

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

**แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษากับ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน สายงานระบบ

- คำถามที่ 1. การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในธนาคารมีความเป็นมาอย่างไร
- คำถามที่ 2. ทำไมจึงเลือกใช้โปรแกรม โดตส์โน้ตส์ ในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- คำถามที่ 3. คุณสมบัติเด่นๆ ของ โดตส์โน้ตส์ คืออะไร
- คำถามที่ 4. สายงานระบบแบ่งเป็นที่ฝ่าย อะไรบ้าง
- คำถามที่ 5. ก่อนที่ธนาคารจะมีการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ธนาคารมีระบบสารสนเทศเป็นอย่างไร
- คำถามที่ 6. โครงการ “Departmental LAN and Lotus Notes” มีฝ่ายงานใดที่เกี่ยวข้องบ้าง และแต่ละฝ่ายมีบทบาทอย่างไร
- คำถามที่ 7. ออกแบบเครือข่าย Departmental LAN อย่างไร
- คำถามที่ 8. การติดตั้งระบบและการนำไปใช้(System Implementation and Uses)มีขั้นตอนอย่างไร
- คำถามที่ 9. ทำการทดสอบระบบอย่างไร
- คำถามที่ 10. จัดการอบรมอย่างไร และอบรมให้ใครบ้าง
- คำถามที่ 11. มีแผนที่จะติดตั้งระบบในสำนักงานเขตทั่วประเทศอย่างไร
- คำถามที่ 12. การบำรุงรักษาระบบ ทำอย่างไร
- คำถามที่ 13. ธนาคารใช้วิธีใดในการตรวจสอบขั้นตอนการติดตั้งว่าเป็นไปตามแผน หรือสิ่งที่ธนาคารมุ่งหวังหรือไม่
- คำถามที่ 14. มีปัญหาใดในการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือไม่ และแก้ปัญหาอย่างไร

พนักงานฝ่ายวิจัยและพัฒนากระบวนการทำงาน สายงานระบบ

- คำถามที่ 1. ธนาคารมีผังองค์กร(Organization Chart) เป็นอย่างไร
- คำถามที่ 2. ในการทำงาน มีการติดต่องานระหว่างฝ่ายมากน้อยเพียงใด
- คำถามที่ 3. ธนาคารบริหารงานสาขาทั่วประเทศอย่างไร
- คำถามที่ 4. โครงข่ายการสื่อสารของธนาคารหลังจากมีโครงการ “Departmental LAN and Lotus Notes” เป็นอย่างไร แตกต่างจากโครงข่ายการสื่อสารก่อนหน้าที่จะมีโครงการ “Departmental LAN and Lotus Notes” หรือไม่
- คำถามที่ 5. ข้อกำหนด(Specification)ขั้นต่ำของเครื่องบริการ (Server) และเครื่องสถานีงาน(Work Station) เป็นอย่างไร

- คำถามที่ 6. การเก็บข้อมูลในเครื่องบริการ มีลักษณะการเก็บอย่างไร และค้นคืนข้อมูล(Retrieve) อย่างไร
- คำถามที่ 7. ธนาคารซื้อใบอนุญาต(License) ของโปรแกรม โคลด์สโตนส์ จากบริษัทอะไร และได้รับบริการทางเทคนิคอะไรบ้าง
- คำถามที่ 8. หลังจากที่ได้ซื้อโปรแกรม โคลด์สโตนส์ มาแล้ว มีการนำมาเปลี่ยนใหม่(Customize) อย่างไรหรือไม่
- คำถามที่ 9. ทีมงานของโครงการ โคลด์สโตนส์ ในระดับปฏิบัติการแบ่งเป็นกี่ส่วน อะไรบ้าง และมีหน้าที่อะไร
- คำถามที่ 10. ฐานข้อมูลที่น่าสนใจมีอะไรบ้าง และใช้ประโยชน์ในแง่ใด
- คำถามที่ 11. การพัฒนาฐานข้อมูลใหม่ มีขั้นตอนอย่างไร
- คำถามที่ 12. การกำหนดสิทธิของผู้ใช้ ทำอย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ
- คำถามที่ 13. ผู้ใช้สามารถพัฒนาฐานข้อมูลด้วยตนเองได้หรือไม่ ใครเป็นผู้ดูแล
- คำถามที่ 14. ฐานข้อมูลลักษณะใดที่ได้รับการพัฒนาในช่วงแรกของการติดตั้ง โคลด์สโตนส์ เพราะเหตุใด
- คำถามที่ 15. ฐานข้อมูลลักษณะที่เป็นการติดตามงาน(Project Tracking) มีการทำงานอย่างไร
- คำถามที่ 16. มีปัญหาใดในการพัฒนาฐานข้อมูลบ้าง
- คำถามที่ 17. ปัญหาที่ผู้ใช้ โคลด์สโตนส์ แจ้งหน่วยงาน Help Desk บ่อยๆ มีอะไรบ้าง
- คำถามที่ 18. เคยมีการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ โคลด์สโตนส์ หรือไม่
- คำถามที่ 19. มีการเปลี่ยนรุ่น(Version)ของโปรแกรม โคลด์สโตนส์ หรือไม่ อย่างไร
- คำถามที่ 20. เหตุใดการใช้ โคลด์สโตนส์ ในสำนักงานเขตต่างจังหวัด จึงเรียกข้อมูลได้ช้ากว่าในสำนักงานใหญ่
- คำถามที่ 21. ธนาคารมีวิธีใดที่จะตรวจสอบการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน(Update) ของฐานข้อมูล
- คำถามที่ 22. ปกติใช้ MAIL ติดต่อกับใครบ้าง
- คำถามที่ 23. ใน โคลด์สโตนส์ มีวิธีใดที่จะใช้ในการค้นหาข้อมูลหรือไม่

แบบสอบถามผู้ใช้ Lotus Notes ในธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25-35 ปี
 36-45 ปี 46 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา ปริญญาตรี
 ปริญญาตรีขึ้นไป อื่นๆ

4. สายงาน

สายงานเลขานุการองค์กร สายงานบริหารเครดิต
 สายงานกำกับและตรวจสอบ สายงานระบบ
 บรรษัทธุรกิจ สายงานการเงินและควบคุม
 สายงานวิสาหกิจ สายงานทรัพยากรบุคคล

5. ตำแหน่งงาน

พนักงานชั้นต้น พนักงานชั้นกลาง
 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน หัวหน้าส่วน
 ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป อื่นๆ

6. ในการทำงานท่านใช้คอมพิวเตอร์ในฐานะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

USER (ผู้ใช้ทั่วไป) Programmer (นักเขียนโปรแกรม)
 System Developer or Administrator (ผู้วางระบบ)

ส่วนที่ 2 การใช้โปรแกรม Lotus Notes

7. ท่านใช้ Lotus Notes เฉลี่ยกี่ชั่วโมงต่อวัน

ไม่เคยใช้เลย น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
 1-2 ชั่วโมง 2-3 ชั่วโมง
 3-4 ชั่วโมง 4-5 ชั่วโมง
 มากกว่า 5 ชั่วโมง

8. ท่านคิดว่า Lotus Notes ให้ประโยชน์ในด้านใดมากที่สุด (ตอบ 3 อันดับแรก เรียงจาก 1 มากที่สุดถึง 3 น้อยที่สุด)

เครื่องมือในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
 เครื่องมือในการติดตามงาน (Project Tracking) และประสานงาน

- () เครื่องมือในการพัฒนากระบวนการทำงาน
- () เครื่องมือในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ
- () เครื่องมือในการลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น ค่ากระดาษ , ค่าแฟกซ์,ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ
- () อื่นๆ.....

70

9. Database (ฐานข้อมูล)ใดที่น่าสนใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจาก 1 มากที่สุด ถึง 3 น้อยที่สุด)

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| () Mail | () ความคิดร้ายแรง |
| () ข่าวเด่น | () จองห้องประชุม |
| () ประกาศและคำสั่ง | () Notes Database Library |
| () อัตราดอกเบี้ย | () บริหารการทำงาน |
| () อัตราแลกเปลี่ยน | () Notes Tips |
| () ใบลา | () สะกดข่าว Notes |
| () รายงานวันขาด-สาย | () กิจการสัมพันธ์ |
| () จองบ้านพักสุขสามัคคี | () TFB ทวี |
| () โทรศัพท์พนักงาน | () แผนพัฒนาบุคลากร |
| () คู่มือพนักงาน | () กิจกรรมการกุศล |
| () กล้องความคิดเห็น | () อื่นๆ 1..... |
| () บริการธนาคาร | () อื่นๆ 2..... |
| () ภาษีอากร | () อื่นๆ 3..... |
| () โครงสร้างองค์การ | |

10. Database(ฐานข้อมูล)ใดที่ท่านเข้าไปใช้บริการบ่อยที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจาก 1 มากที่สุด ถึง 3 น้อยที่สุด)

- | | |
|--------------------------|----------------------------|
| () Mail | () ความคิดร้ายแรง |
| () ข่าวเด่น | () จองห้องประชุม |
| () ประกาศและคำสั่ง | () Notes Database Library |
| () อัตราดอกเบี้ย | () บริหารการทำงาน |
| () อัตราแลกเปลี่ยน | () Notes Tips |
| () ใบลา | () สะกดข่าว Notes |
| () รายงานวันขาด-สาย | () กิจการสัมพันธ์ |
| () จองบ้านพักสุขสามัคคี | () TFB ทวี |
| () โทรศัพท์พนักงาน | () แผนพัฒนาบุคลากร |
| () คู่มือพนักงาน | () กิจกรรมการกุศล |
| () กล้องความคิดเห็น | () อื่นๆ 1..... |
| () บริการธนาคาร | () อื่นๆ 2..... |
| () ภาษีอากร | () อื่นๆ 3..... |
| () โครงสร้างองค์การ | |

11. Database (ฐานข้อมูล) ใดที่มีประโยชน์มากที่สุดในการทำงานของท่าน 3 อันดับแรก (เรียงจาก 1 มากที่สุดถึง 3 น้อยที่สุด)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Mail | <input type="checkbox"/> ความคิดร้ายแรง |
| <input type="checkbox"/> ข่าวเด่น | <input type="checkbox"/> จองห้องประชุม |
| <input type="checkbox"/> ประกาศและคำสั่ง | <input type="checkbox"/> Notes Database Library |
| <input type="checkbox"/> อัตราดอกเบี้ย | <input type="checkbox"/> บริหารการทำงาน |
| <input type="checkbox"/> อัตราแลกเปลี่ยน | <input type="checkbox"/> Notes Tips |
| <input type="checkbox"/> ไบลา | <input type="checkbox"/> สะกิดข่าว Notes |
| <input type="checkbox"/> รายงานวันขาด-สาย | <input type="checkbox"/> กิจการสัมพันธ์ |
| <input type="checkbox"/> จองบ้านพักสุขสามัคคี | <input type="checkbox"/> TFB ทวี |
| <input type="checkbox"/> โทรศัพท์พนักงาน | <input type="checkbox"/> แผนพัฒนาบุคลากร |
| <input type="checkbox"/> คู่มือพนักงาน | <input type="checkbox"/> กิจกรรมการกุศล |
| <input type="checkbox"/> ก่อความคิดเห็น | <input type="checkbox"/> อื่นๆ 1..... |
| <input type="checkbox"/> บริการธนาคาร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ 2..... |
| <input type="checkbox"/> ภาษีอากร | <input type="checkbox"/> อื่นๆ 3..... |
| <input type="checkbox"/> โครงสร้างองค์กร | |

