพฤติกรรม หรือเทคนิคการฝึกอบรมที่ไม่ เป็นแบบแผน เป็นการรวมแบบที่ 1 และ 2 ไว้ด้วยกัน โดยมุ่งเน้นที่ความคิดในการสังเกตและปฏิบัติตามในขณะที่ฟังบรรยายบทบาทหน้าที่ความสามารถในการรับรู้จะถูกนำมาดูว่า สามารถ เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จในการฝึกอบรมหรือไม่ การทดลองได้ถูกนำมาใช้กับหน่วยนาวิกโยธิน (Navy Construction Battalion) 2 แห่ง ซึ่งมีการใช้ระบบตรรกวิทยาคอมพิวเตอร์แบบใหม่ ผู้ใ้ ฝึกหัดคอมพิวเตอร์ใหม่ จะได้รับการอบรมโดยส่ววิธีการฝึกอบรม 1 ใน 3 แบบ เมื่อการฝึกอบรมแต่ละส่วนแล้ว จะมีการทดสอบความจำและความรู้ในด้านปฏิบัติการ แบบทดสอบมีทั้งแบบข้อเขียนและใช้คอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นจะทดสอบอีกเพื่อวัดระดับทักษะและความจำ ปรากฏว่า ผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในระบบคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ เทคนิคการอบรมแบบที่ 3 มีระดับความจำและการแลกเปลี่ยนทักษะสูง โดยพิจารณาจากการระดับปฏิบัติงานที่ง่ายและยาก รวมทั้งมีความพึงพอใจสูงขึ้น สำหรับผู้ฝึกแบบที่ 2 ปฏิบัติงานได้ดีกว่า และมีความพึงพอใจสูงกว่าแบบที่ 1 แสดงให้เห็นว่า มีความต้องการที่จะใช้คอมพิวเตอร์ในการอบรมด้วย

Roth (1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วม ของผู้ใ้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใ้ โดยมุ่งศึกษาระหว่างผลผลิตของกระบวนการพัฒนา 2 อย่างคือ ตัวระบบสารสนเทศ และข้อมูลจากระบบสารสนเทศจากการใ้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย แฟ้มประวัติผู้ตอบ ความมีส่วนร่วมของผู้ใ้ การใ้ระบบสารสนเทศ ความพึงพอใจ

ระบบ และความพึงพอใจสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่าง ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และระดับ อิทธิพลของผู้ใช้ระหว่างกระบวนการพัฒนา 4 ขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ได้ของการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และระดับการรับรู้ของอิทธิพลผู้ใช้อัตราระหว่างกระบวนการพัฒนาระบบ ไม่มีความสำคัญในด้านความตั้งใจในการใช้ระบบ ความพึงพอใจในตัวระบบ และความพึงพอใจของสารสนเทศ

Ishman (1995) ได้ศึกษาแบบวัฒนธรรมที่แตกต่างกันที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ และระบบสารสนเทศ โดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นปัจจัยหลักในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีค่าใช้จ่ายสูง แต่ไม่มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งถือเป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ผู้วิจัยได้สร้างแบบจำลองเพื่อทดสอบปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ โดยในแบบจำลองที่สร้างขึ้น มีพื้นฐานจากการวิจัยก่อนหน้านี้ โดยการนำมิติที่หลากหลายของความสำเร็จของระบบสารสนเทศมาประกอบกัน ซึ่งได้แก่ แนวคิดเรื่องความแตกต่างระหว่างความเกี่ยวข้อง และความมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในระบบสารสนเทศ ความเข้าใจในการจัดการทรัพยากร สารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ มิติใหม่ที่น่ามาสร้างแบบจำลองนี้คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศ มิติใหม่ที่น่ามาสร้างแบบจำลองนี้คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศ ซึ่งทัศนคติความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เรียกว่าแบบแปรผัน (Model Variables) โดยบางส่วน ได้รวมรูปแบบวัฒนธรรมของประเทศ และพัฒนาแบบจำลองเพื่อประเมินปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว รวบรวมข้อมูลจากประเทศต่าง ๆ โดยเลือกสถานที่ตามภูมิศาสตร์ ความต่างของระบบเศรษฐกิจ และแหล่งข้อมูลของแต่ละประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลที่รวบรวมได้ กับแบบจำลองนั้น สามารถเข้ากันได้ดี อย่างไรก็ตาม ก็ไม่มีข้อสรุปว่าแบบนี้จะใช้งานได้จริง อาจจะมีแบบอื่น ๆ ที่เหมาะสมเท่าเทียมกัน หรือมากกว่า ดังนั้น จะต้องมีการวิจัยเพิ่มเติมโดยปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ในการทดสอบให้เป็นประโยชน์สูง สำหรับผู้จัดการความร่วมมือระหว่างประเทศ ให้สามารถประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคนได้ ถ้าหากความพึงพอใจต่ำ จะต้องปรับปรุงเครื่องมือให้ผู้ใช้สารสนเทศให้มีความพึงพอใจต่อไป

McQueen (1995) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความพึงพอใจของผู้ใช้ ในการออกแบบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ โดยการสร้างแบบจำลองของ Dool และ Torkezadeh ซึ่งมีพื้นฐานจากความคิดโต้แย้งในเรื่องการมีส่วนร่วมของ Alutto และ Belasco จากการสำรวจผู้ใช้เพื่อดูการรับรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในโครงการ

การใช้คอมพิวเตอร์ โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม เน้นความมีส่วนร่วมในสถานการณ์ แบ่งตามปริมาณการรับรู้และความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มถูกตัดสิทธิ์ที่เหมาะสม (Equilibrium Deprivation) กลุ่มถูกตัดสิทธิ์อิ่มตัว (Saturation) และกลุ่มถูกตัดสิทธิ์สูง (High Deprivation) เมื่อนำกลุ่ม 1 มาเทียบกับกลุ่ม 2 และ 3 เพื่อพิจารณาความแตกต่างในการนำโครงการความพึงพอใจมาใช้ พบว่า กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในโครงการมากกว่ากลุ่มที่ 2 และ 3

Ryker (1995) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างระบบสารสนเทศ และความคาดหวังของผู้ใช้ โดยใช้เครื่องมือของ Likert ซึ่งได้พัฒนาและทดสอบถึงความสามารถในการใช้งานและมีความน่าเชื่อถือ เครื่องมือวัดนี้ รวมถึงแบบสั้นของ Ives, Olson และ Berovdi ที่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างงานวิจัยในปี 1983 นอกจากนี้ยังขยายขอบเขตความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยการรับสิ่งใหม่จากผู้ใช้ และผู้เชี่ยวชาญด้านความพึงพอใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ จากการประเมินจากผู้ใช้งานจำนวน 311 คน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้ ในปี 1983 Ives และคนอื่นๆ พบว่า มิติ 3 มิติ ในเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ คือ บุคลากรและบริการผลิตผลของสารสนเทศ ความรู้ และความสัมพันธ์ นอกจากนี้ ยังพบอีก 2 มิติใหม่ คือ ผลผลิตที่ไม่ใช่สารสนเทศ ความง่ายในการใช้และความมีประโยชน์ ซึ่งได้รับการพัฒนา โดยแบบหนึ่งออกแบบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของมิติทั้ง 5 ให้อยู่ในระดับสูงสุด ส่วนอีกแบบหนึ่ง ได้ออกแบบ เพื่อให้เครื่องมือที่มีคุณภาพต่ำ และบรรทัดฐานการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ช่องว่าง หรือความแตกต่างนี้ เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้นักวิจัยใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นเสมือนตัวแปรต้น เพื่อดูการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของผู้ใช้ อันมีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การคาดหวัง หรือทั้งสองอย่างหรือไม่ ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวเป็นสิ่งใหม่ สำหรับผู้จัดการระบบสารสนเทศ และผู้จำหน่ายสารสนเทศที่ต้องการทราบความคาดหวังของผู้ใช้ และลูกค้า ในการปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศให้สอดคล้อง และตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความคาดหวัง

Moore (1996) ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้คอมพิวเตอร์และความพึงพอใจในการใช้คอมพิวเตอร์ภายในองค์กร อิทธิพลของการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 153 คน จาก 12 องค์กร พบว่า มีการใช้คอมพิวเตอร์สูง โดยผู้ใช้จะมีความพึงพอใจสูงเมื่อเทียบกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในปริมาณต่ำ ส่วนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานระดับสูง และมีความซับซ้อน ผู้ใช้จะไม่มี ความพึงพอใจ เมื่อเทียบกับการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับที่ต่ำกว่า และซับซ้อนน้อยกว่า

สำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในระดับการจัดการที่มีความซับซ้อนสูง จะมีความพึงพอใจอย่างมาก ในด้านความรวดเร็วของคอมพิวเตอร์ที่มีการควบคุมต่ำ และมีขอบเขตการทำงานสูง เมื่อเทียบกับผู้ใช้ในระดับเดียวกัน ที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีความซับซ้อนระดับต่ำกว่า นอกจากความพึงพอใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ภายในองค์กรสูง จะมีความพึงพอใจองค์กรสูงด้วย

Rosen (1998) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบริษัท Link Consulting Group ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาและวิจัยการตลาดในนิวยอร์ก ได้สำรวจผู้ใช้บริการสารนิเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นนักธุรกิจในสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,000 แห่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างบริษัททางกฎหมายส่วนใหญ่ ใช้บริการสืบค้นสารนิเทศออนไลน์ในการปฏิบัติงาน โดยอาชีพทนายความเป็นผู้ใช้บริการมากกว่าธุรกิจประเภทอื่น นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้สารนิเทศจากแหล่งสารนิเทศประเภทบุคคลและห้องสมุด เป็นแหล่งสารนิเทศที่มีความสำคัญรองลงมา

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้สารนิเทศ

ผู้ใช้สารนิเทศ มีความพึงพอใจมากในการใช้สารนิเทศจากระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการเดินทาง ตลอดจนความเข้าใจในการใช้ระบบสารนิเทศ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในการพัฒนาระบบสารนิเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบโดยเน้นตัวระบบสารนิเทศ และข้อมูลจากระบบสารนิเทศ แสดงให้เห็นว่า ในการจัดการสารนิเทศใด ๆ ถ้าผู้ใช้ สารนิเทศเข้าใจระบบ ระเบียบและการจัดการสารนิเทศ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการใช้สืบค้น การจัดเก็บ หรือการแลกเปลี่ยนสารนิเทศแล้ว จะมีความพึงพอใจในระบบสารนิเทศนั้น เนื่องจากสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้ นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้ใช้สารนิเทศในด้านการรับรู้ ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนทักษะ ในด้านระบบคอมพิวเตอร์ให้ง่ายต่อการใช้งาน และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้ กลายเป็นสิ่งสำคัญ ในขณะที่องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ประสบปัญหาผู้ใช้ขาดประสิทธิภาพ และปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์มีมากขึ้น ดังนั้น ความพึงพอใจในการจัดระบบสารนิเทศ ต้องคำนึงถึงการใช้คอมพิวเตอร์ของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และลดปัญหาในการเข้าถึงสารนิเทศ

2. การจัดระบบสารสนเทศภายในองค์กร

การจัดระบบสารสนเทศภายในองค์กรเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล การรักษาข้อมูล การประมวลผลข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอข้อมูลขององค์กรทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอน และเกิดประสิทธิภาพ (Value Added) สูงขึ้น ดังนั้น การจัดระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญจะต้องพิจารณาระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากมีความสะดวกในการให้บริการ ลดกระบวนการของเจ้าหน้าที่ประหยัดค่าใช้จ่าย และเวลาในการเดินทาง และจะต้องพิจารณาด้านสารสนเทศที่จะประมวลผล เนื่องจากการจัดทำฐานข้อมูล ของหน่วยงานราชการ ส่วนใหญ่เน้นการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการทำรายงาน และฐานข้อมูลบุคลากร พัสดุ และงานสารบรรณ ไม่มีการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

จะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของชนาการพาณิชย์ เพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การประเมินสภาพการใช้ และปัญหาของระบบสารสนเทศ สำหรับองค์กรนั้น มีความจำเป็นและน่าจะได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการใช้งานให้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต ในเขตภูมิภาค จำนวนรวมทั้งสิ้น 2,080 คน ได้แก่

ภาคกลาง ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 24, 25, 41, 42 จำนวนรวม 503 คน

ภาคเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 21, 22, 23 จำนวนรวม 461 คน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 26, 31, 32, 33, 34 จำนวนรวม 633 คน

ภาคใต้ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 43, 44, 45 จำนวนรวม 483 คน

จำนวนรวมประชากรทั้งสิ้น 2,080 คน (ฐานข้อมูลจำนวนพนักงานจาก ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกสิกรไทย)

กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต ในเขตภูมิภาค ซึ่งได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากสาขาที่อยู่ในเขตหัวเมือง และมีปริมาณธุรกิจเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีแนวโน้มว่าจะใช้ระบบโลตัสเน็ตในการปฏิบัติงานที่หลากหลายหน้าที่และเป็นประจำ จำนวน 335 คน รายละเอียดดังนี้คือ