12. ท่านเคยเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes มาก่อน หรือไม่

- เคย ถ้าเคย ท่านใช้เวลาอบรม.....วัน
- ไม่เคย เพราะ
- ไม่มีเวลา
 - ธนาคาร ไม่ได้จัดอบรมให้
 - เวลาที่ธนาคารจัดอบรมไม่ตรงกับเวลาว่างของท่าน
 - คิดว่าไม่จำเป็น

(ถ้าตอบว่าไม่เคยกรุณาข้ามไปตอบข้อ 14)

13. ท่านคิดว่าการอบรมการใช้ Lotus Notes ที่ท่านเข้าร่วมเป็นอย่างไร

| รายละเอียด | ดี มาก | ดี | ปานกลาง | ควรปรับ ปรุง | ควรปรับปรุง มาก |
|--|-----------|----|---------|-----------------|--------------------|
| 13.1 ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม | | | | | |
| 13.2 ความเหมาะสมของเวลาที่นัดอบรม | | | | | |
| 13.3 วิทยากรที่ให้การอบรม | | | | | |
| 13.4 ความสะดวกของสถานที่ | | | | | |
| 13.5 ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการอบรม | | | | | |

14. ท่านให้คะแนน Lotus Notes ในระดับใดในหัวข้อต่อไปนี้

| รายละเอียด | ดีมาก | ดี | ปานกลาง | ควรปรับปรุง | ควรปรับปรุงมาก |
|---|-------|----|---------|-------------|----------------|
| 14.1 ความง่ายในการใช้งาน | | | | | |
| 14.2 ความเร็วในการใช้งาน | | | | | |
| 14.3 ระบบความปลอดภัย(เช่นความสามารถในการให้สิทธิ์ เฉพาะกับผู้ใช้บางคนในการดูข้อมูลบางอย่าง) | | | | | |
| 14.4 ความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของข้อมูล(เช่นเมื่อ เปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้ว ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจริงๆ ทุกครั้ง) | | | | | |
| 14.5 ความคล่องตัวในการใช้งาน | | | | | |
| 14.6 ความสวยงามของหน้าจอ | | | | | |
| 14.7 ความสามารถในการช่วยพัฒนากระบวนการทำงาน | | | | | |
| 14.8 ความสามารถในการช่วยติดตามงาน(Project Tracking) | | | | | |
| 14.9 ความพอเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่จะ สามารถใช้ Lotus Notes ได้ | | | | | |
| 14.10 ความเร็วในการกู้ระบบให้กลับมาใช้ได้เมื่อเครื่องแม่ ที่เก็บข้อมูลเสีย (Server down) | | | | | |

15. ท่านคิดว่าระบบ Lotus Notes ช่วยให้ระบบงานของท่านมีประสิทธิภาพ มากขึ้นเพียงใด

เมื่อเทียบกับระบบงานที่ใช้ก่อน มีระบบ Lotus Notes

() มากที่สุด () มาก () ปานกลาง () น้อย () น้อยที่สุด

เพราะ.....

16. ท่านต้องการให้ทีมงานพัฒนา Database (ฐานข้อมูล) แบบใดเพิ่มเติมบ้าง

1.
2.

ตารางข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 211 | 69.2 |
| หญิง | 94 | 30.8 |
| รวม | 305 | 100 |

ตารางที่ 2

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 25 ปี | 15 | 4.9 |
| 25-35 ปี | 168 | 55.1 |
| 36-45 ปี | 76 | 24.9 |
| 46 ปีขึ้นไป | 46 | 15.1 |
| Total | 305 | 100 |

ตารางที่ 3

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| มัธยมศึกษาหรืออาชีวศึกษา | 15 | 4.9 |
| ปริญญาตรี | 184 | 60.3 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 104 | 34.1 |
| อื่นๆ | 2 | 0.7 |
| รวม | 305 | 100 |

ตารางที่ 4

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขางาน

| สาขางาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| สาขางานเลขาธิการองค์กร | 17 | 5.7 |
| สาขางานบริหารเครดิต | 16 | 5.4 |
| สาขางานกำกับและตรวจสอบ | 14 | 4.7 |
| สาขางานระบบ | 82 | 27.6 |
| สาขางานบรรษัทธุรกิจ | 39 | 13.1 |
| สาขางานการเงินและควบคุม | 20 | 6.7 |
| สาขางานวิเทศธุรกิจ | 89 | 30.0 |
| สาขางานทรัพยากรบุคคล | 20 | 6.7 |
| รวม | 297 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 8 | 2.60% |

ตารางที่ 5

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| พนักงานชั้นต้น | 13 | 4.3 |
| พนักงานชั้นกลาง | 86 | 28.2 |
| ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน | 86 | 28.2 |
| หัวหน้าส่วน | 72 | 23.6 |
| ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป | 44 | 14.4 |
| อื่นๆ | 4 | 1.3 |
| รวม | 305 | 100 |

ตารางที่ 6

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฐานะการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงาน

| ฐานะการใช้งาน คอมพิวเตอร์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------|
| ผู้ใช้ทั่วไป | 275 | 90.5 |
| นักเขียนโปรแกรม | 5 | 1.6 |
| ผู้วางระบบ | 5 | 1.6 |
| ผู้ใช้ทั่วไปและนักเขียน โปรแกรม | 9 | 3.0 |
| ผู้ใช้ทั่วไปและผู้วาง ระบบ | 3 | 1.0 |
| นักเขียนโปรแกรมและ ผู้วางระบบ | 3 | 1.0 |
| ผู้ใช้ทั่วไป,นักเขียน โปรแกรมและผู้วาง ระบบ | 4 | 1.3 |
| รวม | 304 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 1 0.30% | |

ตารางข้อมูลด้านการใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์

ตารางที่ 7

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

| จำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| ไม่เคยใช้เลย | 0 | 0 |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 21 | 6.9 |
| 1-2 ชั่วโมง | 80 | 26.2 |
| 2-3 ชั่วโมง | 65 | 21.3 |
| 3-4 ชั่วโมง | 44 | 14.4 |
| 4-5 ชั่วโมง | 38 | 12.5 |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 57 | 18.7 |
| รวม | 305 | 100 |

ตารางที่ 8

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับความคิดเห็นทางด้านประโยชน์ของ Lotus Notes

| ประโยชน์ที่ได้รับ | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|---|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เครื่องมือในการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร | 165 | 56.7 | 66 | 22.7 | 35 | 12.0 |
| เครื่องมือในการติดตามงาน (Project Tracking) และ ประสานงาน | 62 | 21.3 | 100 | 34.4 | 46 | 15.8 |
| เครื่องมือในการพัฒนากระบวนการทำงาน | 23 | 7.9 | 32 | 11.0 | 61 | 21.0 |
| เครื่องมือในการเสนอแนะข้อคิดเห็นต่างๆ | 1 | 0.3 | 21 | 7.2 | 49 | 16.8 |
| เครื่องมือในการลดค่าใช้จ่ายด้านต่างๆ เช่น ค่ากระดาษ , ค่าแฟกซ์, ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ | 35 | 12.0 | 71 | 24.4 | 97 | 33.3 |
| อื่นๆ | 5 | 1.7 | 1 | 0.3 | 3 | 1.0 |
| รวม | 291 | 100 | 291 | 100 | 291 | 100 |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่น่าสนใจมากที่สุด

| ฐานข้อมูล | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | 246 | 81.2 | 16 | 5.3 | 7 | 2.3 |
| ความคิดร้ายแรง | - | - | - | - | - | - |
| ข่าวเด่น | 20 | 6.6 | 88 | 29.0 | 51 | 16.8 |
| จองห้องประชุม | - | - | 1 | 0.3 | 3 | 1.0 |
| ประกาศและคำสั่ง | 12 | 4.0 | 60 | 19.8 | 62 | 20.5 |
| Notes Database Library | 1 | 0.3 | 4 | 1.3 | 2 | 0.7 |
| อัตราดอกเบี้ย | - | - | 6 | 2.0 | 8 | 2.6 |
| บริหารการทำงาน | 5 | 1.7 | 5 | 1.7 | 7 | 2.3 |
| อัตราแลกเปลี่ยน | - | - | 3 | 1.0 | 10 | 3.3 |
| Notes Tips | 1 | 0.3 | 3 | 1.0 | 8 | 2.6 |
| ไบล่า | 2 | 0.7 | 29 | 9.6 | 23 | 7.6 |
| สะกิดข่าว Notes | - | - | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 |
| รายงานวันขาด-สาย | - | - | 1 | 0.3 | 12 | 4.0 |
| กิจการสัมพันธ์ | - | - | 2 | 0.7 | 4 | 1.3 |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | - | - | 1 | 0.3 | 3 | 1.0 |
| IFB ทวี | - | - | - | - | - | - |
| โทรศัพท์พนักงาน | - | - | 17 | 5.6 | 20 | 6.6 |
| แผนพัฒนาบุคลากร | 1 | 0.3 | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 |
| คู่มือพนักงาน | - | - | 5 | 1.7 | 6 | 2.0 |
| กิจกรรมการกุศล | - | - | - | - | - | - |
| กล่องความคิดเห็น | 6 | 2.0 | 30 | 9.9 | 49 | 16.2 |
| บริการธนาคาร | 9 | 3.0 | 20 | 6.6 | 15 | 5.0 |
| ภานีอาคาร | - | - | - | - | 1 | 0.3 |
| โครงสร้างองค์การ | - | - | 1 | 0.3 | 4 | 1.3 |
| อื่นๆ | - | - | 7 | 2.3 | 4 | 1.3 |
| รวม | 303 | 100 | 303 | 100 | 303 | 100.0 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 2 | 0.6 | | | | |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าไปใช้บริการน้อยที่สุด

| ฐานข้อมูล | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | 265 | 90.1 | 3 | 1.0 | 3 | 1.0 |
| ความคิดร้ายแรง | - | - | - | - | - | - |
| ข่าวเด่น | 5 | 1.7 | 102 | 34.7 | 49 | 16.7 |
| จองห้องประชุม | - | - | 5 | 1.7 | 3 | 1.0 |
| ประกาศและคำสั่ง | 1 | 0.3 | 68 | 23.1 | 64 | 21.8 |
| Notes Database Library | 2 | 0.7 | 3 | 1.0 | 1 | 0.3 |
| อัตราดอกเบี้ย | - | - | 3 | 1.0 | 8 | 2.7 |
| บริหารการทำงาน | 3 | 1.0 | 5 | 1.7 | 2 | 0.7 |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 2 | 0.7 | 3 | 1.0 | 10 | 3.4 |
| Notes Tips | - | - | 1 | 0.3 | 3 | 1.0 |
| ไบล่า | 3 | 1.0 | 24 | 8.2 | 31 | 10.5 |
| สะกิดข่าว Notes | - | - | - | - | 6 | 2.0 |
| รายงานวันขาด-สาย | - | - | 5 | 1.7 | 8 | 2.7 |
| กิจการสัมพันธ์ | - | - | 1 | 0.3 | | |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | - | - | - | - | 4 | 1.4 |
| TFB ทวี | 1 | 0.3 | 2 | 0.7 | - | - |
| โทรศัพท์พนักงาน | 2 | 0.7 | 23 | 7.8 | 18 | 6.1 |
| แผนพัฒนาบุคลากร | 1 | 0.3 | - | - | 3 | 1.0 |
| คู่มือพนักงาน | - | - | 1 | 0.3 | 7 | 2.4 |
| กิจกรรมการกุศล | 1 | 0.3 | - | - | 3 | 1.0 |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 0.3 | 26 | 8.8 | 59 | 20.1 |
| บริการธนาคาร | 3 | 1.0 | 5 | 1.7 | 7 | 2.4 |
| ภาษีอากร | - | - | - | - | - | - |
| โครงสร้างองค์การ | 2 | 0.7 | - | - | - | - |
| อื่นๆ | 2 | 0.7 | 14 | 4.8 | 5 | 1.7 |
| รวม | 294 | 100 | 294 | 100 | 294 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 11 | 3.60% | | | | |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุดในการทำงาน

| ฐานข้อมูล | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|------------------------|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | 252 | 86.6 | 10 | 3.4 | 7 | 2.4 |
| ความผิดร้ายแรง | - | - | - | - | 1 | 0.3 |
| ข่าวเด่น | 4 | 1.4 | 58 | 19.9 | 37 | 12.7 |
| จองห้องประชุม | 2 | 0.7 | 6 | 2.1 | 8 | 2.7 |
| ประกาศและคำสั่ง | 4 | 1.4 | 41 | 14.1 | 27 | 9.3 |
| Notes Database Library | 4 | 1.4 | - | - | 3 | 1.0 |
| อัตราดอกเบี้ย | 5 | 1.7 | 16 | 5.5 | 20 | 6.9 |
| บริหารการทำงาน | 4 | 1.4 | 6 | 2.1 | 11 | 3.8 |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 3 | 1.0 | 8 | 2.7 | 11 | 3.8 |
| Notes Tips | - | - | 3 | 1.0 | 7 | 2.4 |
| ไบล่า | - | - | 13 | 4.5 | 19 | 6.5 |
| สะกิดข่าว Notes | - | - | - | - | 7 | 2.4 |
| รายงานวันขาด-สาย | - | - | - | - | 4 | 1.4 |
| กิจการสัมพันธ์ | - | - | 1 | 0.3 | 1 | 0.3 |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | - | - | 1 | 0.3 | 2 | 0.7 |
| TFB ทีวี | - | - | - | - | 4 | 1.4 |
| โทรศัพท์พนักงาน | 1 | 0.3 | 38 | 13.1 | 35 | 12.0 |
| แผนพัฒนาบุคลากร | - | - | 2 | 0.7 | 2 | 0.7 |
| คู่มือพนักงาน | - | - | 10 | 3.4 | 14 | 4.8 |
| กิจกรรมการกุศล | 1 | 0.3 | - | - | 1 | 0.3 |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 0.3 | 14 | 4.8 | 20 | 6.9 |
| บริการธนาคาร | 6 | 2.1 | 28 | 9.6 | 30 | 10.3 |
| ภาษีอากร | - | - | 2 | 0.7 | 1 | 0.3 |
| โครงสร้างองค์การ | - | - | 10 | 3.4 | 6 | 2.1 |
| อื่นๆ | 4 | 1.4 | 24 | 8.2 | 13 | 4.5 |
| รวม | 291 | 100 | 291 | 100 | 291 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 14 | 4.6% | | | | |

ตารางที่ 12

80

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเข้ารับการอบรม

| การเข้ารับการอบรม | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| เคย | 170 | 55.9 |
| ไม่เคย | 134 | 44.1 |
| รวม | 304 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 1 | 0.3% |

ตารางที่ 13

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระยะเวลาที่เคยเข้ารับการอบรม

| เคยเข้ารับการอบรมเป็นเวลา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| ครึ่งวัน | 31 | 19.1 |
| 1 วัน | 86 | 53.1 |
| 2 วัน | 36 | 22.2 |
| 3 วัน | 2 | 1.2 |
| 4 วัน | 2 | 1.2 |
| 5 วัน | 2 | 1.2 |
| 7 วัน | 1 | 0.6 |
| 10 วัน | 2 | 1.2 |
| Total | 162 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 8 | 4.7% |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม

| สาเหตุที่ไม่เคยเข้ารับการอบรม | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-----------|--------|
| ไม่มีเวลา | - | - |
| ธนาคารไม่ได้จัดอบรมให้ | 108 | 84.4 |
| เวลาที่ธนาคารจัดอบรมไม่ตรงกับเวลาว่างของท่าน | 14 | 10.9 |
| คิดว่าไม่จำเป็น | 6 | 4.7 |
| Total | 128 | 100 |
| ข้อมูลไม่สมบูรณ์ | 6 4.4% | |

ตารางที่ 15

ตารางแสดงจำนวน, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นภายหลังการอบรม

| รายละเอียด | ดีมาก | | ดี | | ปานกลาง | | ควรปรับปรุง | | ควรปรับปรุงมาก | | รวม | ค่าเฉลี่ย |
|---------------------------------------|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------------|--------|----------------|--------|-----|-----------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | |
| ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม | 23 | 14.0 | 81 | 49.4 | 54 | 32.9 | 6 | 3.7 | | | 164 | 3.74 |
| ความเหมาะสมของเวลาที่นัดอบรม | 6 | 3.7 | 63 | 38.4 | 66 | 40.2 | 28 | 17.1 | 1 | 0.6 | 164 | 3.27 |
| วิทยากรที่ให้การอบรม | 21 | 12.8 | 97 | 59.1 | 41 | 25.0 | 5 | 3.0 | | | 164 | 3.82 |
| ความสะดวกของสถานที่ | 26 | 15.9 | 94 | 57.3 | 37 | 22.6 | 7 | 4.3 | | | 164 | 3.85 |
| ความพร้อมของเครื่องมือที่ใช้ในการอบรม | 26 | 16.0 | 85 | 52.1 | 40 | 24.5 | 11 | 6.7 | 1 | 0.6 | 163 | 3.76 |

ตารางแสดงจำนวน,ร้อยละ,ค่าเฉลี่ย,และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคะแนนความสามารถของ Lotus Notes

| รายละเอียด | ดีมาก | | ดี | | ปานกลาง | | ควรปรับปรุง | | ควรปรับปรุงมาก | | รวม | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------------|--------|----------------|--------|-----|-----------|---------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | |
| ความง่ายในการใช้งาน | 76 | 25.2 | 186 | 61.6 | 36 | 11.9 | 4 | 1.3 | | | 302 | 4.11 | 0.64 |
| ความเร็วในการใช้งาน | 18 | 6.0 | 111 | 36.8 | 115 | 38.1 | 48 | 15.9 | 10 | 3.3 | 302 | 3.26 | 0.91 |
| ระบบความปลอดภัย(เช่นความสามารถในการให้สิทธิเฉพาะกับผู้ใช้บางคนในการดูข้อมูลบางอย่าง) | 30 | 10.0 | 160 | 53.2 | 81 | 26.9 | 24 | 8.0 | 6 | 2.0 | 301 | 3.61 | 0.85 |
| ความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของข้อมูล(เช่นเมื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้ว ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจริงๆ ทุกครั้ง) | 19 | 6.3 | 116 | 38.5 | 102 | 33.9 | 45 | 15.0 | 19 | 6.3 | 301 | 3.24 | 0.99 |
| ความคล่องตัวในการใช้งาน | 46 | 15.2 | 150 | 49.7 | 87 | 28.8 | 16 | 5.3 | 3 | 1.0 | 302 | 3.73 | 0.82 |
| ความสวยงามของหน้าจอ | 23 | 7.6 | 160 | 53.2 | 105 | 34.9 | 12 | 4.0 | 1 | 0.3 | 301 | 3.64 | 0.7 |
| ความสามารถในการช่วยพัฒนากระบวนการทำงาน | 39 | 13.0 | 159 | 53.2 | 86 | 28.8 | 13 | 4.3 | 2 | 0.7 | 299 | 3.74 | 0.76 |
| ความสามารถในการช่วยติดตามงาน(Project Tracking) | 41 | 13.4 | 166 | 54.4 | 72 | 23.6 | 16 | 5.2 | 3 | 1.0 | 298 | 3.76 | 0.79 |
| ความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะสามารถใช้ Lotus Notes ได้ | 19 | 6.2 | 123 | 40.3 | 94 | 30.8 | 49 | 16.1 | 15 | 4.9 | 300 | 3.27 | 0.98 |
| ความเร็วในการกู้ระบบให้กลับมาใช้ได้เมื่อเครื่องแม่ที่เก็บข้อมูลเสีย (Server down) | 8 | 2.6 | 102 | 33.4 | 129 | 42.3 | 52 | 17.0 | 8 | 2.6 | 299 | 3.17 | 0.84 |

ตารางแสดงจำนวน,ร้อยละ,ค่าเฉลี่ย,และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบงานที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้ Lotus Notes

| รายละเอียด | ดีมาก | | ดี | | ปานกลาง | | ควรปรับปรุง | | ควรปรับปรุงมาก | | รวม | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------------|--------|----------------|--------|-----|-----------|---------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | |
| ประสิทธิภาพของระบบงานที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้ Lotus Notes | 76 | 24.9 | 197 | 64.6 | 26 | 8.5 | 2 | 0.7 | 1 | 0.3 | 302 | 4.14 | 0.61 |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุด(โดยทำการตัดข้อมูลในส่วนของฐานข้อมูลประเภท MAIL ออก)

| ฐานข้อมูล | อินเดีย | | อียิปต์ | | อินโดนีเซีย | |
|------------------------|---------|--------|---------|--------|-------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ความคิดร้ายแรง | | | | | | |
| ข่าวเด่น | 20 | 35.1% | 88 | 30.7% | 51 | 17.2% |
| จองห้องประชุม | | | 1 | 0.3% | 3 | 1.0% |
| ประกาศและคำสั่ง | 12 | 21.1% | 60 | 20.9% | 62 | 20.9% |
| Notes Database Library | 1 | 1.8% | 4 | 1.4% | 2 | 0.7% |
| อัตราดอกเบี้ย | | | 6 | 2.1% | 8 | 2.7% |
| บริหารการทำงาน | 5 | 8.8% | 5 | 1.7% | 7 | 2.4% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | | | 3 | 1.0% | 10 | 3.4% |
| Notes Tips | 1 | 1.8% | 3 | 1.0% | 8 | 2.7% |
| ไบล่า | 2 | 3.5% | 29 | 10.1% | 23 | 7.8% |
| สะกิดข่าว Notes | | | 2 | 0.7% | 2 | 0.7% |
| รายงานวันขาด-สาย | | | 1 | 0.3% | 12 | 4.1% |
| กิจการสัมพันธ์ | | | 2 | 0.7% | 4 | 1.4% |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | | | 1 | 0.3% | 3 | 1.0% |
| TFB ทวี | | | | | | |
| โทรศัพท์พนักงาน | | | 17 | 5.9% | 20 | 6.8% |
| แผนพัฒนาบุคลากร | 1 | 1.8% | 2 | 0.7% | 2 | 0.7% |
| คู่มือพนักงาน | | | 5 | 1.7% | 6 | 2.0% |
| กิจกรรมการกุศล | | | | | | |
| กล่องความคิดเห็น | 6 | 10.5% | 30 | 10.5% | 49 | 16.6% |
| บริการธนาคาร | 9 | 15.8% | 20 | 7.0% | 15 | 5.1% |
| ภาษีอากร | | | | | 1 | 0.3% |
| โครงสร้างองค์กร | | | 1 | 0.3% | 4 | 1.4% |
| อื่นๆ | | | 7 | 2.4% | 4 | 1.4% |
| รวม | 57 | 100.0% | 287 | 100.0% | 296 | 100.0% |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการมากที่สุด(โดยทำการตัดข้อมูลในส่วนของฐานข้อมูลประเภท MAIL ออก)