ภาคกลาง ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 41, 42

ภาคเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 21, 22

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 31, 32, 33

ภาคใต้ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 43, 45

จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการจับสลากประชากรของแต่ละเขตการบริการและการขายที่กำหนดไว้ข้างต้น โดยใช้สูตรของ Yamane (1967 อ้างถึงใน ประคอง วรรณสุต, 2542) ดังนี้

$$n = \frac{N}{Nd^2+1}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล

N = จำนวนประชากรที่ต้องการศึกษา

d = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนกลุ่มประชากรเป้าหมาย 2,080 คน และในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกิน $5\% = 0.05$

แทนค่าในสูตร :

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,080}{2,080 (0.05)^2+1} \\ &= 335.48 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการแทนค่าในสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการสำรวจในครั้งนี้ คือ 335 ตัวอย่าง และแบ่งสัดส่วนของประชากรในแต่ละภาค โดยใช้วิธีเทียบบัญญัติไตรยางศ์ดังนี้คือ

ภาคกลาง	= $\frac{335 \times 503}{2,080}$	= 81	ชุด
ภาคเหนือ	= $\frac{335 \times 461}{2,080}$	= 74	ชุด
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	= $\frac{335 \times 633}{2,080}$	= 102	ชุด
ภาคใต้	= $\frac{335 \times 483}{2,080}$	= 78	ชุด

ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 รายละเอียดของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ภาค	เขตที่เลือก	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
กลาง	41, 42	503	81	24.18
เหนือ	21, 22	461	74	22.09
ตะวันออกเฉียงเหนือ	31, 32, 33	633	102	30.45
ใต้	43, 45	483	78	23.28
รวมทั้งสิ้น	9	2,080	335	100

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต ในเขตภูมิภาค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ข้อมูลเอกสารต่าง ๆ พร้อมทั้งขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้การออกแบบสอบถามเป็นไปในลักษณะที่ง่ายและสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม ตลอดจนครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย โดยเป็นแบบสอบถามแบบ Structure – Undisguised Questionnaires ที่มีคำถามชนิด ปลายปิด (Closed – Response Questionnaires) และในส่วนท้ายของแบบสอบถามเป็นแบบเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไป โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ระบบโลตัสเน็ต มีจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร ประสบการณ์การทำงาน ความถี่ในการใช้ระบบโลตัสเน็ต จำนวนเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ตแต่ละครั้ง ช่วงเวลาในการใช้และระบบโลตัสเน็ตสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของ Likert ถามความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน ดังนี้

ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล

1. ความสะดวกในการจัดเก็บ
2. ความรวดเร็วในการค้นหา
3. ความทันสมัยของข้อมูล

ด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูล

1. ใบบลาพนักงาน
2. การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต
3. การทำนัดหมายเพื่อประชุม

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

1. จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้
2. ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่อง
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน เช่น เม้าส์
4. การซ่อมบำรุงรักษา

ด้านระบบโลตส์โน้ต

1. ความเร็วในการใช้งานระบบโลตส์โน้ต
2. ระบบโลตส์โน้ตมีความพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา
3. คำสั่งต่าง ๆ ในระบบโลตส์โน้ตมีความละเอียดครบถ้วน
4. มีช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งานในระบบ โลตส์โน้ต
5. โอกาสในการใช้โลตส์โน้ต
6. ระบบมีความเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงาน
7. มีการควบคุมดูแลการใช้งานของระบบอย่างเหมาะสม

ด้านบุคลากร

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้โลตส์โน้ต
2. มีการส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับโลตส์โน้ต
3. การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา (Help Desk)
4. การให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา (Note User Admin.)

นอกจากนี้ ยังมีข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ โลตส์โน้ต เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาสภาพ ปัญหา และ ความพึงพอใจในการใช้ระบบ โลตส์โน้ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งผู้วิจัย สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีหลักการและแนวความคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิภาพ, ความพึงพอใจและความต้องการของ Maslow และ Hertzburg
2. ศึกษาระบบและวิธีการทำงานของระบบ โลตส์โน้ต
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามของลิวน และอังคณา (2536) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. ศึกษารูปแบบของแบบสอบถามจากงานวิจัยอื่น ๆ
5. สร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert และคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจแก้ไขแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา ความเหมาะสม และความชัดเจนในการใช้ถ้อยคำ จำนวน และภาษา
7. นำแบบสอบถามปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านระบบโลดส์เน็ต เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และความสอดคล้องด้าน จำนวนภาษา ความชัดเจนตรงประเด็นที่ต้องการ และการตั้งคำถามให้ครอบคลุมขอบเขตของการวิจัย ซึ่งได้เสนอแนะให้เพิ่มเติม ในด้านของความชัดเจนของคำถาม โดยให้เน้นถึงแง่มุมของงานที่ด้านของคุณภาพและด้านประสิทธิภาพในการใช้ระบบ
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องด้านการวางระบบทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลระบบความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย ให้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น จำนวน 30 คน และนำค่าในตอนที่ 2 มาจำแนก โดยใช้วิธีคำนวณค่า มประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพของระบบโลดส์เน็ต 0.84 ซึ่งพบว่าแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจในเนื้อหาของคำถามทุกตอน และนำเสนอผลการทดลองต่อคณะกรรมการ ควบคุมการวิจัย ซึ่งได้ปรับปรุงในส่วนของการเน้นอักษรข้อความในแต่ละด้านของคำถาม เพื่อให้เห็นการแยกแยะได้ชัดเจนก่อนนำไปใช้ทำการวิจัย

เกณฑ์พิจารณาค่าเฉลี่ย

ทั้งนี้ ในส่วนที่ 2 ได้มีการให้คะแนนในข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดให้ค่าตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละข้อ มีความหมายดังนี้ (วิเชียร, 2538)

- | | | | |
|-----------|--------------------------|------|-------------------|
| 5 หมายถึง | มีความเป็นจริงมากที่สุด | หรือ | เหมาะสมมากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีความเป็นจริงมาก | หรือ | เหมาะสมมาก |
| 3 หมายถึง | มีความเป็นจริงปานกลาง | หรือ | เหมาะสมปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีความเป็นจริงน้อย | หรือ | เหมาะสมน้อย |
| 1 หมายถึง | มีความเป็นจริงน้อยที่สุด | หรือ | เหมาะสมน้อยที่สุด |

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลโดยส่งผ่านผู้แทนเครือข่ายเขตการบริการและการขายของธนาคารทั้ง 4 ภาค ที่ระบุไว้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำหนังสือราชการจากภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ถึงผู้บริหารเครือข่ายเขตการบริการและการขาย ทั้ง 4 ภาค ที่ระบุไว้แล้วข้างต้น

2. นำแบบสอบถามให้ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องด้านการวางระบบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลระบบความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศของธนาคารกสิกรไทย จำนวน 30 คน ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นโดยกำหนดเก็บรวบรวมแบบสอบถาม คืนภายใน 1 สัปดาห์

3. ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามออกไปจำนวนทั้งสิ้น 335 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 329 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.20 ของแบบสอบถามที่ส่ง ไปทั้งหมด โดยส่งผ่านผู้ประสานงานของเครือข่าย ซึ่งจะผ่านไปยังผู้จัดการเขตที่ระบุไว้ทั้ง 9 เขต โดยใช้เวลาในการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 4 สัปดาห์

4. นำแบบสอบถามที่ได้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทั้งหมด มากรอกข้อมูลและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านสถิติ ในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติ สถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สำหรับคำถามปลายเปิดทุกข้อ ให้คะแนนตามเกณฑ์ค่าน้ำหนักของแต่ละช่วง และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับเกณฑ์ในการแปลระดับค่าเฉลี่ยของ (วิเชียร, 2538) ดังนี้

1.00 – 2.33	หมายความว่า	ระดับที่เป็นจริงน้อย หรือพองใจน้อย
2.34 – 3.66	หมายความว่า	ระดับที่เป็นจริงปานกลาง หรือพองใจปานกลาง
3.67 – 5.00	หมายความว่า	ระดับที่เป็นจริงมาก หรือ พองใจมาก

ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทำแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัสโน้ตนั้น จะถูกรวบรวมแยกเป็นประเภทต่าง ๆ คือ ด้านประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสโน้ต ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อย่างเป็นทางการเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

ในการศึกษาสภาพ ปัญหาและความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาคนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งเน้นเพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ความพึงพอใจต่อสภาพการใช้ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะทางแก้ไขในการใช้ระบบโลดส์เน็ต เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ ข้อมูลและรวบรวมข้อคิดเห็นนั้น จะนำเสนอในรูปแบบของตาราง แปลความหมาย และข้อมูลความคิดเห็นในเชิงพรรณนา โดยจะแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
2. ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ สภาพการใช้งานในระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
3. ผลการศึกษาความพึงพอใจในระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การทำงาน
4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

รายละเอียดดังต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลพื้นฐานทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ตารางที่ 2 ข้อมูลทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์

(n = 329)		
ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	209	63.52
หญิง	120	36.48
2. อายุ		
สูงกว่า 40 ปี	210	63.83
30 - 40 ปี	115	34.95
ต่ำกว่า 30 ปี	4	1.22
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	236	71.73
ปริญญาโท	53	16.11
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	12.16
สูงกว่าปริญญาโท	0	0.00
4. ตำแหน่งองค์กร		
หัวหน้าส่วนขึ้นไป	189	57.45
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	113	34.34
พนักงานชั้นกลาง	21	6.39
พนักงานชั้นต้น	6	1.82
5. ประสบการณ์การทำงาน		
11 - 20 ปี	178	54.10
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	142	43.16
1 - 10 ปี	8	2.43
ต่ำกว่า 1 ปี	1	0.31

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบโลดส์ไนต์ ในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 209 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.52) และเป็นเพศหญิง 120 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.48) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 210 คน (ร้อยละ 63.83) รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 34.95) และกลุ่มที่น้อยที่สุดได้แก่กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.22)

ด้านวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ระบบโลดส์ไนต์ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน (ร้อยละ 71.73) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน (ร้อยละ 16.11) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 12.16)

สำหรับระดับตำแหน่งองค์กรนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบโลดส์ไนต์ส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 189 คน (ร้อยละ 57.45) รองลงมาคือ ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 113 คน (ร้อยละ 34.34) ตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง 21 คน (ร้อยละ 6.39) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงาน ชั้นต้น จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.82) ตามลำดับ ซึ่งพบว่าพนักงานสาขาที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่สามารถใช้งานระบบโลดส์ไนต์ได้นั้น ส่วนใหญ่จะต้องมีตำแหน่งองค์กรระดับตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป และมีประสบการณ์การทำงานที่ธนาคารระหว่าง 11 – 20 ปี (ร้อยละ 54.10) รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.16) และ 1 – 10 ปี (ร้อยละ 2.43) ตามลำดับ

โดยสรุปแล้วในส่วนของการวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.52 โดยมีอายุสูงกว่า 40 ปี ร้อยละ 63.83 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.73 มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป ร้อยละ 57.45 และส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.10

ตารางที่ 3 สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

รายละเอียดในการใช้ระบบโลตัสเน็ต	จำนวน	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้ระบบโลตัสเน็ต		
ทุกวัน	259	78.72
2 วัน / สัปดาห์	40	12.16
อื่น ๆ	17	5.17
1 วัน/ สัปดาห์	13	3.95
7. จำนวนเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ตในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	186	56.53
1 - 2 ชั่วโมง	123	37.39
มากกว่า 4 ชั่วโมง	40	12.16
3 - 4 ชั่วโมง	20	6.08
8. ช่วงเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ต		
หลังเวลา 16.30 น.	196	59.58
เวลา 08.30 - 12.00 น.	166	50.46
เวลา 13.00 - 16.30 น.	138	42.0
ก่อนเวลา 08.30 น.	119	36.17
เวลา 12.00 - 13.00 น.	65	19.76
9. การใช้ระบบโลตัสเน็ตกับการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ		
ด้านเอกสาร	262	79.64
ด้านการพนักงาน	205	62.31
ด้านการเงินการธนาคาร	156	47.42
ด้านสินเชื่อ	129	39.21
ด้านบัญชี	105	31.91
อื่น ๆ	54	16.41
ด้านต่างประเทศ	29	8.81

จากตารางที่ 3 พบว่า ความถี่ในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ในแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ทุกวัน (ร้อยละ 78.72) รองลงมาคือ 2 วัน/ สัปดาห์ (ร้อยละ 12.16) อื่น ๆ เช่น นาน ๆ ครั้ง หรือแล้วแต่เวลาว่าง เป็นต้น (ร้อยละ 5.17) และ 1 วัน/ สัปดาห์ (ร้อยละ 3.95) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบโลดส์ไนต์แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 56.53) รองลงมาคือ 1 – 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 37.39) และน้อยที่สุด คือ 3 – 4 ชั่วโมง (ร้อยละ 6.08) ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า สาขาในเขตภูมิภาค มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่สามารถใช้งานระบบโลดส์ไนต์ได้ในจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับความต้องการของพนักงานสาขา จึงทำให้พนักงานแต่ละท่านไม่สามารถใช้ระบบโลดส์ไนต์ ได้บ่อยเท่าที่ต้องการ