| ฐานข้อมูล | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|------------------------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ความคิดร้ายแรง | | 0.00% | | 0.00% | | 0.00% |
| ข่าวเด่น | 5 | 17.24% | 102 | 35.05% | 49 | 16.84% |
| จองห้องประชุม | | 0.00% | 5 | 1.72% | 3 | 1.03% |
| ประกาศและคำสั่ง | 1 | 3.45% | 68 | 23.37% | 64 | 21.99% |
| Notes Database Library | 2 | 6.90% | 3 | 1.03% | 1 | 0.34% |
| อัตราดอกเบี้ย | | 0.00% | 3 | 1.03% | 8 | 2.75% |
| บริหารการทำงาน | 3 | 10.34% | 5 | 1.72% | 2 | 0.69% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 2 | 6.90% | 3 | 1.03% | 10 | 3.44% |
| Notes Tips | | 0.00% | 1 | 0.34% | 3 | 1.03% |
| ไบล่า | 3 | 10.34% | 24 | 8.25% | 31 | 10.65% |
| สะกดข่าว Notes | | 0.00% | | 0.00% | 6 | 2.06% |
| รายงานวันขาด-สาย | | 0.00% | 5 | 1.72% | 8 | 2.75% |
| กิจการสัมพันธ์ | | 0.00% | 1 | 0.34% | | 0.00% |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | | 0.00% | | 0.00% | 4 | 1.37% |
| TFB ทวี | 1 | 3.45% | 2 | 0.69% | | 0.00% |
| โทรศัพท์พนักงาน | 2 | 6.90% | 23 | 7.90% | 18 | 6.19% |
| แผนพัฒนามูลค่ากร | 1 | 3.45% | | 0.00% | 3 | 1.03% |
| คู่มือพนักงาน | | 0.00% | 1 | 0.34% | 7 | 2.41% |
| กิจกรรมการกุศล | 1 | 3.45% | | 0.00% | 3 | 1.03% |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 3.45% | 26 | 8.93% | 59 | 20.27% |
| บริการธนาคาร | 3 | 10.34% | 5 | 1.72% | 7 | 2.41% |
| ภาษีอากร | | 0.00% | | 0.00% | | 0.00% |
| โครงสร้างองค์การ | 2 | 6.90% | | 0.00% | | 0.00% |
| อื่นๆ | 2 | 6.90% | 14 | 4.81% | 5 | 1.72% |
| รวม | 29 | 1 | 291 | 100.00% | 291 | 100.00% |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์มากที่สุดในการทำงาน(โดยทำการตัดข้อมูลในส่วน of ฐานข้อมูลประเภท MAIL ออก)

| ฐานข้อมูล | อันดับ1 | | อันดับ2 | | อันดับ3 | |
|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ความคิดร้ายแรง | | 0.00% | | 0.00% | 1 | 0.35% |
| ข่าวเด่น | 4 | 10.26% | 58 | 20.64% | 37 | 13.03% |
| จองห้องประชุม | 2 | 5.13% | 6 | 2.14% | 8 | 2.82% |
| ประกาศและคำสั่ง | 4 | 10.26% | 41 | 14.59% | 27 | 9.51% |
| Notes Database Library | 4 | 10.26% | | 0.00% | 3 | 1.06% |
| อัตราดอกเบี้ย | 5 | 12.82% | 16 | 5.69% | 20 | 7.04% |
| บริหารการทำงาน | 4 | 10.26% | 6 | 2.14% | 11 | 3.87% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 3 | 7.69% | 8 | 2.85% | 11 | 3.87% |
| Notes Tips | | 0.00% | 3 | 1.07% | 7 | 2.46% |
| ไบล่า | | 0.00% | 13 | 4.63% | 19 | 6.69% |
| สะกิดข่าว Notes | | 0.00% | | 0.00% | 7 | 2.46% |
| รายงานวันขาด-สาย | | 0.00% | | 0.00% | 4 | 1.41% |
| กิจการสัมพันธ์ | | 0.00% | 1 | 0.36% | 1 | 0.35% |
| จองบ้านพักสุขสามัคคี | | 0.00% | 1 | 0.36% | 2 | 0.70% |
| TFB ทีวี | | 0.00% | | 0.00% | 4 | 1.41% |
| โทรศัพท์พนักงาน | 1 | 2.56% | 38 | 13.52% | 35 | 12.32% |
| แผนพัฒนาบุคลากร | | 0.00% | 2 | 0.71% | 2 | 0.70% |
| คู่มือพนักงาน | | 0.00% | 10 | 3.56% | 14 | 4.93% |
| กิจกรรมการกุศล | 1 | 2.56% | | 0.00% | 1 | 0.35% |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 2.56% | 14 | 4.98% | 20 | 7.04% |
| บริการธนาคาร | 6 | 15.38% | 28 | 9.96% | 30 | 10.56% |
| ภาษีอากร | | 0.00% | 2 | 0.71% | 1 | 0.35% |
| โครงสร้างองค์กร | | 0.00% | 10 | 3.56% | 6 | 2.11% |
| อื่นๆ | 4 | 10.26% | 24 | 8.54% | 13 | 4.58% |
| รวม | 39 | 100.00% | 281 | 100.00% | 284 | 100.00% |

ตารางข้อมูลด้านการใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตส์เฉพาะที่สำนักงานเขตจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 21

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานเขต จ.เชียงใหม่ จำแนกตามจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

| จำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------|-------|--------|
| ไม่เคยใช้เลย | 0 | 0 |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 0 | 0 |
| 1-2 ชั่วโมง | 1 | 11.1 |
| 2-3 ชั่วโมง | 3 | 33.3 |
| 3-4 ชั่วโมง | 2 | 22.2 |
| 4-5 ชั่วโมง | 1 | 11.1 |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 2 | 22.2 |
| รวม | 9 | 100 |

ตารางแสดงจำนวน, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานเขต จ.

เชียงใหม่เกี่ยวกับคะแนนความสามารถของ Lotus Notes

| รายละเอียด | ดีมาก | | ดี | | ปานกลาง | | ควรปรับปรุง | | ควรปรับปรุงมาก | | รวม | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------------|--------|----------------|--------|-----|-----------|---------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | |
| ความง่ายในการใช้งาน | 1 | 12.5 | 7 | 87.5 | | | | | | | 8 | 4.13 | 0.35 |
| ความเร็วในการใช้งาน | | | 1 | 12.5 | 3 | 37.5 | 3 | 37.5 | 1 | 12.5 | 8 | 2.50 | 0.93 |
| ระบบความปลอดภัย(เช่นความสามารถในการให้สิทธิเฉพาะกับผู้ใช้บางคนในการดูข้อมูลบางอย่าง) | 1 | 12.5 | 6 | 75.0 | | | 1 | 12.5 | | | 8 | 3.88 | 0.83 |
| ความน่าเชื่อถือและความทันสมัยของข้อมูล(เช่นเมื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลแล้ว ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจริงๆ ทุกครั้ง) | | | 4 | 50.0 | 4 | 50.0 | | | | | 8 | 3.50 | 0.53 |
| ความคล่องตัวในการใช้งาน | | | 5 | 62.5 | 3 | 37.5 | | | | | 8 | 3.63 | 0.52 |
| ความสวยงามของหน้าจอ | | | 5 | 62.5 | 3 | 37.5 | | | | | 8 | 3.63 | 0.52 |
| ความสามารถในการช่วยพัฒนาระบบการทำงาน | 1 | 12.5 | 3 | 37.5 | 4 | 50.0 | | | | | 8 | 3.63 | 0.74 |
| ความสามารถในการช่วยติดตามงาน(Project Tracking) | 1 | 12.5 | 5 | 62.5 | 2 | 25.0 | | | | | 8 | 3.88 | 0.64 |
| ความพอเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่จะสามารถใช้ Lotus Notes ได้ | | | 1 | 12.5 | 3 | 37.5 | 2 | 25.0 | 2 | 25.0 | 8 | 2.38 | 1.06 |
| ความเร็วในการกู้ระบบให้กลับมาใช้ได้เมื่อเครื่องแม่ที่เก็บข้อมูลเสีย (Server down) | | | 4 | 50.0 | 1 | 12.5 | 2 | 25.0 | 1 | 12.5 | 8 | 3.00 | 1.20 |

ตารางที่ 23 .

ตารางแสดงจำนวน, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานเขต จ. เชียงใหม่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบงานที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้ Lotus Notes

| รายละเอียด | ดีมาก | | ดี | | ปานกลาง | | ควรปรับปรุง | | ควรปรับปรุงมาก | | รวม | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------|--------|-------|--------|---------|--------|-------------|--------|----------------|--------|-----|-----------|---------------------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | | | |
| ประสิทธิภาพของระบบงานที่เพิ่มขึ้นหลังจากใช้ Lotus Notes | 3 | 33.3 | 5 | 55.6 | 1 | 11.1 | | | | | 9 | 4.22 | 0.67 |

ตารางเชิงสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ

ตารางที่ 24

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | ชาย | | หญิง | | รวม | |
|-----------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 17 | 8.1% | 4 | 4.3% | 21 | 6.9% |
| 1-2 ชั่วโมง | 53 | 25.1% | 27 | 28.7% | 80 | 26.2% |
| 2-3 ชั่วโมง | 51 | 24.2% | 14 | 14.9% | 65 | 21.3% |
| 3-4 ชั่วโมง | 35 | 16.6% | 9 | 9.6% | 44 | 14.4% |
| 4-5 ชั่วโมง | 21 | 10.0% | 17 | 18.1% | 38 | 12.5% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 34 | 16.1% | 23 | 24.5% | 57 | 18.7% |
| รวม | 211 | 100% | 94 | 100% | 305 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 2.94 | | 3.32 | | 3.05 | |

หมายเหตุ: เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวันคิดจากค่าถ่วงน้ำหนัก(Weighted Average)ของจำนวนชั่วโมงโดยใช้ค่ากลางของช่วง

เช่น 1-2 ชั่วโมงจะมีค่ากลางคือ 1.5 ชั่วโมง

ตารางที่ 25/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | ต่ำกว่า 25 ปี | | 25-35 ปี | |
|-----------------------------------|---------------|--------|----------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | | | 16 | 9.5% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 4 | 26.7% | 40 | 23.8% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 2 | 13.3% | 31 | 18.5% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 2 | 13.3% | 24 | 14.3% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 2 | 13.3% | 24 | 14.3% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 5 | 33.3% | 33 | 19.6% |
| รวม | 15 | 100% | 168 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.63 | | 3.09 | |

ตารางที่ 25/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | 36-45 ปี | | 46 ปีขึ้นไป | | รวม | |
|-----------------------------------|----------|--------|-------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 3 | 3.9% | 2 | 4.3% | 21 | 6.9% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 21 | 27.6% | 15 | 32.6% | 80 | 26.2% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 15 | 19.7% | 17 | 37.0% | 65 | 21.3% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 15 | 19.7% | 3 | 6.5% | 44 | 14.4% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 8 | 10.5% | 4 | 8.7% | 38 | 12.5% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 14 | 18.4% | 5 | 10.9% | 57 | 18.7% |
| รวม | 76 | 100% | 46 | 100% | 305 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.11 | | 2.65 | | 3.05 | |