พนักงานสาขา ในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่จะใช้ระบบโลดส์ไนต์ ในช่วงเวลาหลังปิดทำการธนาคาร ไปแล้ว คือเวลา 16.30 น. (ร้อยละ 59.58) เนื่องจากเป็นเวลาหลังเลิกงานแล้ว รองลงมาคือ ช่วงระหว่างเวลา 8.30 – 12.00 น. (ร้อยละ 50.46) และน้อยที่สุดคือช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. (ร้อยละ 19.76) โดยใช้งานด้านเอกสารเพื่อปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการพนักงาน (ใบลาพนักงาน) ด้านการเงินการธนาคาร ด้านสินเชื่อ ด้านบัญชี ด้านอื่น ๆ เช่น ส่ง Mail หรือ อ่านข่าว บทความทางกฎหมาย และด้านต่างประเทศ ตามลำดับ

โดยสรุปแล้ว พนักงานในเขตภูมิภาคส่วนใหญ่ใช้ระบบโลดส์ไนต์ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 78.72 โดยจำนวนเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาหลัง 16.30 น. และใช้ในการปฏิบัติงานด้านเอกสารด้านการพนักงาน และด้านการเงินการธนาคาร ตามลำดับ

4.2 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจ สภาพการใช้งานในระบบโลดส์ไนต์ ของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ตารางที่ 4 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความพึงพอใจ
ของการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลในระบบโลดส์ไนต์

(n = 329)

การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
10. ความสะดวกในการจัดเก็บ	31 (9.42)	134 (40.73)	131 (39.82)	27 (8.21)	6 (1.82)	3.48	0.75	ปานกลาง
11. ความรวดเร็วในการค้นหา	15 (4.56)	72 (21.89)	129 (39.20)	83 (25.23)	30 (9.12)	2.87	0.61	ปานกลาง
12. ความทันสมัยของข้อมูล	32 (9.73)	164 (49.85)	110 (33.43)	19 (5.77)	4 (1.22)	3.61	0.77	ปานกลาง
เฉลี่ย						3.32	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบโลดส์ไนต์ในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง หัวข้อที่ กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ความทันสมัยของข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือความสะดวกในการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.48 (ระดับปานกลาง) โดยระดับความพึงพอใจในเรื่องของความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล ได้คะแนนน้อยสุด มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.87 เท่านั้น (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 5 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความพึงพอใจ
ของการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลในระบบโลดส์เน็ต

(n = 329)

การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
13. เวลาพนักงาน	62 (18.84)	155 (47.11)	91 (27.66)	19 (5.78)	2 (0.61)	3.78	0.80	มาก
14. การส่งงานผ่านระบบโลดส์เน็ต	49 (14.90)	133 (40.42)	112 (34.04)	25 (7.60)	10 (3.04)	3.56	0.76	ปานกลาง
15. การทำนัดหมายเพื่อประชุม	32 (9.72)	117 (35.56)	118 (35.87)	50 (15.20)	12 (3.65)	3.33	0.71	ปานกลาง
เฉลี่ย						3.56	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบ โลดส์เน็ตในด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 3.56 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเวลาพนักงานผ่านระบบ โลดส์เน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 (ระดับมาก) และรองลงมาคือ การส่งงานผ่านระบบโลดส์เน็ต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 (ระดับปานกลาง) และอันดับสุดท้ายคือ การทำนัดหมายเพื่อประชุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) ทั้งนี้สืบเนื่องจากลักษณะงานของสาขา ในเขตภูมิภาคไม่ค่อยมีความจำเป็นต้องใช้การทำนัดหมายเพื่อประชุมผ่านระบบนี้เท่าใดนัก

ตารางที่ 6 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความพึงพอใจ
ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในระบบโลตัสเน็ต

(n = 329)

เครื่องคอมพิวเตอร์	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
16. จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้	17 (5.17)	48 (14.59)	103 (31.31)	110 (33.43)	51 (15.50)	2.47	0.53	ปานกลาง
17. ประสิทธิภาพหรือความเร็ว ของเครื่อง	1 (0.30)	15 (4.56)	77 (23.40)	125 (38.00)	111 (33.74)	2.00	0.43	น้อย
18. ความพร้อมของอุปกรณ์ ที่ใช้งาน เช่น เม้าส์	1 (0.30)	58 (17.63)	163 (49.54)	60 (18.24)	47 (14.29)	2.71	0.58	ปานกลาง
19. การซ่อมบำรุงรักษา	1 (0.30)	45 (13.68)	161 (48.94)	78 (23.71)	44 (13.37)	2.64	0.56	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.45	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อระบบ โลตัส เน็ตในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวข้อความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน เช่น เม้าส์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 2.71 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ การซ่อมบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 (ระดับปานกลาง) และจำนวนเครื่องต่อผู้ใช้ อยู่ที่ 2.47 (ระดับปานกลาง) และอันดับสุดท้ายคือ ในเรื่องของประสิทธิภาพ หรือความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.00 (ระดับน้อย) เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ และของระบบ โลตัส เน็ตในตอนที่ขยับ

ตารางที่ 7 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความพึงพอใจ
ของระบบโลตัสเน็ต

ระบบโลตัสเน็ต	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
20. ความเร็วในการใช้งานระบบ โลตัสเน็ต	2 (0.61)	14 (4.26)	105 (31.91)	107 (32.52)	101 (30.70)	2.12	0.45	น้อย
21. ระบบโลตัสเน็ตมีความพร้อม ให้บริการ ได้ตลอดเวลา	3 (0.91)	28 (8.51)	131 (39.82)	116 (35.26)	51 (15.50)	2.44	0.52	ปานกลาง
22. คำสั่งต่าง ๆ ในระบบโลตัสเน็ต มีความละเอียดครบถ้วน	10 (3.04)	109 (33.13)	168 (51.06)	38 (11.55)	4 (1.22)	3.25	0.69	ปานกลาง
23. มีช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือ การใช้งานในระบบโลตัสเน็ต	10 (3.04)	100 (30.40)	169 (51.37)	43 (13.06)	7 (2.13)	3.20	0.70	ปานกลาง
24. โอกาสในการใช้โลตัสเน็ต	24 (7.30)	95 (28.87)	130 (39.51)	59 (17.93)	21 (6.39)	3.13	0.67	ปานกลาง
25. ระบบมีความเหมาะสมกับความ ต้องการในการปฏิบัติงาน	27 (8.22)	94 (28.57)	148 (44.98)	41 (12.46)	19 (5.77)	3.21	0.68	ปานกลาง
26. มีการควบคุมดูแลการใช้งานของ ระบบอย่างเหมาะสม	12 (3.65)	93 (28.27)	167 (50.75)	45 (13.68)	12 (3.65)	3.15	0.67	ปานกลาง
เฉลี่ย						2.93	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในระบบโลตัสเน็ตอันดับแรกๆ ที่ควรได้รับการแก้ไขคือ ในเรื่องความเร็วของระบบโลตัสเน็ต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 2.12 รองลงมาคือความพร้อมในการให้บริการของระบบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.44 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องของความเร็วของระบบนี้ในตอนท้ายบท ส่วนในหัวข้ออื่น ๆ เช่นในเรื่องของคำสั่งต่าง ๆ กับความต้องการในการปฏิบัติงาน ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งานในระบบอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 8 แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามระดับความพึงพอใจ
ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบโลตัสเน็ต

(n = 329)

บุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
27. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้โลตัสเน็ต	65 (19.76)	167 (50.76)	76 (23.10)	20 (6.08)	1 (0.30)	3.84	0.82	มาก
28. มีการส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับโลตัสเน็ต	4 (1.22)	59 (17.93)	105 (31.91)	100 (30.40)	61 (18.54)	2.53	0.54	ปานกลาง
29. การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา (Help Desk)	22 (6.69)	124 (37.68)	136 (41.34)	35 (10.64)	12 (3.65)	3.33	0.71	ปานกลาง
30. การให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา (Note User Admin.)	18 (5.47)	121 (36.78)	139 (42.25)	39 (11.85)	12 (3.65)	3.29	0.70	ปานกลาง
เฉลี่ย						3.25	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ โลตัสเน็ตในด้านบุคลากรที่พนักงานในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่เห็นว่าควรได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือ ควรมีการส่งเสริมการฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 2.53 เท่านั้น (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือการให้ความช่วยเหลือของทีม แก้ปัญหา (Note User Admin.) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29 (ระดับปานกลาง) และหัวข้อที่พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจ คือการที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบโลตัสเน็ตที่สาขา โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 (ระดับมาก)

4.3 ผลการศึกษาความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การทำงาน

ตารางที่ 9 การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ต จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต	(n = 329)			
	ชาย (n = 209)		หญิง (n = 120)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	3.31	0.70	3.36	0.77
การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล	3.56	0.78	3.55	0.80
เครื่องคอมพิวเตอร์	2.55	0.74	2.39	0.71
ระบบโลตัสเน็ต	2.98	0.61	2.83	0.60
ด้านบุคลากร	3.23	0.69	3.28	0.67
เฉลี่ย	3.13	0.70	3.08	0.71

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตเพศชาย มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการใช้ระบบโลตัสเน็ตประเภทการส่งผ่านเพิ่มข้อมูล (การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต ไปลาพนักงาน และการทำนัดหมายเพื่อประชุม) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.31 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือความพึงพอใจในเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.55 (ระดับปานกลาง)

สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตเพศหญิงนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพการใช้ระบบโลตัสเน็ตประเภทการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน ค่าเฉลี่ยที่ 3.55 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือในเรื่องของการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ย 3.36 (ระดับปานกลาง) และในเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 2.39 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตเพศชายมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต (ในด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ คำสั่งต่าง ๆ ในระบบ ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้งาน รวมทั้งความเหมาะสมกับความต้องการใน

การปฏิบัติงาน และการควบคุมดูแลการใช้งานของระบบอย่างเหมาะสม) ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบนี้เพียง 2.98 เท่านั้น (ระดับปานกลาง) ส่วนความพึงพอใจในด้านบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ การส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา และของทีมแก้ปัญหา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.23 (ระดับปานกลาง)

ในส่วนของผู้ใช้ระบบ โลกีสโตร์เน็ตเพชหญิงนั้น มีความคิดเห็นตรงกับผู้ใช้ระบบเพศชาย คือมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ โลกีสโตร์เน็ต ที่ควรได้รับการแก้ไขมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 2.83 (ระดับปานกลาง) และในด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 10 การศึกษาความพึงพอใจในระบบ โลกีสโตร์เน็ต จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพของระบบ โลกีสโตร์เน็ต	(n = 329)					
	ต่ำกว่า 30 ปี (n = 4)		30 – 40 ปี (n = 115)		40 ปี ขึ้นไป (n = 210)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	3.67	0.47	3.26	0.71	3.36	0.74
การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล	3.92	0.74	3.50	0.75	3.58	0.80
เครื่องคอมพิวเตอร์	2.56	0.66	2.48	0.79	2.50	0.70
ระบบ โลกีสโตร์เน็ต	2.71	0.47	2.86	0.60	2.97	0.62
ด้านบุคลากร	2.75	0.46	3.17	0.70	3.30	0.67
เฉลี่ย	3.12	0.56	3.05	0.71	3.14	0.71

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ใช้ระบบ โลกีสโตร์เน็ตอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ โลกีสโตร์เน็ตในด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูล (ใบลาพนักงาน การส่งงานผ่านระบบ โลกีสโตร์เน็ต และการทำนัดหมายเพื่อประชุม) มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.92 (ระดับมาก) รองลงมาคือในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 (ระดับมาก) ส่วนในเรื่องประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเพียง 2.56 (ระดับปานกลาง) เท่านั้น

ในกลุ่มผู้ใช้ระบบ โลกีสโตร์เน็ตที่มีอายุ 30 – 40 ปีนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบ โลกีสโตร์เน็ตในด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 (ระดับ

ปานกลาง) รองลงมา คือในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.26 (ระดับปานกลาง) และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.48 เท่านั้น (ระดับปานกลาง)

ส่วนในกลุ่มผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไปนั้นมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.58 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.36 (ระดับปานกลาง) และในเรื่องประสิทธิภาพ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 2.50 (ระดับปานกลาง)

สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต (ด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ คำสั่งต่าง ๆ ในระบบ ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้ ตลอดจนความเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงานและ การควบคุม ดูแลการใช้งานอย่างเหมาะสม) มีปัญหามาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้เพียง 2.71 เท่านั้น (ระดับปานกลาง) ในขณะที่ความพึงพอใจในด้านบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ การส่งเสริมการ ฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีม รับปัญหาและของทีมแก้ปัญหา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 2.75 (ระดับปานกลาง)