ตารางที่ 26/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | มัธยมศึกษา | | ปริญญาตรี | |
|-----------------------------------|------------|--------|-----------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1 | 6.7% | 13 | 7.1% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 2 | 13.3% | 51 | 27.7% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 6 | 40.0% | 37 | 20.1% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 3 | 20.0% | 26 | 14.1% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | | | 18 | 9.8% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 3 | 20.0% | 39 | 21.2% |
| รวม | 15 | 100% | 184 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.03 | | 3.05 | |

ตารางที่ 26/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | ปริญญาตรีขึ้นไป | | อื่นๆ | | รวม | |
|-----------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 7 | 6.7% | | | 21 | 6.9% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 26 | 25.0% | 1 | 50.0% | 80 | 26.2% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 21 | 20.2% | 1 | 50.0% | 65 | 21.3% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 15 | 14.4% | | | 44 | 14.4% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 20 | 19.2% | | | 38 | 12.5% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 15 | 14.4% | | | 57 | 18.7% |
| รวม | 104 | 100% | 2 | 100% | 305 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.08 | | 2.00 | | 3.05 | |

ตารางที่ 27/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน
จำแนกตามสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | สายงานสาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ | | สายงานบริหารการตลาด | | สายงานกำกับและตรวจสอบ | |
|-----------------------------------|------------------------------|--------|---------------------|--------|-----------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1 | 5.9% | 1 | 6.3% | | |
| 1-2 ชั่วโมง | 3 | 17.6% | 6 | 37.5% | 6 | 42.9% |
| 2-3 ชั่วโมง | 3 | 17.6% | 2 | 12.5% | 2 | 14.3% |
| 3-4 ชั่วโมง | 1 | 5.9% | 2 | 12.5% | 1 | 7.1% |
| 4-5 ชั่วโมง | 3 | 17.6% | 1 | 6.3% | 1 | 7.1% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 6 | 35.3% | 4 | 25.0% | 4 | 28.6% |
| รวม | 17 | 100% | 16 | 100% | 14 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.68 | | 3.00 | | 3.14 | |

ตารางที่ 27/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน
จำแนกตามสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | สายงานระบบ | | สายงานบริษัทธุรกิจ | | สายงานการเงินและควบคุม | |
|-----------------------------------|------------|--------|--------------------|--------|------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 9 | 11.0% | 2 | 5.1% | | |
| 1-2 ชั่วโมง | 20 | 24.4% | 11 | 28.2% | 6 | 30.0% |
| 2-3 ชั่วโมง | 15 | 18.3% | 10 | 25.6% | 4 | 20.0% |
| 3-4 ชั่วโมง | 15 | 18.3% | 4 | 10.3% | 2 | 10.0% |
| 4-5 ชั่วโมง | 12 | 14.6% | 7 | 17.9% | 2 | 10.0% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 11 | 13.4% | 5 | 12.8% | 6 | 30.0% |
| รวม | 82 | 100% | 39 | 100% | 20 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 2.91 | | 2.96 | | 3.40 | |

ตารางที่ 27/3 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน
จำแนกตามสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | สายงานวิศวกรรม | | สายงานทรัพยากรบุคคล | | รวม | |
|-----------------------------------|----------------|--------|---------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 5 | 5.6% | 3 | 15.0% | 21 | 7.1% |
| 1-2 ชั่วโมง | 19 | 21.3% | 7 | 35.0% | 78 | 26.3% |
| 2-3 ชั่วโมง | 25 | 28.1% | 3 | 15.0% | 64 | 21.5% |
| 3-4 ชั่วโมง | 14 | 15.7% | 5 | 25.0% | 44 | 14.8% |
| 4-5 ชั่วโมง | 9 | 10.1% | 1 | 5.0% | 36 | 12.1% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 17 | 19.1% | 1 | 5.0% | 54 | 18.2% |
| รวม | 89 | 100% | 20 | 100% | 297 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.11 | | 2.35 | | 3.03 | |

ตารางที่ 28/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | พนักงานชั้นต้น | | พนักงานชั้นกลาง | | ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน | |
|-----------------------------------|----------------|--------|-----------------|--------|--------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | | | 9 | 10.5% | 8 | 9.3% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 1 | 7.7% | 21 | 24.4% | 15 | 17.4% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 5 | 38.5% | 13 | 15.1% | 15 | 17.4% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 4 | 30.8% | 12 | 14.0% | 14 | 16.3% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 1 | 7.7% | 11 | 12.8% | 16 | 18.6% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 2 | 15.4% | 20 | 23.3% | 18 | 20.9% |
| รวม | 13 | 100% | 86 | 100% | 86 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.35 | | 3.14 | | 3.30 | |

ตารางที่ 28/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | หัวหน้าส่วน | | ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป | | อื่น | | รวม | |
|-----------------------------------|-------------|--------|------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 1 | 1.4% | 3 | 6.8% | | | 21 | 6.9% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 26 | 36.1% | 16 | 36.4% | 1 | 25.0% | 80 | 26.2% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 19 | 26.4% | 12 | 27.3% | 1 | 25.0% | 65 | 21.3% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 8 | 11.1% | 6 | 13.6% | | | 44 | 14.4% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 6 | 8.3% | 3 | 6.8% | 1 | 25.0% | 38 | 12.5% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 12 | 16.7% | 4 | 9.1% | 1 | 25.0% | 57 | 18.7% |
| รวม | 72 | 100% | 44 | 100% | 4 | 100% | 305 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 2.89 | | 2.55 | | 3.50 | | 3.05 | |

ตารางที่ 29/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของระบบงานของผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากใช้ Lotus Notes

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | ประสิทธิภาพมากที่สุด | | ประสิทธิภาพปานกลาง | | ประสิทธิภาพปานกลาง | |
|-----------------------------------|----------------------|--------|--------------------|--------|--------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 2 | 2.6% | 13 | 6.6% | 4 | 15.4% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | 16 | 21.1% | 52 | 26.4% | 12 | 46.2% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 16 | 21.1% | 43 | 21.8% | 3 | 11.5% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | 8 | 10.5% | 31 | 15.7% | 5 | 19.2% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | 14 | 18.4% | 23 | 11.7% | 1 | 3.8% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 20 | 26.3% | 35 | 17.8% | 1 | 3.8% |
| รวม | 76 | 100% | 197 | 100% | 26 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.50 | | 3.03 | | 2.12 | |

ตารางที่ 29/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของระบบงานของผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากใช้ Lotus Notes

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | ประสิทธิภาพน้อย | | ประสิทธิภาพน้อยที่สุด | | รวม | |
|-----------------------------------|-----------------|--------|-----------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | | | 1 | 100.0% | 20 | 6.6% |
| 1 - 2 ชั่วโมง | | | | | 80 | 26.5% |
| 2 - 3 ชั่วโมง | 2 | 100.0% | | | 64 | 21.2% |
| 3 - 4 ชั่วโมง | | | | | 44 | 14.6% |
| 4 - 5 ชั่วโมง | | | | | 38 | 12.6% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | | | | | 56 | 18.5% |
| รวม | 2 | 100% | 1 | 100% | 302 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 2.50 | | 0.50 | | 3.06 | |

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยการใช้งาน Lotus Notes ต่อวัน

จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes

| จำนวนชั่วโมงจากการใช้งานต่อวัน | เคย | | ไม่เคย | | รวม | |
|-----------------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 1 ชั่วโมง | 12 | 7.1% | 9 | 6.7% | 21 | 6.9% |
| 1-2 ชั่วโมง | 38 | 22.4% | 41 | 30.6% | 79 | 26.0% |
| 2-3 ชั่วโมง | 37 | 21.8% | 28 | 20.9% | 65 | 21.4% |
| 3-4 ชั่วโมง | 26 | 15.3% | 18 | 13.4% | 44 | 14.5% |
| 4-5 ชั่วโมง | 24 | 14.1% | 14 | 10.4% | 38 | 12.5% |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง | 33 | 19.4% | 24 | 17.9% | 57 | 18.8% |
| รวม | 170 | 100% | 134 | 100% | 304 | 100% |
| เฉลี่ยจำนวนชั่วโมงการใช้งานต่อวัน | 3.15 | | 2.94 | | 3.06 | |

มหาวิทยาลัย
Chiang Mai Umi

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพของระบบงานของผู้ตอบแบบสอบถามหลังจากใช้ Lotus Not
 จำแนกตามประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes

| ประสิทธิภาพของระบบงาน | เคย | | ไม่เคย | | รวม | |
|------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| มากที่สุด | 50 | 29.8% | 26 | 19.5% | 76 | 25.2% |
| มาก | 101 | 60.1% | 95 | 71.4% | 196 | 65.1% |
| ปานกลาง | 16 | 9.5% | 10 | 7.5% | 26 | 8.6% |
| น้อย | 1 | 0.6% | 1 | 0.8% | 2 | 0.7% |
| น้อยที่สุด | | | 1 | 0.8% | 1 | 0.3% |
| รวม | 168 | 100% | 133 | 100% | 301 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนนประสิทธิภาพ | 4.49 | | 4.08 | | 4.14 | |

หมายเหตุ: ระดับคะแนนประสิทธิภาพ: มากที่สุด-5 มาก-4 ปานกลาง-3 น้อย-2 น้อยที่สุด-1

ตารางที่ 32/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามสาขางาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | สาขางานเลขานุการองค์กร | | สาขางานบริหารเครดิต | | สาขางานกำกับและตรวจสอบ | |
|--------------------------------|------------------------|--------|---------------------|--------|------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 12 | 70.6% | 6 | 37.5% | 5 | 35.7% |
| ไม่เคย | 5 | 29.4% | 10 | 62.5% | 9 | 64.3% |
| รวม | 17 | 100% | 16 | 100% | 14 | 100% |

ตารางที่ 32/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามสาขางาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | สาขางานระบอบ | | สาขางานบริษัทธุรกิจ | | สาขางานการเงินและความคุ้มครอง | |
|--------------------------------|--------------|--------|---------------------|--------|-------------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 45 | 55.6% | 15 | 38.5% | 5 | 25.0% |
| ไม่เคย | 36 | 44.4% | 24 | 61.5% | 15 | 75.0% |
| รวม | 81 | 100% | 39 | 100% | 20 | 100% |

ตารางที่ 32/3(ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามสาขางาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | สาขางานวิจัยธุรกิจ | | สาขางานทรัพยากรบุคคล | | รวม | |
|--------------------------------|--------------------|--------|----------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 62 | 69.7% | 15 | 75.0% | 165 | 55.7% |
| ไม่เคย | 27 | 30.3% | 5 | 25.0% | 131 | 44.3% |
| รวม | 89 | 100% | 20 | 100% | 296 | 100% |

ตารางที่ 33/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | พนักงานชั้นต้น | | พนักงานชั้นกลาง | |
|--------------------------------|----------------|--------|-----------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 7 | 53.8% | 42 | 48.8% |
| ไม่เคย | 6 | 46.2% | 44 | 51.2% |
| รวม | 13 | 100% | 86 | 100% |