ส่วนผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านนี้เพียง 2.86 (ระดับปานกลาง) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่ 3.17 (ระดับปานกลาง)

ในขณะที่ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตน้อยกว่าด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.97 (ระดับปานกลาง) และ 3.30 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพของระบบ โลตัสเน็ต	(n = 329)							
	ต่ำกว่าปริญญาตรี (n = 40)		ปริญญาตรี (n = 236)		ปริญญาโท (n = 53)		สูงกว่าปริญญาโท (n = 0)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	3.38	0.59	3.32	0.76	3.33	0.68	-	-
การส่งผ่านแฟ้มข้อมูล	3.54	0.76	3.53	0.82	3.69	0.62	-	-
เครื่องคอมพิวเตอร์	2.51	0.72	2.47	0.70	2.60	0.85	-	-
ระบบโลตัสเน็ต	3.01	0.61	2.91	0.59	2.96	0.72	-	-
ด้านบุคลากร	3.35	0.69	3.20	0.66	3.36	0.74	-	-
เฉลี่ย	3.16	0.67	3.09	0.71	3.19	0.72	-	-

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล (ใบลาพนักงาน การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต และการทำนัดหมาย เพื่อประชุม) มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.54 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ในเรื่องการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.38 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ (จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้ ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่องความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน ตลอดจนการซ่อมบำรุงรักษา) มีค่าเฉลี่ยที่ 2.51 (ระดับปานกลาง) เช่นเดียวกับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.53 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือเรื่องการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.32 (ระดับปานกลาง) และเครื่องคอมพิวเตอร์ 2.47 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีความเห็นตรงกันว่า ประสิทธิภาพของระบบ โลตัสเน็ตในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.69 (ระดับมาก) รองลงมาคือด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) และในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีค่าเฉลี่ยที่ 2.60 (ระดับปานกลาง)

สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต (ด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ คำสั่งต่าง ๆ ในระบบ ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้งาน ตลอดจนความต้องการในการปฏิบัติงาน และการควบคุมดูแลการใช้งานอย่างเหมาะสม) น้อยกว่าประสิทธิภาพด้านบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ การส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหาและของทีมแก้ปัญหา) โดยมีค่าเฉลี่ย ที่ 3.01 (ระดับปานกลาง) และ 3.35 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้น ก็มีความเห็นเช่นเดียวกันคือ มีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้เพียง 2.91 (ระดับปานกลาง) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยด้านบุคลากรอยู่ที่ 3.20 (ระดับปานกลาง)

ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทนั้น มีความเห็นสอดคล้องกันคือ เห็นว่าประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตยังไม่ดีมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 2.96 (ระดับปานกลาง) และในด้านบุคลากรอยู่ที่ 3.36 (ระดับปานกลาง)

ตารางที่ 12 การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ต จำแนกตามตำแหน่งองค์กร

ประสิทธิภาพของระบบ โลตัสเน็ต	(n = 329)							
	หัวหน้าส่วนขึ้นไป		ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน		พนักงานชั้นกลาง		พนักงานชั้นต้น	
	(n = 189)		(n = 113)		(n = 21)		(n = 6)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	3.33	0.72	3.33	0.72	3.29	0.65	3.33	0.72
การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล	3.62	0.76	3.49	0.80	3.40	0.83	3.28	0.85
เครื่องคอมพิวเตอร์	2.52	0.74	2.43	0.71	2.63	0.72	2.46	0.91
ระบบโลตัสเน็ต	2.98	0.62	2.83	0.60	3.05	0.61	2.57	0.33
ด้านบุคลากร	3.34	0.66	3.14	0.70	3.13	0.66	2.75	0.71
เฉลี่ย	3.16	0.70	3.04	0.71	3.10	0.69	2.88	0.70

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลมากที่สุด (ด้านใบลาพนักงาน การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต และการทำนัดหมายเพื่อประชุม) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.62 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ (จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้ ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน ตลอดจนการซ่อมบำรุงรักษา) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพียง 2.52 (ระดับปานกลาง) เท่านั้น

ในส่วนของผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วนนั้น ก็มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน คือ มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.49 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) และด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.43 (ระดับปานกลาง)

ทั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ต ที่มีตำแหน่งองค์กรระดับพนักงานชั้นกลาง ที่มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ด้านการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.40 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.29 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือ ในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยที่ 2.63 (ระดับปานกลาง)

อนึ่ง สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับพนักงานชั้นต้นนั้น จะมีผลแตกต่างออกไปเล็กน้อยคือ มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ พื่อใจในเรื่องของการส่งผ่านเพิ่มข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.28 (ระดับปานกลาง) และในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 2.46 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป มีความเห็นว่า ประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต (ด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ คำสั่งต่าง ๆ ในระบบ ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้งาน ตลอดจนความต้องการในการปฏิบัติงาน และการควบคุม ดูแลการใช้งานอย่างเหมาะสม) มีปัญหาและ

ควรได้รับการแก้ไขก่อนปัญหาในด้านบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ การส่งเสริม การฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหาและของทีมแก้ปัญหา) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 2.98 (ระดับปานกลาง) และ 3.34 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วนนั้น มีความเห็นเช่นเดียวกันว่า ประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขก่อน ปัญหาด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่ 2.83 (ระดับปานกลาง) และ 3.14 (ระดับปานกลาง)

ในส่วนของผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับพนักงานชั้นกลาง ก็มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตน้อยกว่าด้านบุคลากร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.05 (ระดับปานกลาง) และ 3.13 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ทั้งนี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับพนักงานชั้นต้น ที่เห็นว่า ปัญหาด้านประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่ก่อน ปัญหาด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 2.57 (ระดับปานกลาง) และ 2.75 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การศึกษาความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ต จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n= 329)

ประสิทธิภาพของระบบ โลตัสเน็ต	ต่ำกว่า 1 ปี (n=1)		1 - 10 ปี (n=8)		11 - 20 ปี (n=178)		มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (n=142)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล	3.67	0.47	3.42	0.43	3.28	0.75	3.38	0.70
การส่งผ่านเพิ่มข้อมูล	3.67	0.47	3.33	0.91	3.50	0.80	3.64	0.76
เครื่องคอมพิวเตอร์	2.50	0.70	2.47	0.67	2.47	0.78	2.53	0.67
ระบบโลตัสเน็ต	2.14	0.43	2.70	0.47	2.85	0.61	3.04	0.65
ด้านบุคลากร	2.25	0.44	2.97	0.49	3.17	0.75	3.36	0.78
เฉลี่ย	2.85	0.50	2.98	0.59	3.05	0.74	3.19	0.71

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ใช้ระบบโลดส์เน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) เท่ากับด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล (ใบลาพนักงาน การส่งงานผ่านระบบโลดส์เน็ต การทำนัดหมายเพื่อประชุม) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ 3.67 (ระดับมาก) ส่วนในเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น มีค่าเฉลี่ย ที่ 2.50 (ระดับปานกลาง) เท่านั้น

ส่วนผู้ใช้ระบบโลดส์เน็ตที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-10 ปีนั้น มีความพึงพอใจในระบบนี้ ในด้าน การจัดเก็บและค้นหาข้อมูลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.42 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ ด้านการส่งผ่านแฟ้ม ข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้ ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน ตลอดจนการซ่อมบำรุงรักษา) โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.47 (ระดับปานกลาง) เท่านั้น

สำหรับผู้ที่ที่มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 20 ปี มีผลที่แตกต่างออกไป กล่าวคือ มีความพึงพอใจ ในประสิทธิภาพ ด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด ค่าเฉลี่ยในด้านนี้อยู่ที่ 3.50 (ระดับปานกลาง) และรองลงมาคือ ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.28 (ระดับปานกลาง) และลำดับสุดท้ายคือ ในเรื่อง ของเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 2.47 (ระดับปานกลาง)

ในส่วนของผู้ใช้ระบบโลดส์เน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปนั้น มีความพึงพอใจในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุดเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 (ระดับปานกลาง) และด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ค่าเฉลี่ยที่ 3.38 (ระดับปานกลาง) สุดท้ายคือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยที่ 2.53 (ระดับปานกลาง)

สำหรับผู้ใช้ระบบ โลดส์เน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีนั้น เห็นว่า มีความพึงพอใจในตัวระบบ (ด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ คำสั่งต่าง ๆ ในระบบ ช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้งาน ตลอดจนความต้องการในการปฏิบัติงาน และการควบคุมดูแลการใช้งานอย่างเหมาะสม) มีมากกว่าด้านบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ การส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา และของทีมแก้ปัญหา) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใน ด้านระบบโลดส์เน็ตเพียง 2.14 (ระดับน้อย) และด้านบุคลากร 2.25 (ระดับน้อย)

เช่นเดียวกับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 1 – 10 ปี ที่เห็นว่าประสิทธิภาพด้านระบบควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขก่อน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านนี้เพียง 2.70 (ระดับปานกลาง) ในขณะที่ความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 2.97 (ระดับปานกลาง) ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ต ที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11 – 20 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านระบบโลตัสเน็ตน้อยกว่าด้านบุคลากร ซึ่งค่าเฉลี่ยนี้อยู่ที่ 2.85 (ระดับปานกลาง) และ 3.17 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ

สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไปนั้น มีความคิดเห็นพร้อมต้องกันว่า ระบบโลตัสเน็ตควรจะมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเห็นได้จาก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านระบบนี้น้อยกว่าด้านบุคลากร คือ 3.04 (ระดับปานกลาง) และ 3.36 (ระดับปานกลาง)

4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ทัศนคติและความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในการพัฒนาปรับปรุงระบบ โลตัสเน็ตให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ โลตัสเน็ตในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสเน็ต

1. ควรเพิ่มระบบ Internet ให้กับพนักงานที่มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนทุกเครื่อง เพื่อใช้ในการค้นคว้า และเป็นแนวทางให้บริการและให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า
2. ควรเพิ่มความเร็วและประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตให้มีความเร็วมากกว่านี้ ระบบสื่อสารขัดข้องบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานหรือส่งรายงานช้ากว่าที่กำหนด
3. ข้อมูลในระบบมีความทันสมัย แต่การใช้งานไม่สะดวก เพราะเครื่องช้ามาก งานส่วนใหญ่ต้องทำผ่านระบบ โลตัสเน็ต พนักงานทั้งแผนกต้องเข้าคิวรอเพื่อใช้เครื่อง ควรพัฒนาระบบโดยการเพิ่มความเร็ว เพื่อประโยชน์ของธนาคารในอนาคต

4. 90 % ของพนักงานทีมขายจำเป็นต้องใช้ระบบโลตัสเน็ต แต่ต้องเวลาในการเข้าระบบนานมาก
5. ควรเพิ่มความเร็วของ Server เพื่อรองรับข้อมูลที่มากขึ้น
6. ระบบเสียบ่อยครั้งมาก บางครั้งก็ Hang ไม่สามารถเข้าทำงานได้ ซึ่งต้องเสียเวลาคอยในการ Restart และ Log on ใหม่ และหากต้องใช้เอกสารด่วนในการประชุม ก็ต้องใช้วิธี Fax เอกสารแทน ทำให้เสีย ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
7. ควรลดภาพกราฟฟิก หรือข่าวที่เป็นภาพถ่าย เพื่อเพิ่มความเร็วของระบบ
8. การส่งข้อมูลไปสาขาอื่น แต่สาขานั้น ๆ ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นที่สามารถรับงานได้ ทำให้ไม่สะดวกต่อการรับ-ส่งข้อมูล เช่น การจัดรูปแบบ สิ่งพิมพ์ ตัวอักษร เพราะเครื่องต่างรุ่นกันมาก
9. เปิดเข้าระบบโลตัสเน็ตช้ามาก โดยเฉพาะระบบเงินสด ทำให้ควบคุมเงินให้อยู่ในวงเงินที่กำหนดไม่ได้ เสียเวลาในการเข้าระบบและทำให้ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร
10. การเข้าระบบโลตัสเน็ตในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน คือ 8.30 และ 13.00 น. เครื่องจะช้ามาก ผิดปกติ การส่งข้อความถึงผู้รับ บางครั้งไม่ทันกับเวลา เช่น ระบบ Cash Administration on Web ซึ่งต้อง Key ข้อมูลรับ – ส่งเงินของสาขาก่อนเวลา 14.00 น. ซึ่งบางครั้งเปิดเข้าไปในระบบไม่ได้ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ต้องการให้ปรับปรุงระบบให้เร็วขึ้น
11. การสั่งพิมพ์งาน มักมีปัญหา เพราะไม่สามารถสั่งพิมพ์เอกสารจากระบบ โลตัสเน็ตได้
12. หลังเข้า Password ในเครื่องแล้ว ต้องรอนานมาก กว่าเครื่องจะ Connect กับระบบได้

ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล

1. ข้อมูลในระบบมีมากเกินไป บางครั้งค้นหายาก เช่น ข้อมูลของสาขาทั่วประเทศ
2. ควรมีการจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เช่น วส. วท. เพื่อสะดวกในการค้นหา

3. ข้อมูลของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องไม่ทันสมัย ใช้อ้างอิงไม่ได้
4. การส่งข้อมูลไม่ชัดเจน และมักจัดส่ง โดยรวม ๆ
5. ขนาดของ Mail Box ที่กำหนดให้พนักงานนั้น มีจำนวนน้อยเกินไป ควรจะเพิ่มให้มากกว่านี้ การเก็บข้อมูลหรือคำสั่งใด ๆ ไม่สามารถเก็บไว้ได้มาก เนื่องจากเนื้อที่น้อย
6. ควรจัดทำคำอธิบายฉบับย่อ ในกรณีที่เครื่องมีปัญหาขัดข้องและมีข้อความเตือนหน้าจอ
7. พนักงานสาขาในเขตภูมิภาคควรมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเช่นเดียวกับพนักงานในสำนักงานใหญ่

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

1. ควรจัดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้บริการ เนื่องจากเครื่องที่สาขา มีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สาขา ส่วนมากเป็นรุ่นเก่า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและ ไม่เพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า
3. ควรปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย เพราะสาขาในต่างจังหวัด ยังใช้เครื่องที่มีความเร็วต่ำมาก ตกรุ่นไปแล้ว ทำให้การใช้งานระบบโลตัสเน็ตช้ามาก ๆ ซึ่งไม่สามารถเก็บข้อมูลในแผ่น CD ได้
4. ควรเพิ่มหน่วยความจำให้มากขึ้น เพราะงานบางเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับผู้ใช้ ก็มีอยู่ใน Box ทำให้ Mail Box เต็มเร็วกว่าที่ควร
5. ควรให้พนักงานของธนาคารทุกคน ทุกระดับตำแหน่ง มี User – ID ของตนเอง เพื่อใช้งานในระบบ และเป็นประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในของธนาคารได้สะดวกขึ้น

ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ระบบโลตัสเน็ต โดยเฉพาะผู้บริหาร เพื่อให้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เมื่อมีปัญหา ทีม Help Desk ให้ความช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี
3. ทีมงานที่รับปัญหา ควรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น เพราะจะเห็นภาพของปัญหาได้ดีที่สุด
4. ไม่มีการอบรมพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้อย่างจริงจัง ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ยังใช้งานในระบบต่าง ๆ ได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้คือ

1. ในส่วนของกรณีวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น พบว่า ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.52 โดยมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 63.83 และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.73 มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป ร้อยละ 57.45 และส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.10 ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงที่ว่า พนักงานสาขาในเขตภูมิภาคนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 70 และถึงแม้ว่าธนาคารมีนโยบายให้พนักงานทุกคนมีโอกาสใช้ระบบโลตัสเน็ตในการปฏิบัติงาน แต่ในความเป็นจริงแล้ว แต่ละสาขาในเขต ภูมิภาค มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนจำกัด พนักงานที่มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไปเท่านั้น ที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ระบบโลตัสเน็ตได้ อีกทั้งระบบโลตัสเน็ตเป็นระบบเครือข่ายที่ใช้ภายใน องค์กร พนักงานจึงไม่สามารถที่จะใช้งานระบบโลตัสเน็ตได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่บ้าน
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบโลตัสเน็ตทุกวัน โดยคิดเป็นร้อยละ 78.72 โดยจำนวนเวลาที่ใช้ในแต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คือในช่วงเวลาหลัง 16.30 น. และใช้ในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร ด้านการพนักงาน และด้านการเงินการธนาคาร ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าระบบ

โลตัสเน็ต นั้น มีความจำเป็น ต่อการปฏิบัติงานของสาขาในเขตภูมิภาคเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะ ในงานด้านเอกสารและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่างสาขาและกับสำนักงานใหญ่ทุกวัน

3. ในการวิจัยประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ประเภทการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลนั้น พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาคนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ในด้านความทันสมัยของข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ ความสะดวกในการจัดเก็บ และความรวดเร็วในการค้นหา ทั้งนี้ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้มีการ Update ข้อมูลและข่าวสารเพื่อให้ทันสมัยทุกวัน ทำให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับพนักงานสามารถจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ลงในระบบแทนกระดาษได้ ทำให้เกิดความง่ายง่ายในการดึงข้อมูลมาใช้ แต่เนื่องจากประสิทธิภาพในด้านความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์และของระบบที่ยังมีจำกัด ทำให้ไม่สะดวกในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเท่าที่ควร

ในประเภทการส่งผ่านเพิ่มข้อมูลนั้น ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตมีความพึงพอใจ ในด้าน ใบบลาพนักงาน มากที่สุด รองลงมาคือ การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต และการทำนัดหมายเพื่อ ประชุม ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก พนักงานทุกคนจะต้องส่งใบบลาพนักงานถึงผู้บังคับบัญชา โดยผ่านระบบโลตัสเน็ต จึงทำให้เกิดความคุ้นเคย และรู้สึกว่ามีความสะดวก ง่าย และไม่ยุ่งยาก เหมือนแต่ก่อน อีกทั้งพนักงานสามารถเข้าไปตรวจดูงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาของตนผ่านระบบได้ ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อการปฏิบัติงาน

สำหรับเรื่องของเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ประสิทธิภาพและความเร็วของเครื่องได้รับ คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะท้ายแบบสอบถาม โดยพนักงานส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สาขานั้น เป็นรุ่นเก่า ไม่ทันสมัย ไม่มี ประสิทธิภาพ และความเร็วในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร ประกอบกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มี ไม่เพียงพอต่อจำนวนพนักงานในสาขา ทำให้ เสียเวลาในการรอและก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ธนาคาร

4. ด้านประสิทธิภาพในการใช้ระบบโลตัสเน็ตนั้น พนักงานสาขาในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่ เห็นว่า ปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขโดยเร่งด่วนที่สุดคือ เรื่องความเร็วในการใช้งานระบบโลตัสเน็ต และความพร้อมของการให้บริการได้ตลอดเวลา ตลอดจนโอกาสในการใช้ระบบโลตัสเน็ตมีน้อย โดย 80% ของผู้ให้ความคิดเห็นและตอบข้อเสนอแนะได้กล่าวว่า ระบบเสียบ่อย การเข้าระบบ มี

ปัญหาเป็นอย่างมาก บางครั้งเครื่อง ก็ดับโดยไม่ทราบสาเหตุ ต้องปิดและเปิดใหม่ ระบบสื่อสารขัดข้องบ่อยครั้ง ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงาน และการให้บริการลูกค้า พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้ระบบนี้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุวิทย์ (2540) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ โลกีสโตนด์มากที่สุด ในเรื่องของ ปัญหาจากอุปกรณ์จัดการระบบเครือข่ายเสีย (Server Down) ความเร็ว ของระบบ โลกีสโตนด์ และปัญหาที่เกิดจากระบบเครือข่ายเสีย (LAN Down) เช่นกัน

5. ด้านบุคลากรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้มีการส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ โลกีสโตนด์ เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถใช้ระบบนี้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัญหารองลงมาคือในเรื่องของการให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา (Note User Admin.) ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริง ที่ว่า ปัจจุบันหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบ โลกีสโตนด์ ในระดับที่สูงขึ้นให้กับพนักงานสาขา ในเขตภูมิภาคเลย

6. ในการศึกษาความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบ โลกีสโตนด์ ตามสถานภาพของผู้ใช้นั้น พบว่า ผู้ที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบ โลกีสโตนด์ไม่แตกต่างกัน และเห็นพร้อมต้องกัน ในเรื่องของอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระศักดิ์ (2537) ที่พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจต่อการ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์มากกว่าไม่ใช้เหมือนกัน ทั้งในเรื่องของความรวดเร็ว การให้บริการ กระบวนการ ตลอดจนความสะดวก การประหยัดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเวลาในการเดินทาง และงานวิจัย ของ อนันท์ศิลป์ (2538) ที่พบว่า ความคิดเห็นของอาจารย์ประจำชั้นในแต่ละระดับเกี่ยวกับรายงานผลการเรียน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากโปรแกรมที่สร้างขึ้น มีความสามารถในการใช้งานสูง ลักษณะของเอกสาร มีความกระชับรัด รายละเอียดครอบคลุมดี การค้นหาข้อมูลทำได้ง่าย ปัจจัยดังกล่าว มีส่วนทำให้ผู้ใช้ระบบ โลกีสโตนด์ที่มีเพศ และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

7. ผู้ใช้ระบบ โลกีสโตนด์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในเรื่องของระบบ โลกีสโตนด์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งคาดว่า เนื่องจากระบบ โลกีสโตนด์เป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก จึงไม่สลับซับซ้อนมากเกินไปที่จะต้องใช้ความรู้ที่แตกต่างกัน ในด้านการศึกษาเพื่อที่จะใช้งานได้ อีกประการหนึ่งคือ ปัจจุบันธนาคาร ให้ความสำคัญกับระดับการศึกษาค่อนข้างมาก ทำให้พนักงาน ส่วนมากพยายามที่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีเป็นอย่างต่ำ จึงไม่มีความแตกต่างกันในเรื่อง ของความรู้ความสามารถมากนัก

ซึ่งต่างกับผลการวิจัยของ สกิด (2540) ที่พบว่าในเรื่อง ของวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันของบุคลากร ห้องสมุดนั้น ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท จะสามารถนำโปรแกรมสำเร็จรูป มินิ-ไมโคร ซีดีเอส/ไอซิสมาใช้งานในห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้ดีกว่าบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ โปรแกรมดังกล่าวมีความสลับซับซ้อนมากกว่าระบบโลดส์ไนต์

8. ผู้ใช้ระบบโลดส์ไนต์ที่มีตำแหน่งองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาของระบบโลดส์ไนต์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของแต่ละตำแหน่งของพนักงานสาขาในเขตภูมิภาค ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ทำให้ความต้องการใช้ สารสนเทศของแต่ละบุคคลมีความคล้ายกัน ซึ่งแตกต่างจากผลวิจัยของ สุวิทย์ (2540) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในการ ใช้ระบบโลดส์ไนต์แตกต่างกัน ตามตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน เนื่องจากความต้องการใช้สารสนเทศ ของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามหน้าที่และความรับผิดชอบ หรือต่อการใช้งาน อย่างไรก็ตาม งานวิจัยระบบโลดส์ไนต์ในเขตภูมิภาคนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญเอื้อม (2520) ที่พบว่า ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เหมาะสมกับโรงเรียนที่มีนักเรียนไม่น้อยกว่า 1,000 คน และมี ประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมาก ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์จึงมีบทบาทสำคัญยิ่งใน การเสนอข้อมูลที่ละเอียดถูกต้อง และทันเหตุการณ์ นอกจากนี้ ระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำให้ การศึกษาข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพดี มีผลดีต่อผู้บริหารที่จะเรียกใช้ข้อมูล เพื่อ ช่วยให้การตัดสินใจได้ทันเวลา การตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลสามารถทำได้ง่าย และ McQueen (1995, 229) พบว่า มีความแตกต่างกันในความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความพึงพอใจ ของผู้ใช้ในการออกแบบระบบสารสนเทศที่ใช้คอมพิวเตอร์ โดยการสร้างแบบจำลองของ Dool และ Torkezadeh จากการสำรวจผู้ใช้เพื่อดูการรับรู้ในเรื่องการมีส่วนร่วม และความพึงพอใจในโครงการ การใช้คอมพิวเตอร์ โดยแบ่งผู้ใช้ออกเป็น 3 กลุ่ม เน้นความมีส่วนร่วมในสถานการณ์ แบ่งตาม ปริมาณการรับรู้และความต้องการความสัมพันธ์ นอกจากนี้ งานวิจัยของ Buterbaugh (1993, 150) พบว่า มีความแตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในสถาบันการศึกษาระหว่างกลุ่ม ผู้สอนกับกลุ่มผู้บริหารอย่างมาก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาและนำเครื่องมือวัดความพึงพอใจเพื่อหาค่า ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม พร้อมทั้ง สร้างความเปลี่ยนแปลงขึ้น เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถนำเครื่องมือไปใช้งานได้กับ องค์กรการศึกษาที่สูงกว่า ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกิด (2540) พบว่า บุคลากรห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษาทุกตำแหน่งมีความต้องการความ ร่วมมือกันในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มินิ-ไมโคร ซีดีเอส / ไอซิส เพื่อพัฒนางานให้กว้างขวาง และมีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็น ว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความต้องการ ร่วมมือกันในการใช้โปรแกรมไม่แตกต่างกัน

9. ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตไม่แตกต่างกัน ถึงแม้ว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่าจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า แต่การใช้งานในระบบโลตัสเน็ตจะมีพื้นฐานข้อมูลเหมือน ๆ กัน ดังนั้น การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบในเนื้องานที่ต่างกัน จึงไม่มีผลต่อการใช้ระบบโลตัสเน็ตที่ต่างกันแต่อย่างใด ซึ่งต่างกับผลการวิจัยของ สุวิทย์ (2540) ที่พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในระบบโลตัสเน็ตแตกต่างกันไปด้วย และงานวิจัยของ สถิต (2540) ได้กล่าวถึง บุคลากรห้องสมุดส่วนมาก ไม่มี ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ-ไมโครซีดีเอส/ไอซิส มาก่อน จะก่อให้เกิดปัญหาในการใช้โปรแกรมขึ้นได้ ส่วนงานวิจัยของ Simon (1994: 273) พบว่าผู้ใช้ที่ขาดประสบการณ์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และสัดส่วนในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ในหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ฝ่ายสารสนเทศต้องเผชิญกับปัญหาเหล่านี้ ในการหาวิธีการฝึกอบรมระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้ในด้านกรรับรู้ ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนทักษะโดยเน้นระบบ สารสนเทศเพื่อให้คอมพิวเตอร์ง่ายต่อการใช้งานมากขึ้น และมีประโยชน์ต่อผู้ใช้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร และประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะทางแก้ไข ในการใช้ระบบโลดส์เน็ตของธนาคารกสิกรไทย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งจะศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์เน็ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ที่ใช้งานระบบโลดส์เน็ต ทั้ง 4 ภาค จำนวน 2,080 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 335 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย รายละเอียดดังนี้คือ

ภาคกลาง ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 41,42 จำนวนรวม 81 คน

ภาคเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 21, 22, 23 จำนวนรวม 74 คน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 31, 32, 33 จำนวนรวม 102 คน

ภาคใต้ ได้แก่ เขตการบริการและการขายที่ 43, 45 จำนวนรวม 78 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางด้านสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและสภาพการใช้ระบบโลตัสเน็ต มีจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ โดยลักษณะคำถามจะเป็นคำตอบแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งองค์กร ประสบการณ์การทำงาน ความถี่ในการใช้ระบบโลตัสเน็ต จำนวนเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ตแต่ละครั้ง ช่วงเวลาในการใช้ และระบบโลตัสเน็ตสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สร้างแบบสอบถามตามแนวคิดของ Likert ถามความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านระบบโลตัสเน็ต ด้านบุคลากร นอกจากนี้ยังมีคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัสเน็ต เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มประชากร โดยการส่งไปยังสาขาในเขตภูมิภาค ทั้ง 4 ภาค จำนวน 335 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 329 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 98.20 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละใช้ในการรายงานผลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ใช้อธิบายและรายงานผลความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ต

ผลการวิจัย

1. จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต สาขาในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 209 คน (ร้อยละ 63.52) และเป็นเพศหญิง 120 คน (ร้อยละ 36.48) มีอายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 210 คน (ร้อยละ 63.83) รองลงมาคืออายุระหว่าง 30 – 40 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 34.95) และกลุ่มที่น้อยที่สุดได้แก่กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 1.22)

ด้านวุฒิการศึกษาพบว่า ส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 236 คน (ร้อยละ 71.73) รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 53 คน (ร้อยละ 16.11) และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 12.16)

สำหรับระดับตำแหน่งองค์กรนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบโลตัสเน็ต ส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งหัวหน้าส่วนขึ้นไป จำนวน 189 คน (ร้อยละ 57.45) รองลงมาคือ ระดับผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 113 คน (ร้อยละ 34.34) ตำแหน่งพนักงานชั้นกลาง 21 คน (ร้อยละ 6.39) และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานชั้นต้น จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.82) ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานสาขาที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบโลตัสเน็ตได้นั้น ส่วนใหญ่จะต้องมีตำแหน่งองค์กรระดับตั้งแต่ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนขึ้นไป และมีประสบการณ์การทำงานที่ธนาคารระหว่าง 11 – 20 ปี (ร้อยละ 54.10) รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 43.16) และ 1 – 10 ปี (ร้อยละ 2.43) ตามลำดับ

2. ความถี่ในการใช้ระบบโลตัสเน็ตในแต่ละครั้งมากที่สุดคือ ทุกวัน (ร้อยละ 78.72) รองลงมาคือ 2 วัน/ สัปดาห์ (ร้อยละ 12.16) อื่น ๆ เช่น นาน ๆ ครั้ง หรือแล้วแต่เวลาว่าง เป็นต้น (ร้อยละ 5.17) และ 1 วัน/ สัปดาห์ (ร้อยละ 3.95) ตามลำดับ

โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบโลตัสเน็ตแต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง (ร้อยละ 56.53) รองลงมาคือ 1-2 ชั่วโมง (ร้อยละ 37.39) และน้อยที่สุดคือ 3-4 ชั่วโมง (ร้อยละ 6.08) ซึ่งสอดคล้องกับความ เป็นจริงที่ว่า สาขาในเขตภูมิภาคมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบโลตัสเน็ตได้ในจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงานสาขา จึงทำให้พนักงานแต่ละท่านไม่สามารถใช้ระบบโลตัสเน็ตได้บ่อยเท่าที่ต้องการ

พนักงานสาขา ในเขตภูมิภาค ส่วนใหญ่จะใช้ระบบโลตัสเน็ตในช่วงเวลาหลังปิดทำการ ธนาคารไปแล้ว คือเวลา 16.30 น. (ร้อยละ 59.58) เนื่องจากเป็นเวลาหลังเลิกงานแล้ว รองลงมาคือ ช่วงระหว่างเวลา 8.30 - 12.00 น. (ร้อยละ 50.46) และน้อยที่สุดคือช่วงเวลา 12.00 - 13.00 น. (ร้อยละ 19.76) โดยใช้งานด้านเอกสารเพื่อปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ งานด้านการพนักงาน (ใบลาพนักงาน) ด้านการเงินการธนาคาร ด้านสินเชื่อ ด้านบัญชี ด้านอื่น ๆ เช่น ส่ง Mail หรือ อ่านข่าว บทความทางกฎหมาย และด้านต่างประเทศ ตามลำดับ

3. จากการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ในด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง หัวข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุดคือ ความทันสมัยของข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือความสะดวกในการจัดเก็บ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.48 (ระดับปานกลาง) โดยระดับความพึงพอใจ ในเรื่องของความเร็ว ในการค้นหาข้อมูลได้ ค่ะแน่นอนที่สุด มีค่าเฉลี่ยเพียง 2.87 เท่านั้น (ระดับปานกลาง)

ส่วนระดับความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ต ในด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมที่ 3.56 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยหัวข้อที่พนักงานพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งใบลาพนักงานผ่านระบบโลตัสเน็ต มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.78 (ระดับมาก) และรองลงมาคือ การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 (ระดับปานกลาง) และอันดับสุดท้ายคือ การทำนัดหมายเพื่อประชุม มีค่าเฉลี่ยที่ 3.33 (ระดับปานกลาง) ทั้งนี้ สืบเนื่องจากลักษณะงานของสาขาในเขตภูมิภาค ไม่ค่อยมีความจำเป็นต้องใช้การทำนัดหมายเพื่อประชุมผ่านระบบนี้เท่าใดนัก

ระดับความพึงพอใจของเครื่องคอมพิวเตอร์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ซึ่ง อยู่ใน ระดับปานกลาง โดยหัวข้อความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน เช่น เม้าส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 2.71 (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือการซ่อมบำรุงรักษา ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.64 (ระดับปานกลาง) และจำนวน เครื่องต่อผู้ใช้อยู่ที่ 2.47 (ระดับปานกลาง) และอันดับสุดท้ายคือ ในเรื่องของ ประสิทธิภาพ หรือ ความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.00 (ระดับน้อย) เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะ ที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับความเร็วของ เครื่องคอมพิวเตอร์ และของระบบ โดคัสเน็ต

จากการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในระบบโดคัสเน็ตอันดับแรกทีควร ได้รับการแก้ไขคือ ในเรื่องความเร็วของระบบโดคัสเน็ต ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ 2.12 รองลงมาคือความพร้อมในการให้บริการของระบบ ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.44 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องความเร็วของระบบนี้ในตอนท้ายบท ส่วนในหัวข้ออื่น ๆ เช่นใน เรื่องของคำสั่งต่าง ๆ ความเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงานช่องทางให้สอบถามผ่าน คู่มือการใช้งานในระบบอยู่ในเกณฑ์เฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลาง

จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดคัสเน็ตในด้านบุคลากรที่พนักงาน ในเขตภูมิภาคส่วนใหญ่เห็นว่า ควรได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือ ควรมีการส่งเสริมการฝึกอบรม และให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียง 2.53 เท่านั้น (ระดับปานกลาง) รองลงมาคือ การให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา (Note User Admin.) ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.29(ระดับ ปานกลาง) และหัวข้อที่พนักงานส่วนใหญ่พึงพอใจ คือการที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้ระบบ โดคัสเน็ตที่สาขา โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.84 (ระดับมาก)

4. ส่วนในเรื่องการศึกษาความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพ ที่เกิดขึ้นในระบบโดคัสเน็ตนั้น พบว่า เพศชายและหญิงมีความเห็นพ้องกันในประสิทธิภาพการใช้ระบบโดคัสเน็ตประเภทการ ส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด (ใบลาพนักงาน การสั่งงานผ่านระบบโดคัสเน็ต การทำนัดหมายเพื่อ ประชุม) รองลงมาคือการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล (ความสะดวกในการจัดเก็บ ความรวดเร็วในการ ค้นหา และความทันสมัยของข้อมูล) และลำดับสุดท้าย คือความพึงพอใจในเครื่องคอมพิวเตอร์ (จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้ ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่อง ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน) ส่วนที่คิดว่าควรได้รับการแก้ไขมากที่สุดคือ ในเรื่องของประสิทธิภาพของระบบโดคัสเน็ต (ความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา คำสั่งต่าง ๆ ในระบบมีความละเอียด ครบถ้วน มีช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งาน โอกาสในการใช้ กับความต้องการในการ

ปฏิบัติงาน) รองลงมาคือในเรื่องบุคลากร (ผู้บริหารให้การสนับสนุน มีการส่งเสริมการฝึกอบรม การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา และการให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา)

สำหรับผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, ระหว่าง 30-40 ปี และอายุสูงกว่า 40 ปีนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตประเภท การส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด เช่นกัน รองลงมาคือ การจัดเก็บและค้นหาข้อมูล และในเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ และเห็นว่าปัญหาเรื่องประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตควรได้รับการพิจารณาปรับปรุงมากกว่าในเรื่องของบุคลากร

พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี และปริญญาโท มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ประสิทธิภาพของระบบ โลตัสเน็ตประเภทการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือประเภทการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล และประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามลำดับ และปัญหาในเรื่องประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตควรมีการพัฒนาโดยเร่งด่วนเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ใช้ระบบ โลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งองค์กรระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน และ พนักงานชั้นกลางมีความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบประเภทการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือประเภทการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล และประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ ในขณะที่ ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีตำแหน่งพนักงานชั้นต้น มีความพึงพอใจประเภทการจัดเก็บ และค้นหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล และประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตาม พนักงานทุกตำแหน่งมีความเห็นพ้องกันในปัญหาเรื่องประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตที่ควรได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดมากที่สุด

ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 1 ปีและ 1-10 ปีมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบประเภทการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือประเภทการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล และประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นลำดับสุดท้าย ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 11-20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไปนั้น มีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของระบบประเภทการส่งผ่านแฟ้มข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล และประเภทเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของระบบนั้น พนักงานทุกระดับมีความคิดเห็นพ้องต้องกันว่า อนาคตควรมีการพัฒนาในด้านประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสเน็ต โดย เร่งด่วน

5. สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในส่วนท้ายแบบสอบถามนั้น สามารถจำแนกประเภทได้ดังนี้คือ

ด้านประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสเน็ต

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 65 คน ได้เสนอแนะให้มีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสเน็ตให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบัน การเข้าระบบโลตัสเน็ตแต่ละครั้งนั้นใช้เวลานานมาก ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการใช้ระบบ เสียบ่่อยมาก ซึ่งบางครั้งก็เกิดการ Error หรือ Hang ไปเลย ต้องเสียเวลาคอยในการ Restart และ Log on เข้าใหม่ โดยเฉพาะระบบเงินสด (Cash Administration) ที่ต้องมีการส่งข้อมูลรับ – ส่งเงินของสาขา ก่อนเวลา 14.00 น. ซึ่งบางครั้งเปิดเข้าไปในระบบไม่ได้ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารเป็นอย่างมาก เพราะไม่สามารถควบคุมเงินสดให้อยู่ในวงเงินที่สาขาถูกกำหนดให้รักษาไว้ได้ และระบบจะช้าผิดปกติระหว่างชั่วโมงเร่งด่วนคือเวลา 08.30 น. และเวลา 13.00 น. ในเรื่องการส่งพิมพ์งานนั้นก็ยังมีปัญหามาก ส่วนใหญ่ส่งพิมพ์เอกสารจากระบบโลตัสเน็ตไม่ได้ ทำให้ทำงานช้าช้อน และเสียเวลามาก บางครั้งไม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันกำหนดเวลา

ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล

พนักงานจำนวน 15 คนได้มีข้อเสนอแนะในส่วนการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลว่า ข้อมูลในระบบมีจำนวนมากเกินความจำเป็น บางครั้งค้นหาไม่เจอ เพราะไม่มีการจัดหมวดหมู่ เช่น ข้อมูลของสาขาทั่วประเทศ ข้อมูลของบางหน่วยงานไม่ทันสมัย ใช้อ้างอิงไม่ได้ พนักงานในส่วนภูมิภาคควรมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเช่นเดียวกับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ การส่งข้อมูลให้สาขาจากบางหน่วยงานไม่ชัดเจน และขนาดของ Mail Box ที่กำหนดให้พนักงานมีจำนวนน้อยเกินไป

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 25 คนได้เสนอแนะว่า ธนาคารควรจัดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนพนักงานในสาขา เนื่องจากสาขาในเขตภูมิภาคมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบโลตัสเน็ตได้ เฉลี่ยสาขาละประมาณ 2-3 เครื่องเท่านั้น ซึ่งไม่เพียงพอต่อการใช้งานและให้บริการลูกค้า และส่วนมากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่

ปัจจุบันเป็นเครื่องรุ่นเก่า ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และมีผลทำให้เข้าระบบโลตัสเน็ตได้ช้า พนักงานหลายคนต้องรอใช้เครื่อง ๆ เดียวกัน หากมีเรื่องเร่งด่วนพร้อมกัน ก็จะไม่สามารถใช้งานพร้อมกันได้ ซึ่งพนักงานทุกคนอยากมีโอกาสได้ใช้ระบบโลตัสเน็ตและรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากสำนักงานใหญ่เท่าเทียมกัน

ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ผู้ใช้ระบบโลตัสเน็ตจำนวน 9 คนได้เสนอแนะว่า ควรจะมีการจัดฝึกอบรมการใช้ระบบโลตัสเน็ตให้กับพนักงานในเขตภูมิภาค เนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการพัฒนาระบบนี้ให้มีระดับที่สูงขึ้น ซึ่งมีผลให้คำสั่งต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนมากกว่าเดิม ทำให้พนักงานในเขตภูมิภาคส่วนใหญ่ไม่เข้าใจและใช้งานได้อย่างไม่เต็มที่ ส่วนในเรื่องของทีมที่รับเรื่องแก้ปัญหา นั้น ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ควรจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบนี้ด้วย เนื่องจากเป็นผู้ที่ทราบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ดีที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านประสิทธิภาพความเร็วของระบบโลตัสเน็ต

ธนาคารควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้านประสิทธิภาพของระบบโลตัสเน็ตในด้านความเร็วในการใช้งาน ความพร้อมในการให้บริการ และความต้องการในการปฏิบัติงาน ตลอดจนควรมีการควบคุมดูแลการใช้งานของระบบอย่างเหมาะสมโดยเร่งด่วนที่สุด จากผลการวิจัยจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 90 จะมีปัญหาในการเข้าระบบนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเป็นผลเสียหายต่อธนาคาร

2. ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล

ในการให้บริการข้อมูลในระบบโลตัสเน็ตนั้น ธนาคารควรมีการสอบถามผู้ใช้ เพื่อไ้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริง และเพื่อให้สามารถจัดหาข้อมูลได้ตรงตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ควรมีการขยายพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของระบบ เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

3. ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

ธนาคารควรจัดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงานของแต่ละ สาขา โดยเร่งด่วน เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานในเขตภูมิภาคมีโอกาสรับรู้ข่าวสารของธุรกิจธนาคารเท่าพนักงานในสำนักงานใหญ่ ตลอดจนควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพและรุ่นของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ เพื่อปรับปรุงให้ทันสมัยเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบัน

4. ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ระบบโลดส์ โน้ตที่มีระดับสูงขึ้น ให้กับพนักงานสาขาในเขตภูมิภาค เพื่อให้พนักงานเหล่านี้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นประโยชน์กับธนาคาร ตลอดจนทีมงานที่รับปัญหา ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบนี้ เนื่องจากจะเป็นผู้ที่รับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับสาขาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการใช้ระบบโลดส์ โน้ตในกลุ่มประชากรอื่น ๆ นอกเหนือจากธนาคารกสิกรไทย เพื่อนำมาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบ และนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจพัฒนาระบบให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้
2. ควรมีการทำกรวิจัยและติดตามผลจากผู้ใช้ทุกครั้งที่ธนาคารมีการพัฒนาระบบในระดับ ที่สูงขึ้น
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดทำการประเมินผลการใช้งานระบบโลดส์ โน้ตทุกปี เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และเพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการปฏิบัติงานต่อไป
4. ควรมีการศึกษาถึงสภาพพื้นฐานของกลุ่มประชากร โดยเจาะลึกในแต่ละภาค เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการใช้งานรวมถึงความต้องการในระบบ โลดส์ โน้ต แล้วนำมาเปรียบเทียบระหว่างภาค และสำนักงานใหญ่

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ. 2537. **บริการสารสนเทศ**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ชาญฤทธิ์ ศรีศิลป์ และ อธิพร ถิมเจริญ. 2539. **คู่มือการใช้ Lotus Notes สำหรับผู้เริ่มต้น**.
กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดำรงค์ วัฒนา. 2539. **การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**. เอกสาร
วิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ 3. กรุงเทพมหานคร:
สำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ.

ถกล นิรันดร์โรจน์. 2525. **การจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร: จงเจริญ
การพิมพ์.

ธงชัย สันติวงษ์. 2530. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารกสิกรไทย. 2547. **รายงานการประชุมผู้ถือหุ้น ฉบับวันที่ 25 ตุลาคม 2547 : 2-3**.

_____. 2548. 6 ทศวรรษ **ผู้ธนาคารครบวงจร**. **กิจการสัมพันธ์** 8(6): 9-10.

นงลักษณ์ ไม่น่ายกิจ. 2526. **บริการสนเทศ : ความหมายและประเภท**. **วารสารห้องสมุด**
27 (1-3): 17-23.

นฤมล ปราชญโยธิน, ทวีศักดิ์ กอนันตกุล และ เปรมิน จินดาวิมลเลิศ. 2536. **ซีซอร์สกับระบบ
สารสนเทศ**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

บุญเอื้อม หุ่นสะดี. 2520. **ระบบคอมพิวเตอร์ สำหรับงานบริหารระดับโรงเรียนประถมและมัธยม**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประดิษฐ์ เชื้อวสกุล. 2534. นโยบายและระบบสารสนเทศแห่งชาติ. วารสารคณะกรรมการแห่งชาติ
ว่าด้วยการศึกษาฯ สหประชาชาติ 23 (7): 19-24.

พิระศักดิ์ อังกิตติกุล. 2537. ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการที่มีต่อระบบและกระบวนการ
ให้บริการข้อมูลทะเบียนสมรส โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการ
ปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, เกริก.

ภัชราพร ช่างแก้ว. 2537. Reengineering : กลยุทธ์ไทยสู่ธนาคารแห่งศตวรรษใหม่. ผู้จัดการ
รายเดือน (5): 94-97.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2536. เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.
นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพมหานคร:
บริษัทอักษรเจริญทัศน์ อจท.

รัตนภรณ์ นะขาว. 2541. สภาพ ปัญหา และความต้องการ การใช้บริการของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งอรุณ ผาสุกสกุล. 2542. การใช้บริการอินเทอร์เน็ตของนิสิตในห้องสมุดจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารสารการเงินการธนาคาร. ฉบับเดือนกันยายน 2547 : 25

วาสนา บุญสูง. 2542. ความต้องการและการใช้สารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตของนักวิจัยด้านไทย
ศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิชัย จำนง. 2525. การจูงใจในองค์การธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: คณะบริหารธุรกิจ,
สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.

วิเชียร เกตุสิงห์. 2538. ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสาร
วิจัยการศึกษา 18 (2-3): 9.

สถิต จันทร์น้อย. 2540. การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมินิ-ไมโคร ซีดีเอส/ไอซิส ในงานห้องสมุด
โรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนกลางและเขตการศึกษา 5 สังกัดกรมสามัญศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมจิตร ล้วนจำเจริญ. 2537. การแบ่งส่วนตลาดและตลาดเป้าหมาย. ในเอกสารการสอนชุดวิชา
การบริหารตลาด, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สมยศ นาวิการ. 2522. การบริหารตามสถานการณ์. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมเล็ก ลีลาประทักษ์. 2540. สภาพปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยของ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภัตรา แต่งเจริญ. 2532. วิเคราะห์ความเป็นมาและบทบาทของการใช้ MIS ในปัจจุบัน. เอกสาร
เสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.

สุวิทย์ เฟ็งจันทร์. 2540. ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนันทศิลป์ รุจิเรข. 2538. การสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับรายงานผลการเรียนของ
โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

- อุดม จันทร์สุข. 2538. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาประเทศไทย. ในเทคโนโลยีสารสนเทศก้าวไกล เศรษฐกิจไทยมั่นคง. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม.
- Brittain, J.M. 1970. **Information and Its Users : A Review with Special Reference to the Social Science.** Bath University Press.
- Bruch, Fr., G., Felix, R. Strater and G. Gradnitski. 1979. **Information System : Theory and Practice.** New York: John Wiley & Sons.
- Buterbaugh, G.L. 1993. **Measuring Computer User Satisfaction (Teaching Institutions).** Ph.D. diss., University of Pittsburgh.
- Cronin, B. 1981. **Assessing User Needs.** New York: Aslib Proceedings.
- Emery, J.A. 1969. **Organization Planning and Control Systems.** New York : The Macmillan.
- Ishman, M.D. 1995. **A Cross-Cultural Model of User Satisfaction with Information Systems.** Ph.D. diss., New York State University at Buffalo.
- Kennington, D. 1990. **The Marketing of Public-Sector Business Information Services.** London : Library Association Publishing.
- Lancaster, F.W. 1979. **Information Retrieval Systems : Characteristics, Testing and Evaluation.** New York: Wiley.
- Line, M.B. 1974. **Draft Definition-Information and Library Needs, Wants, Demand and Uses.** Alsip Proceedings.

- Maslow, A.H. 1970. **Motivation and Personality**. 2d ed. New York: Harper and Row Inc.
- McQueen, T.J. 1995. **An Investigation of the Relationship between End-User Involvement and End-User Satisfaction in the Design and Implementation of Computer-Base Information Systems**. Ph.D. diss., Nova Southeastern University.
- Moore, R.H. 1996. **An Examination of the Relationship between End- User Computing Strategy and End-User Satisfaction**. Ph.D.diss., The University of Memphis.
- Morse, N.C. 1995. **Satisfactions in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.
- Murdick, R.G., and J.E. Ross. 1976. **Introduction to Management Information System**. New Jersey: Prestice Hall.
- O'Brien, J. 1970. **Management Information Systems**. New York: Litton Education Publishing.
- Rosen, B.C. 1998. **The Age of the Information Broker : and Introduction**. New York: The Haworth.
- Roth, L.M. 1994. **The Relationship between User Participation in the Development of an Information System and User Satisfaction**. Ph.D. diss., Utah State University.
- Ryker, R.E. 1995. **Measuring User Satisfaction as a Function of the Gap between Users' Perception of Information Systems' Performance and User Expectations**. Ph.D. diss., The University of Memphis.
- Simon, S.J. 1994. **The Relationship of Information System Training Methods and Cognitive Ability to End User Satisfaction**. Ph.D. diss., University of South Carolina.

Stanat, R. 1990. **The Intelligent Corporation**. New York: American Management Association.

Strauss, G., and S. Leonard. 1967. **Personnel : The Human Problem of Management**.
Englewood Cliffe: Prentice – Hall.

Taylor, R.S. 1969. **Question-Negotiation and Information Seeking in Library**. College
& Research Libraries.