ตารางที่ 33/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน | | หัวหน้าส่วน | |
|--------------------------------|--------------------|--------|-------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 52 | 61.2% | 44 | 61.1% |
| ไม่เคย | 33 | 38.8% | 28 | 38.9% |
| รวม | 85 | 100% | 72 | 100% |

ตารางที่ 33/3 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมการใช้ Lotus Notes ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ประสบการณ์การเข้ารับการฝึกอบรม | ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป | | อื่น | | รวม | |
|--------------------------------|------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| เคย | 24 | 54.5% | 1 | 25.0% | 170 | 55.9% |
| ไม่เคย | 20 | 45.5% | 3 | 75.0% | 134 | 44.1% |
| รวม | 44 | 100% | 4 | 100% | 304 | 100% |

ตารางที่ 34/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามสาขางาน

| ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ | สาขางานเลขานุการองค์กร | | สาขางานบริหารคดี | | สาขางานกำกับและตรวจสอบ | |
|----------------------------|------------------------|--------|------------------|--------|------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | 1 | 5.9% | 2 | 12.5% | 2 | 14.3% |
| ดี | 10 | 58.8% | 7 | 43.8% | 7 | 50.0% |
| ปานกลาง | 4 | 23.5% | 6 | 37.5% | 5 | 35.7% |
| ควรปรับปรุง | 1 | 5.9% | 1 | 6.3% | | |
| ควรปรับปรุงมาก | 1 | 5.9% | | | | |
| รวม | 17 | 100% | 16 | 100% | 14 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.53 | | 3.63 | | 3.79 | |

ตารางที่ 34/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามสาขางาน

| ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ | สาขางานระบบ | | สาขางานบรรณารักษะ | | สาขางานการเงินและความคุม | |
|----------------------------|-------------|--------|-------------------|--------|--------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | 7 | 8.6% | 4 | 10.3% | 1 | 5.3% |
| ดี | 35 | 43.2% | 19 | 48.7% | 10 | 52.6% |
| ปานกลาง | 24 | 29.6% | 4 | 10.3% | 5 | 26.3% |
| ควรปรับปรุง | 12 | 14.8% | 9 | 23.1% | 3 | 15.8% |
| ควรปรับปรุงมาก | 3 | 3.7% | 3 | 7.7% | | |
| รวม | 81 | 100% | 39 | 100% | 19 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.38 | | 3.31 | | 3.47 | |

ตารางที่ 34/3 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามสาขางาน

| ความพอใจเชิงของคอมพิวเตอร์ | สาขางานวิทยุธุรกิจ | | สาขางานทรัพยากรบุคคล | | รวม | |
|----------------------------|--------------------|--------|----------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | 1 | 1.1% | 1 | 5.0% | 19 | 6.5% |
| ดี | 26 | 29.9% | 8 | 40.0% | 122 | 41.6% |
| ปานกลาง | 39 | 44.8% | 5 | 25.0% | 92 | 31.4% |
| ควรปรับปรุง | 15 | 17.2% | 5 | 25.0% | 46 | 15.7% |
| ควรปรับปรุงมาก | 6 | 6.9% | 1 | 5.0% | 14 | 4.8% |
| รวม | 87 | 100% | 20 | 100% | 293 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.01 | | 3.15 | | 3.29 | |

ตารางที่ 35/1

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ | พนักงานระดับต้น | | พนักงานชั้นกลาง | |
|---------------------------|-----------------|--------|-----------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | 1 | 7.7% | 6 | 7.1% |
| ดี | 5 | 38.5% | 44 | 51.8% |
| ปานกลาง | 6 | 46.2% | 18 | 21.2% |
| ควรปรับปรุง | 1 | 7.7% | 11 | 12.9% |
| ควรปรับปรุงมาก | | | 6 | 7.1% |
| รวม | 13 | 100% | 85 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.46 | | 3.39 | |

ตารางที่ 35/2 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ | ผู้ชายหัวหน้าส่วน | | หัวหน้าส่วน | |
|---------------------------|-------------------|--------|-------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | 7 | 8.2% | 5 | 7.1% |
| ดี | 37 | 43.5% | 25 | 35.7% |
| ปานกลาง | 22 | 25.9% | 22 | 31.4% |
| ควรปรับปรุง | 15 | 17.6% | 14 | 20.0% |
| ควรปรับปรุงมาก | 4 | 4.7% | 4 | 5.7% |
| รวม | 85 | 100% | 70 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.33 | | 3.19 | |

ตารางที่ 35/3 (ต่อ)

ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ Lotus Notes ได้

จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ความพอเพียงของคอมพิวเตอร์ | ระดับหัวหน้าส่วนขึ้นไป | | อื่น | | รวม | |
|---------------------------|------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| ดีมาก | | | | | 19 | 6.3% |
| ดี | 11 | 25.6% | 1 | 25.0% | 123 | 41.0% |
| ปานกลาง | 24 | 55.8% | 2 | 50.0% | 94 | 31.3% |
| ควรปรับปรุง | 7 | 16.3% | 1 | 25.0% | 49 | 16.3% |
| ควรปรับปรุงมาก | 1 | 2.3% | | | 15 | 5.0% |
| รวม | 43 | 100% | 4 | 100% | 300 | 100% |
| เฉลี่ยคะแนน | 3.05 | | 3.00 | | 3.27 | |

ตารางที่ 36

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละ ประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบ่อยที่สุดเป็นลำดับที่หนึ่ง
จำแนกตามเพศ

| ประเภทของฐานข้อมูล | ชาย | | หญิง | | รวม | |
|------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | 177 | 87.2% | 88 | 96.7% | 265 | 90.1% |
| ไบลา | 3 | 1.5% | | | 3 | 1.0% |
| TFBทีวี | 1 | 0.5% | | | 1 | 0.3% |
| โทรศัพท์พนักงาน | 2 | 1.0% | | | 2 | 0.7% |
| แผนพัฒนาบุคลากร | 1 | 0.5% | | | 1 | 0.3% |
| กิจกรรมการกุศล | 1 | 0.5% | | | 1 | 0.3% |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 0.5% | | | 1 | 0.3% |
| อื่นๆ | 2 | 1.0% | | | 2 | 0.7% |
| บริการธนาคาร | 2 | 1.0% | 1 | 1.1% | 3 | 1.0% |
| ภาษีอากร | 1 | 0.5% | 1 | 1.1% | 2 | 0.7% |
| ข่าวเด่น | 5 | 2.5% | | | 5 | 1.7% |
| ประกาศและคำสั่ง | 1 | 0.5% | | | 1 | 0.3% |
| Notes Database Library | 1 | 0.5% | 1 | 1.1% | 2 | 0.7% |
| บริหารการทำงาน | 3 | 1.5% | | | 3 | 1.0% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 2 | 1.0% | | | 2 | 0.7% |
| รวม | 203 | 100% | 91 | 100% | 294 | 100% |

ตารางที่ 37/1

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละ ประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบ่อยที่สุดเป็นลำดับที่สอง
จำนวนตามสายงาน

| ประเภทของฐานข้อมูล | สายงานเลขานุการองค์กร | | สายงานบริหารระดับ | | สายงานกำกับและตรวจชอบ | | ตามจำนวนระบบ | |
|------------------------|-----------------------|--------|-------------------|--------|-----------------------|--------|--------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | | | | | | | 1 | 1.3% |
| Notes Tips | | | | | | | | |
| ใบลา | | | 2 | 12.5% | 3 | 21.4% | 6 | 7.5% |
| รายงานวันขาด-สาย | | | | | | | 1 | 1.3% |
| กิจการสัมพันธ์ | | | | | | | | |
| TFBทีวี | | | | | | | | |
| โทรศัพท์พนักงาน | 2 | 12.5% | 1 | 6.3% | 4 | 28.6% | 10 | 12.5% |
| คู่มือพนักงาน | | | | | | | 1 | 1.3% |
| กล่องความคิดเห็น | 1 | 6.3% | 2 | 12.5% | 1 | 7.1% | 6 | 7.5% |
| อื่นๆ | 3 | 18.8% | | | | | 8 | 10.0% |
| บริการธนาคาร | | | | | 1 | 7.1% | 1 | 1.3% |
| ข่าวเด่น | 6 | 37.5% | 7 | 43.8% | 4 | 28.6% | 30 | 37.5% |
| จองห้องประชุม | | | 2 | 12.5% | | | 1 | 1.3% |
| ประกาศและคำสั่ง | 4 | 25.0% | | | | | 11 | 13.8% |
| Notes Database Library | | | | | | | 2 | 2.5% |
| อัตราดอกเบี้ย | | | | | 1 | 7.1% | 1 | 1.3% |
| บริหารการทำงาน | | | 2 | 12.5% | | | 1 | 1.3% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | | | | | | | | |
| รวม | 16 | 100% | 16 | 100% | 14 | 100% | 80 | 100% |

ตารางที่ 37/2 (ต่อ)

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละ ประเภทของฐานข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้บริการบ่อยที่สุดเป็นลำดับที่สอง
จำนวนตามสายงาน

| ประเภทของฐานข้อมูล | สายงานบรรณารักษกิจ | | สายงานการเงินและควบคุม | | สายงานวิเทศธุรกิจ | | สายงานทรัพยากรบุคคล | | รวม | |
|------------------------|--------------------|--------|------------------------|--------|-------------------|--------|---------------------|--------|-------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| Mail | | | | | 2 | 2.4% | | | 3 | 1.0% |
| Notes Tips | | | | | 1 | 1.2% | | | 1 | 0.3% |
| ใบลา | 7 | 18.9% | 4 | 20.0% | 1 | 1.2% | 1 | 5.6% | 24 | 8.4% |
| รายงานวันขาด-สาย | | | 3 | 15.0% | 1 | 1.2% | | | 5 | 1.7% |
| กิจการสัมพันธ์ | | | | | | | 1 | 5.6% | 1 | 0.3% |
| TFBทีวี | 1 | 2.7% | | | 1 | 1.2% | | | 2 | 0.7% |
| โทรศัพท์พนักงาน | 2 | 5.4% | 2 | 10.0% | 2 | 2.4% | | | 23 | 8.0% |
| คู่มือพนักงาน | | | | | | | | | 1 | 0.3% |
| กล่องความคิดเห็น | 3 | 8.1% | | | 8 | 9.4% | 5 | 27.8% | 26 | 9.1% |
| อื่นๆ | | | | | 3 | 3.5% | | | 14 | 4.9% |
| บริการธนาคาร | 1 | 2.7% | | | 2 | 2.4% | | | 5 | 1.7% |
| ข่าวเด่น | 12 | 32.4% | 8 | 40.0% | 27 | 31.8% | 5 | 27.8% | 99 | 34.6% |
| จองห้องประชุม | | | | | 1 | 1.2% | 1 | 5.6% | 5 | 1.7% |
| ประกาศและคำสั่ง | 9 | 24.3% | 2 | 10.0% | 33 | 38.8% | 4 | 22.2% | 63 | 22.0% |
| Notes Database Library | | | | | | | 1 | 5.6% | 3 | 1.0% |
| อัตราดอกเบี้ย | | | | | 1 | 1.2% | | | 3 | 1.0% |
| บริหารการทำงาน | | | 1 | 5.0% | 1 | 1.2% | | | 5 | 1.7% |
| อัตราแลกเปลี่ยน | 2 | 5.4% | | | 1 | 1.2% | | | 3 | 1.0% |
| รวม | 37 | 100% | 20 | 100% | 85 | 100% | 18 | 100% | 286 | 100% |

ประมวลคำตอบ Base ที่ต้องการให้ทีมงานพัฒนาเพิ่มเติม (สรุปจากคำถามข้อ 16.)