Yamane, T. 1973. **Statistics and introductory analysis**. 4th ed. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. คุณวิชัย สีนบุญมี ผู้บริหารงานบริหารโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
2. คุณรังสรรค์ เจริญลาภ ผู้นำทีมงานทะเบียนผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ
ประจำฝ่ายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
3. คุณอภิชาติ ไตรวิชัยปัญญา เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบปฏิบัติการ
ประจำฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย
4. คุณสนธยา เมรินทร์ Service Delivery Manager บริษัท IBMSD

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ที่ ศธ0513.109/ว.1095



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน คุณวิชัย สีนบุญมี

ผู้บริหารงานบริหาร โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประจำฝ่ายบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบ โลกทัศน์เน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จกกล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรัชย์ ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ประจำตัวนิสิตได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือของนิสิตที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรัชย์ ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673



ที่ ศธ0513.109/ว.1095

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน คุณรังสรรค์ เจริญลาภ

ผู้นำทีมงานทะเบียนผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ

ประจำฝ่ายความปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ประจำตัวนิสิตได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือของนิสิตที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673



ที่ ศธ0513.109/ว.1095

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน คุณอภิชาติ ไตรวิษฐ์ปัญญา
เจ้าหน้าที่สนับสนุนระบบปฏิบัติการ
ประจำฝ่ายส่งเสริมการปฏิบัติการ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ประจำตัวนิสิตได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือของนิสิตที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673



ที่ ศธ0513.109/ว.1095

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

11 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการทำวิจัย

เรียน คุณสนธยา เมรินทร์

Service Delivery Manager บริษัท IBMSD

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ไนด์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ประจำตัวนิสิตได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้โดยเฉพาะ และคำแนะนำของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างเครื่องมือของนิสิตที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพเหมาะสม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อไป

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยครั้งนี้และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย

ที่ ศธ0513.109/1203

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2 กันยายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 2 (คุณสมชาย ศรีฤกษ์ฤทธิ) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 80 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล | แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย | ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

เพื่อให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องยังใช้ในการใช้บุคลากรในหน่วยงานท่าน เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในเขตภาคเหนือ คือเขตการบริการและการขาย 21 และ 22 ซึ่งภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมและเป็นประชากรในขอบเขตงานวิจัยดังกล่าว

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673

ที่ ศธ0513.109/1203



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2 กันยายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 4 (คุณวิระนันท์ ชื่นสุวรรณ) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 90 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัส โน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล | แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย | ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

เพื่อให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องยื่นขอใช้ในการใช้บุคลากรในหน่วยงานท่าน เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในเขตภาคกลาง คือเขตการบริการและการขาย 41 และ 42 ซึ่งภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมและเป็นประชากรในขอบเขตงานวิจัยดังกล่าว

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673

ที่ ศธ0513.109/1203



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2 กันยายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 3 (คุณชลัท หนองคาย) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 110 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และ ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ โน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล | แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย | ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

เพื่อให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องใช้ในการใช้บุคลากรในหน่วยงานท่าน เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือเขตการบริการและการขาย 31,32 และ 33 ซึ่งภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาเห็นว่า หน่วยงาน ท่านมีความเหมาะสมและเป็นประชากรในขอบเขตงานวิจัยดังกล่าว

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673

ที่ ศธ0513.109/1203



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

2 กันยายน 2548

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 4 (คุณวีระนันท์ ชื่นสุวรรณ) บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารงานวิจัย จำนวน 80 ชุด

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ นิสิตปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และ ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัส โน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ซึ่งมีคณะกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ดังนี้

- | | | |
|----------------------------|--------------------|----------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จنگกล | แก่นเพิ่ม, คอ.ม. | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์สุรชัย | ประเสริฐสรวย, ค.ม. | กรรมการวิชาเอก |

เพื่อให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องขออนุญาตในการใช้บุคลากรในหน่วยงานท่าน เพื่อตอบแบบสอบถาม โดยเลือกตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในเขตภาคใต้ คือเขตการบริการและการขาย 43 และ 45 ซึ่งภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษาพิจารณาเห็นว่า หน่วยงานท่านมีความเหมาะสมและเป็นประชากรในขอบเขตงานวิจัยดังกล่าว

คณะศึกษาศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรชัย ประเสริฐสรวย)

รักษาการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา

โทร. 02-579-7142

โทรสาร. 02-942-8673

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农民银行



วันที่ 2 กันยายน 2548

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 4 (คุณวีระนันท์ ชื่นสุวรรณ)

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางเรวดี ชีวะพงษ์

เพื่อ โปรดพิจารณา

จาก เลขานุการบริหาร

ด้วย นางเรวดี ชีวะพงษ์ พนักงานประจำฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหาร องค์การ ทำหน้าที่ เลขานุการประจำฝ่าย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจ ในการใช้ระบบโลดส์ โน้ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

จากการพิจารณาเห็นว่า งานวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อธนาคารและเป็นการเปิดโอกาสให้ พนักงานในความดูแลของท่าน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบโลดส์ โน้ตของพนักงาน ในเขตภูมิภาค โดยผลจากการสำรวจข้างต้นสามารถ นำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบโลดส์ โน้ตของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุน ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลของเขตในภาคกลางจากเขตการบริการและการขาย 41 และ 42 เพื่องานวิจัยดังกล่าวและขอขอบพระคุณ ล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางปราณี วิศิษฐ์กิจการ)

มีเอกสารแนบ

ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ

โทร.0-2470-3129-30

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农民银行



วันที่ 2 กันยายน 2548

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 2 (คุณสมชาย ตรีฤกษ์ฤทธิ์)
เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางเรวดี ชีวะพงษ์

เพื่อ โปรดพิจารณา
จาก เลขานุการบริหาร

ด้วยนางเรวดี ชีวะพงษ์ พนักงานประจำฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ ทำหน้าที่เลขานุการประจำฝ่าย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัส โน้ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

จากการพิจารณาเห็นว่า งานวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อธนาคารและเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในความดูแลของท่าน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัส โน้ตของพนักงาน ในเขตภูมิภาค โดยผลจากการสำรวจข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบโลตัส โน้ตของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตภาคเหนือจากเขตการบริการและการขาย 21 และ 22 เพื่องานวิจัยดังกล่าว และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางปราณี วิศิษฐ์กิจการ)

มีเอกสารแนบ

ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ

โทร.0-2470-3129-30

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农民银行



วันที่ 2 กันยายน 2548

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 3 (คุณชลัท หนองคาย)
เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางเรวดี ชีวะพงษ์

เพื่อ โปรดพิจารณา
จาก เลขานุการบริหาร

ด้วย นางเรวดี ชีวะพงษ์ พนักงานประจำฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ ทำหน้าที่เลขานุการประจำฝ่าย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัส โน้ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

จากการพิจารณาเห็นว่า งานวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อธนาคารและเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในความดูแลของท่าน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัส โน้ตของพนักงาน ในเขตภูมิภาค โดยผลจากการสำรวจข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบโลตัส โน้ตของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเขตการบริการและการขาย 31, 32 และ 33 เพื่องานวิจัยดังกล่าว และขอขอบพระคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางปราณี วิศิษฐ์กิจการ)

มีเอกสารแนบ
ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ
โทร.0-2470-3129-30

บันทึก

ธนาคารกสิกรไทย
KASIKORNBANK 泰华农民银行



วันที่ 2 กันยายน 2548

เรียน ผู้บริหารเครือข่ายการบริการและการขาย 4 (คุณวีระนันท์ ชื่นสุวรรณ)

เรื่อง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยของ นางเรวดี ชีวะพงษ์

เพื่อ โปรดพิจารณา

จาก เลขานุการบริหาร

ด้วย นางเรวดี ชีวะพงษ์ พนักงานประจำฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ ทำหน้าที่เลขานุการประจำฝ่าย กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัส โน้ต ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค

จากการพิจารณาเห็นว่า งานวิจัยดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อธนาคารและเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในความดูแลของท่าน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้ระบบโลตัส โน้ตของพนักงาน ในเขตภูมิภาค โดยผลจากการสำรวจข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบโลตัส โน้ตของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และให้การสนับสนุน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของเขตในภาคใต้จากเขตการบริการและการขาย 43 และ 45 เพื่องานวิจัยดังกล่าวและขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางปราณี วิศิษฐ์กิจการ)

มีเอกสารแนบ

ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ

โทร.0-2470-3129-30

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

"การศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค"

คำชี้แจง :

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นการศึกษาสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบ
โลตัสเน็ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตภูมิภาค ภายหลังจากที่ธนาคารได้นำระบบโลตัสเน็ต
มาใช้เป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหา และอุปสรรคใน
การใช้ระบบโลตัสเน็ตของพนักงาน ในเขตภูมิภาค โดยจะนำผลสำรวจที่ได้ ไปใช้เป็นข้อมูล
ปรับปรุงระบบโลตัสเน็ตของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและการใช้โลตัสเน็ต

ส่วนที่ 2 : การประเมินสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบ
โลตัสเน็ต

ท่านเป็นผู้ที่จะแสดงความคิดเห็น ปัญหา และแนวทางในการปรับปรุงระบบได้ตรง
ที่สุดโปรดตอบคำถามและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อ
การทำวิจัยเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างมาก และขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืน **ที่เลข ๑** ผู้บริหาร
เครือข่ายการบริการและการขาย 4 ภายในวันที่ **16 กันยายน 2548** ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความ
กรุณาทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่สละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางเรวดี ชีวะพงษ์

นิสิตปริญญาโท ภาคพิเศษ สาขาเทคโนโลยีการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการใช้ระบบโลตัสเน็ต มีทั้งหมด 9 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดให้รายละเอียดเกี่ยวกับตัวท่านเอง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตามสภาพความเป็นจริง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี () 30 - 40 ปี
() สูงกว่า 40 ปี

3. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งองค์กร

() หัวหน้าส่วนขึ้นไป () ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
() พนักงานชั้นกลาง () พนักงานชั้นต้น

5. ประสบการณ์การทำงานที่ธนาคารกสิกรไทย

() ต่ำกว่า 1 ปี () 1 - 10 ปี
() 11 - 20 ปี () มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

6. ความถี่ในการใช้ระบบโลตัสเน็ตของท่าน

() ทุกวัน () 1 วัน/ สัปดาห์
() 2 วัน/ สัปดาห์ () อื่น ๆ ระบุ.....

7. จำนวนเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ต แต่ละครั้ง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() น้อยกว่า 1 ชั่วโมง () 1 - 2 ชั่วโมง
() 3 - 4 ชั่วโมง () มากกว่า 4 ชั่วโมง

8. ช่วงเวลาในการใช้ระบบโลตัสเน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ก่อน 08.30 น. เวลา 08.30 - 12.00 น.
 เวลา 12.00 - 13.00 น. เวลา 13.00 - 16.30 น.
 หลัง 16.30 น.
9. ระบบโลตัสเน็ตสอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงานของท่านในด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ด้านเอกสาร ด้านการพนักงาน
 ด้านต่างประเทศ ด้านสินเชื่อ
 ด้านการเงินการธนาคาร ด้านบัญชี
 อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 : การประเมินสภาพ ปัญหา และความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสเน็ตในด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงหัวข้อละ 1 คำตอบ ตามระดับที่กำหนดดังนี้ คือ

- | | | |
|---|---------|--------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความเป็นจริงมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความเป็นจริงมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความเป็นจริงปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความเป็นจริงน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความเป็นจริงน้อยที่สุด |

สภาพการใช้งานในระบบโลตัสเน็ต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล					
10. ความสะดวกในการจัดเก็บ.....
11. ความรวดเร็วในการค้นหา.....
12. ความทันสมัยของข้อมูล.....
ด้านการส่งผ่านแฟ้มข้อมูล					
13. ไบลาพนักงาน.....
14. การส่งงานผ่านระบบโลตัสเน็ต.....
15. การทำนัดหมายเพื่อประชุม.....
ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์					
16. จำนวนเครื่องต่อผู้ใช้.....
17. ประสิทธิภาพหรือความเร็วของเครื่อง.....
18. ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้งาน เช่น เมาส์.....
19. การซ่อมบำรุงรักษา.....

สภาพการใช้งานในระบบโลตัสเน็ต	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านระบบโลตัสเน็ต					
20. ความเร็วในการใช้งานระบบโลตัสเน็ต.....
21. ระบบโลตัสเน็ตมีความพร้อมให้บริการได้ตลอดเวลา...
22. คำสั่งต่าง ๆ ในระบบโลตัสเน็ตมีความละเอียดครบถ้วน.....
23. มีช่องทางให้สอบถามผ่านคู่มือการใช้งานในระบบโลตัสเน็ต.....
24. โอกาสในการใช้โลตัสเน็ต.....
25. ระบบมีความเหมาะสมกับความต้องการในการปฏิบัติงาน.....
26. มีการควบคุมดูแลการใช้งานของระบบอย่างเหมาะสม...
ด้านบุคลากร					
27. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการใช้โลตัสเน็ต.....
28. มีการส่งเสริมการฝึกอบรมเกี่ยวกับโลตัสเน็ต.....
29. การให้ความช่วยเหลือของทีมรับปัญหา (Help Desk)
30. การให้ความช่วยเหลือของทีมแก้ปัญหา (Note User Admin).....

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค หรือสิ่งที่ท่านคิดว่า ควรปรับปรุงมากที่สุดในการใช้ระบบโลตัสเน็ต

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ได้ใช้เวลาในการทำแบบสอบถาม

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ - นามสกุล

นางเรวดี ชีวะพงษ์

วัน เดือน ปี ที่เกิด

14 มีนาคม 2512

สถานที่เกิด

จังหวัดอุทัยธานี

ประวัติการศึกษา

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
ส่วนเลขานุการบริหารและทะเบียนหุ้น
ฝ่ายสื่อสารและส่งเสริมงานบริหารองค์การ
สายงานเลขานุการองค์การ

ตำแหน่งหน้าที่

เลขานุการ