ตารางที่ 38

| Base ที่ต้องการให้ทีมงานพัฒนาเพิ่มเติม | ความถี่ |
|--|---------|
| ขอบเขตที่ 1 Base ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า | |
| 1. เกี่ยวกับบริการ Telephone Banking, Video Banking เช่น การ Register หรือ Update Customer Profile | 1 |
| 2. Base เกี่ยวกับงาน ON LINE ทางด้านเงินฝาก เงินกู้ของลูกค้ารายเดียวกันไว้ด้วยกัน เพื่อความสะดวกในการทำงานของสาขาในการค้นหาข้อมูล | 1 |
| 3. ข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการต่างๆของธนาคาร อาทิ ข้อมูลสินเชื่อ บัตรเครดิต หนังสือค้ำประกัน ระบบ Ocs Lpm (มีระบบรักษาความปลอดภัย) | 1 |
| 4. Base ด้านสินเชื่อทุกอย่าง | 2 |
| ขอบเขตที่ 2 Base ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรภายนอก | |
| 1. ประกาศคำสั่งของหน่วยงานที่กำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เช่น ธปท. ก.ล.ต. ตลาดหลักทรัพย์ฯ กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นต้น | 1 |
| 2. ข้อมูลเศรษฐกิจทั่วไปจากสภาพัฒน์ สภาอุตสาหกรรม ธนาคารแห่งประเทศไทย ย้อนหลัง 3 ปี | 1 |
| 3. ประวัติการติดต่อกับสถาบันการเงินต่างประเทศหรือธนาคารคู่ค้ารวมถึงการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ผ่านมา | 2 |
| 4. Base ข้อมูลธนาคารและสถาบันการเงินอื่น ๆ | 2 |
| 5. Base SET INDEX (ดัชนีตลาดหลักทรัพย์) | 1 |
| 6. Base รวบรวมรายชื่อองค์กรที่สำคัญและหมายเลขโทรศัพท์เช่น รายชื่อธนาคารต่าง ๆ องค์กรภาครัฐ โรงพยาบาล ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น | 1 |
| ขอบเขตที่ 3 Base ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง | |
| 1. ระเบียบการปฏิบัติงาน ว/ส ว/ท | 22 |
| 2. รูปแบบต่างๆ ของกระดาษจดหมาย, บันทึกและแบบฟอร์มต่างๆ | 1 |
| 3. Base ที่ใช้งานเฉพาะกลุ่มที่มีผู้ใช้งานมากพอสมควร เช่น รายชื่อธนาคารที่เป็น SWIFT MEMBER | 2 |
| 4. Vision Mission และแนวโน้มนโยบายการดำเนินงานของธนาคาร | 1 |
| 5. Base ที่พัฒนาในรูปแบบโครงสร้างองค์กร เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ฝ่ายกิจการสาขา ได้ทำไปแล้ว กำลังทำอยู่หรือเป็นโครงการในอนาคต เพื่อจะได้ช่วยในการประเมินผล งานได้เร็วขึ้นและจะสนองนโยบาย Digital Firm ได้ด้วย | 1 |
| 6. แผนการดำเนินงานของฝ่ายงานต่างๆควรพัฒนาและแจ้งให้ทราบทุก 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อให้ทราบแนวทางของธนาคาร | 1 |
| 7. ฝ่ายงานในธนาคารทั้งหมดรวมถึงภาระหน้าที่ ขอบเขตการทำงานและบริการของฝ่ายงานนั้นๆ | 2 |
| 8. ระบบงานสาขาได้แก่ ขอบเขต เงื่อนไข วิธีปฏิบัติงาน กระบวนการทำงาน | 2 |

| | |
|---|---|
| 9. Base แสดงงบกำไรขาดทุนและผลการดำเนินงานเช่นปริมาณเงินฝาก เงินกู้ รายได้ค่าธรรมเนียมของแต่ละสาขา | 3 |
| 10. Base ผลการดำเนินงานสาขา ได้แก่ ระดับคะแนนที่ได้รับ(จากอดีตถึงปัจจุบันอดีต) ปัญหา-ถามตอบ ข้อเสนอแนะ | 2 |
| 11. ข้อมูลสาขา เช่น แผนที่ ประวัติการก่อตั้ง ผู้จัดการ สาขาจากอดีตจนถึงปัจจุบัน | 1 |
| 12. ข้อมูลการบันทึกค่าใช้จ่ายของสำนักงานเขตต่างๆ | 1 |
| 13. ข้อมูลหนังสือรายงานคณะกรรมการ งบดุล งบกำไรขาดทุนและงบอื่นๆของธนาคาร ทุกงวด ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษย้อนหลัง 3-5 ปี | 2 |
| 14. Base ที่ลงรายละเอียดในงานของฝ่ายต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของ ฝ่ายนั้น ๆ | 1 |
| 15. Base ด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ทางการตลาดทั้งส่วนของวิสาหกิจและบริษัทธุรกิจ | 1 |
| 16. Base กระบวนการให้สินเชื่อ | 1 |
| 17. Base Credit Approval | 1 |
| 18. Base ความรู้ทั่วไป และข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ | 4 |
| 19. Base ข้อมูลเพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในฝ่าย เช่น แนวทางการปรับโครงสร้างหนี้ ของลูกค้าในแต่ละรายที่ได้ทำไปเพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เร็วที่สุด | 1 |
| 20. กล้องความคิดเห็นที่เป็นเฉพาะแต่ละฝ่ายงานหรือกลุ่ม เพราะบางเรื่องถ้าเสนอแนะ ไปที่กล้องความคิดเห็น(ทั่วไป) อาจจะมีปัญหากับผู้บังคับบัญชาหรือส่วนงานที่ถูกอ้างอิง | 1 |
| 21. Base ที่ให้ดูข้อมูลและติดตามการทำงานในฝ่ายบริหารเงิน | 1 |
| 22. แลกเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการบริหารงาน | 2 |
| 23. ถามตอบปัญหาในการทำงาน เคล็ดลับการทำงาน โดยให้ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เป็นผู้ตอบปัญหา | 3 |
| ขอบเขตที่ 4 Base ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | |
| 1. Base ประวัติพนักงาน(ควรมีรูปประกอบด้วย) | 4 |
| 2. Base เกี่ยวกับจำนวนและรายชื่อพนักงานสาขาแยกตามสังกัดและตำแหน่งหน้าที่ | 2 |
| 3. สหภาพ ควรมี Database เพื่อรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกบ้าง | 1 |
| 4. Base การบันทึกการลงเวลาพนักงาน | 1 |
| 5. Base ที่ให้ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร เช่น นำหลักสูตรที่อบรมที่บางปะกง มาใส่ใน Notes เพื่อให้คนที่ไม่ได้ไปอบรมสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง | 1 |
| 6. Base เรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรพนักงาน | 1 |

ขอบเขตที่ 5 Base ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

| | |
|---|---|
| 1. Base ที่อยู่เว็บที่น่าสนใจจากอินเทอร์เน็ต มา ใส่ใน NOTES | 2 |
| 2. Baseการใช้ อินเทอร์เน็ต พร้อมคำแนะนำว่าควรจะค้นหาอะไร ได้จากที่ใด | 1 |
| 3. Base การเขียนโปรแกรมต่างๆ ที่กำลังเป็นที่สนใจ | 1 |
| 4. Base สำหรับรวบรวมคำสั่ง-การ update โปรแกรมต่างๆ สำหรับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล(PC) ของสาขาให้ทันสมัย | 1 |
| 5. ความรู้และถามตอบปัญหาเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปของธนาคาร | 3 |
| 6. Base คู่มือการใช้ Notes | 1 |
| 7. Base แจ้งปัญหาการใช้งาน Lotus Notes และเก็บเป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหา และติดตามงานการแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งมีการ ประเมินผลงานการแก้ไขปัญหา | 1 |
| 8. Base เทคโนโลยีใหม่ ๆ | 1 |
| 9. Base ความรู้ ข่าวสารใหม่ๆ ของระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ | 3 |
| 10. ฐานข้อมูลที่สามารถถามตอบในมุมมองของเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT) และการปฏิบัติงานเฉพาะ | 2 |

ขอบเขตที่ 6 Base ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทั่วไปและอื่นๆ

| | |
|---|---|
| 1. ข้อมูลการวิจัยต่าง ๆ ของศูนย์วิจัยกสิกร ไทย | 2 |
| 2. เอกสารที่จัดทำเพื่อสาธารณะ เช่น Bond Vision ปรีวรรตทัศน์ | 1 |
| 3. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการธนาคาร | 1 |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ธุรกิจ ธนาคารและการเงิน | 2 |
| 5. ฐานข้อมูลประเภท General Market Alert ที่สามารถ Alert ข้อความหรือ ข่าวที่สำคัญ ๆ 1 บนหน้าจอได้ทันที โดยไม่ต้องเป็นmail จะทำให้มีประโยชน์กับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ | 1 |
| 6. ความรู้ด้านต่างๆทั้งหมดของธนาคาร พร้อมคำอธิบายที่สามารถศึกษาด้วยตนเองได้ | 2 |
| 7. Baseห้องสมุด | 1 |
| 8. ข้อมูลความรู้ทั่วไป | 1 |
| 9. Baseห้องพยาบาลหรือ ไขปัญหาการใช้ยา สุขภาพทั่วไป | 4 |
| 10. ข้อมูลพืชผักและสมุนไพรที่เป็นประโยชน์ในการบริโภค | 1 |
| 11. Base มุมบันเทิง คลายเครียด | 1 |
| 12. Base ด้านสันตนาการ ด้านการท่องเที่ยว เช่น โรงแรมที่ธนาคารติดต่อกันอยู่และมี ส่วนลดพิเศษห้องพักให้ | 1 |

ประมวลคำตอบปัญหาที่เกิดขึ้น (สรุปจากคำถามข้อ 15. และ 16.)

ตารางที่ 39

| สรุปปัญหา(แบ่งตามขอบเขต) | ความถี่ |
|--|---------|
| 1. ความสมบูรณ์และความครอบคลุมของระบบ Notes(นั่นคือ ที่สาขาของธนาคาร ไม่มีNotes ใช้) | 7 |
| 2. เวลาที่เครื่องบริการใช้งานไม่ได้(Server down) แล้ว ผู้ใช้ไม่มั่นใจว่าข้อมูลจะหายหรือไม่ | 1 |
| 3. Server Down ทำให้งานสะดุด | 2 |
| 4. เพื่อนร่วมงานที่ใช้ Notes ไม่ให้ความสำคัญในการเปิดดูข้อมูล | 2 |
| 5. บางฝ่ายงานไม่ได้ใช้Notes เข้ามาช่วยมากนัก | 4 |
| 6. บางDatabase มีการขอพัฒนา แต่มีการใช้งานน้อยมาก | 2 |
| 7. ความสามารถในการใช้ Notes ของแต่ละคนไม่เท่ากัน | 3 |
| 8. ข้อมูลใน Base ไม่ได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบัน(Update) จากผู้รับผิดชอบ | 14 |
| 9. Base บริการธนาคารไม่ค่อยได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบัน | 4 |
| 10. Base ใบลาผิดพลาดบ่อยเพราะ บางที่ส่งใบลาผิดวันและได้รับการอนุมัติแล้ว แต่กลายเป็นว่าขาดงาน | 1 |
| 11. Base"รายงานวันขาด-สาย" ผิดพลาดบ่อยและไม่ค่อยได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบัน | 1 |
| 12. Base สมุดโทรศัพท์ไม่ค่อยได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบัน | 2 |
| 13. Base เกี่ยวกับพนักงานไม่ค่อยได้รับการ ปรับให้เป็นปัจจุบัน | 2 |
| 14. ข้อมูลที่อยู่ของสาขาบางแห่งไม่ได้รับการปรับให้เป็นปัจจุบัน | 1 |
| 15. การประกาศทำซ้ำเกินไป ส่วนมากจะรู้จากหนังสือพิมพ์ก่อน เช่นข่าวบ.ภัทรฯ | 1 |
| 16. ความเร็วในการรับส่งข้อมูล | 6 |
| 17. การ Support ไม่ดีเท่าที่ควร | 1 |
| 18. การรับส่งMail กับบุคคลภายนอกใช้งานไม่ค่อยได้ | 3 |
| 19. Database เกี่ยวกับข้อมูล โทรศัพท์ยังไม่สมบูรณ์เพราะยังไม่สามารถSort ชื่องานหรือกลุ่มงานที่มีอยู่ในธนาคารเพื่อให้ทราบผู้รับผิดชอบและเลขหมายโทรศัพท์ | 4 |
| 20. ในการพิมพ์ข้อมูลจาก Notes ข้อมูลส่วนที่เกินหน้าอาจจะขาดหายไป | 1 |
| 21. Hub เต็มอยู่บ่อยๆ | 1 |
| 22. เครื่องที่สามารถใช้Lotus Notes มีไม่เพียงพอ | 1 |

ประมวลคำตอบ ข้อเสนอแนะโดยทั่วไป (สรุปจากคำถามข้อ16.)

ตารางที่ 40

สรุปข้อเสนอแนะ

ความถี่

ด้านการจัดการBaseทั่วไป

1. ไม่ควรใส่แถบสีหรือรูปภาพลงในหน้าจอ(ควรเป็นตัวหนังสือมากกว่ารูปภาพ) โดยเฉพาะส่วนที่สำนักงานเขตต้องพิมพ์ออกมาเพื่อส่งต่อไปให้สาขา เพราะเสียเวลาพิมพ์และสิ้นเปลืองหมึก 2
2. ข้อมูลที่เกี่ยวกับสำนักงานใหญ่ หรือสาขาในกรุงเทพ ไม่ควรส่งทั่วประเทศเนื่องจากเปลืองหน่วยความจำ 1
3. กำหนดระยะเวลาการปรับให้เป็นปัจจุบันข้อมูลในBaseที่ชัดเจนและมีการปฏิบัติจริง 1
4. ข้อมูลที่มีอยู่ในBaseมากกว่า 1 Base เวลาแก้ไขข้อมูลในBase ใดBaseหนึ่งแล้ว ควรเชื่อม(Link) การแก้ไขข้อมูลนั้นใน Base อื่นๆด้วย 1
5. ควรจัดการกับระบบฐานข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่มากกว่านี้ Baseที่คล้ายคลึงกัน ควรรวมไว้เข้าด้วยกัน 3
6. ให้มีการกำหนดมาตรฐานการใช้งานของBase เพื่อตัดให้เหลือเฉพาะBase ที่มีการใช้งานจริง 2
7. ควรจะพัฒนา Notes เพื่อใช้ประโยชน์ในงานของอนุมัติต่างๆ เพื่อทดแทนการใช้ บันทึกรูปแบบและแบบฟอร์มต่างๆของธนาคารเช่น ขอเบิกอุปกรณ์สำนักงานทั้งหมด การขออนุมัติที่เป็นแบบฟอร์มได้ เช่นการขอเปิด Grid บัญชี การขอใช้รถในสำนักงานใหญ่ การขอใช้สถานที่นอกเวลาทำการ การขอยืมอุปกรณ์ระหว่างฝ่ายงาน เป็นต้น เพราะเรื่องเหล่านี้สิ้นเปลืองคนกับเวลามาก 2

ด้านการพัฒนา BaseบางBase ที่ได้รับการกล่าวถึง

1. เปิดให้สำนักงานเขตใช้อินเทอร์เน็ตได้ เพื่อหาความรู้จากสื่อภายนอก 6
2. Mail ควรมีความจุมากขึ้นเพราะต้องรับส่งข้อมูลมาก 1
3. อยากให้ Base “Self Study” ของฝ่ายพ.อ.ใช้ร่วมกันได้กว้างขวางมากขึ้น 2
4. อยากให้โทรศัพท์พนักงานมีทั้งชื่อ ตำแหน่ง ฝ่าย ส่วนงานเป็นภาษาอังกฤษและแจ้งด้วยว่าอยู่ที่ไหน ชั้นไหน 1
5. ขอต่ออายุBase “สะกิดข่าว Notes” ออกไปอีกนานๆ 1

ด้านการอบรมและประชาสัมพันธ์การใช้ Notes

1. จัดอบรมแก่ผู้ใช้Notes เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3
2. Baseที่ให้รายละเอียดว่ามีDatabase อะไรบ้าง มีข้อมูลเกี่ยวกับอะไร 1
3. ประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมว่ามีข้อมูลอะไรบ้าง 1
4. ควรประชาสัมพันธ์ให้พนักงานใช้บริการBase บริการธนาคาร 1
5. อยากให้สอนวิธีการเขียนDatabase Lotus Notes 1

ด้านการเพิ่มความสามารถของ Notes ในด้านต่างๆ และ อื่นๆ

1. อยากให้มีโปรแกรมที่ทราบว่ามีใครกำลังทำงาน(Log on) อยู่พื้นที่ใช้งาน(Work Space) ใด 1
2. อยากให้มีห้องสนทนาแบบคุยสด (Real-time Chat) 2
3. อยากให้สามารถดู(View)แฟ้มข้อมูลจากผู้อื่นส่งมาให้ได้โดยไม่ต้องใช้lauch และ detach 1

ซึ่งทำให้เปลี่ยนเนื้อที่ในหน่วยความจำ

109

4. ต้องระวังไม่ให้ข้อมูลใน Base รั่วไหลออกไปภายนอก 1
5. เปลี่ยนเครื่องพิมพ์ที่สำนักงานเขตเป็นเครื่องพิมพ์เลเซอร์เพราะต้องพิมพ์ข้อมูล
จำนวนมากและแฟกซ์ส่งให้สาขา 1

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ประมวลคำตอบ Base ที่ได้รับการกล่าวถึง (สรุปจากคำถามข้อ 9. ถึงข้อที่ 11.)

สรุป Base ที่ได้รับการกล่าวถึงในคำถามข้อ 9-11

| | | | |
|--------------------------------|------------------------|-------------------------|---------------------------|
| ข้อ9. <u>Interest</u> | Base อื่นๆ ที่กล่าวถึง | - DA Tracking | 1 |
| | | - ข้อมูลทางการเงิน | 1 |
| | | - Fulfillment ร้องเรียน | 1 |
| | | - ข้อมูลข่าว | 3 |
| | | - Tracking ของงานต่างๆ | 1 |
| | | - Teller no. | 1 |
| | | - ข้อมูลเพื่อการบริหาร | 1 |
| | | - ปรัชญาเรื่องงาน | 1 |
| | | - นานาความเห็น | 1 |
| | | ข้อ10. <u>OFTEN</u> | Base อื่นๆ ที่ถูกกล่าวถึง |
| - Fulfillment ร้องเรียน | 1 | | |
| - ข้อมูลข่าว | 2 | | |
| - ในเวลาทำงาน (Time Sheet) | 3 | | |
| - ลูกค้ายร้องเรียน CALL CENTER | 1 | | |
| - Timesheet ของवर | 1 | | |
| - Timesheet-ISE | 1 | | |
| - งบประมาณปี 2542 | 1 | | |
| - IT Asset Purchasing'42 | 1 | | |
| - HQ inventory | 1 | | |
| - Teller no. | 1 | | |
| - Investor Relations Database | 1 | | |
| - TFB Support Center | 1 | | |
| - ข้อมูลเพื่อการบริหาร | 1 | | |
| - ข้อมูลสังกัด | 1 | | |
| - ข้อมูลทางด้านบัญชี | 1 | | |
| - ข้อมูลเครื่อง ATM | 1 | | |
| - ปรัชญาเรื่องงาน | 1 | | |

ข้อ 11. Base อื่นๆของ USEFUL

| | |
|---|---|
| - DA Tracking | 1 |
| - ทะเบียนพนักงาน | 1 |
| - ข้อมูลข่าว | 2 |
| - สารสินเชื่อวินิจ | 3 |
| - IT Project Tracking | 1 |
| - IT Asset Purchasing | 1 |
| - คู่มือการทำงานสาขา | 1 |
| - Fulfillment ร้องเรียน | 2 |
| - Lending Portfolio | 2 |
| - รายละเอียดเครื่องเอทีเอ็ม | 1 |
| - ใบลงเวลาทำงาน (Time Sheet) | 3 |
| - ลูกค้าร้องเรียน CALL CENTER | 1 |
| - Address พนักงาน | 1 |
| - TFB Address Book | 1 |
| - CR Tracking | 1 |
| - สมุดรายชื่อบัญชี | 1 |
| - นานาความเห็น และข้อสอบถามของทีม Coaching | 1 |
| - นานาความเห็น | 2 |
| - งบประมาณปี 2542 | 1 |
| - IT Asset Purchasing'42 | 1 |
| - ฐานข้อมูลลูกค้า CR | 2 |
| - มอเป้าหมายงาน CR | 1 |
| - TDR Tracking | 1 |
| - Teller no. | 1 |
| - กฎหมายธุรกิจ | 1 |
| - TFB Support Center | 1 |
| - Telephone too CU Dept. | 1 |
| - ข้อมูลเพื่อการบริหาร | 1 |
| - ข้อมูลสังกัด | 1 |
| - ปรีกษาเรื่องงาน | 2 |
| - ข้อมูล ATM | 1 |

ประวัติผู้เขียน

| | | |
|------------------|---|---|
| ชื่อ นามสกุล | นายสิทธิชัย | จึงสกุลรุจิเรข |
| วัน เดือน ปีเกิด | 11 สิงหาคม พ.ศ. 2513 | |
| ประวัติการศึกษา | มัธยมศึกษา | โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย |
| | ปริญญาตรี | คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| | ปริญญาโท | คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ประเทศ สหรัฐอเมริกา |
| ประสบการณ์ทำงาน | พ.ศ. 2537 – 2538 ตำแหน่ง วิศวกรโครงสร้าง บริษัทอรุณชัยเสรี คอนสตรัคต์ติ้งจำกัด กรุงเทพมหานคร | |
| | พ.ศ. 2539 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง ผู้จัดการ ร้าน ค.เค.ทภัณฑ์ จังหวัด เชียงใหม่ และ ตำแหน่ง ที่ปรึกษาทางเทคนิค สหวิริยาไอเอ เซ็นเตอร์ (บริษัท ไอทีเซ็นเตอร์ จำกัด) จังหวัดเชียงใหม่ | |