

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพิจารณาเพียง 4 ตัวแปร คือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยสอบถามจากประชากรทั้งหมดจำนวน 70 คนที่เคยใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.71 อายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.43 ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 48.57 ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 65.71 ใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ชั่วโมง – 7 ชั่วโมงต่อวัน และเคยใช้งานระบบ CBS คิดเป็นร้อยละ 100.00

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### คุณภาพสารสนเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้

จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

#### คุณภาพระบบ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

#### คุณภาพการบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 5.1 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก

การวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยรวม	ปัจจัยย่อยลำดับแรก	ค่าเฉลี่ยปัจจัยย่อย
คุณภาพสารสนเทศ	4.00	ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	4.17
คุณภาพระบบ	3.47	ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย	3.64
คุณภาพการบริการ	3.86	ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้	3.93

ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยของคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเรียงลำดับจากมากไปน้อย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	คุณภาพ สารสนเทศ	4.17	มาก	1
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ	คุณภาพ สารสนเทศ	4.01	มาก	2
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน	คุณภาพ สารสนเทศ	4.01	มาก	2
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้	คุณภาพการ บริการ	3.93	มาก	4
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	คุณภาพ สารสนเทศ	3.91	มาก	5
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	คุณภาพ สารสนเทศ	3.90	มาก	6
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs	คุณภาพการ บริการ	3.89	มาก	7
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	คุณภาพการ บริการ	3.87	มาก	8
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ	คุณภาพการ บริการ	3.77	มาก	9
ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย	คุณภาพระบบ	3.64	มาก	10
ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย	คุณภาพระบบ	3.59	มาก	11
ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	คุณภาพระบบ	3.17	ปานกลาง	12

จากตารางที่ 5.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ คุณภาพสารสนเทศ ได้แก่ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่ำสุด 3 ลำดับสุดท้ายคือ คุณภาพระบบ ได้แก่ ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64)

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ LOPs โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการทำงานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.79) และความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

#### 1. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

คุณภาพสารสนเทศโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.648 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณภาพระบบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.577 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณภาพการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.646 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในระดับสูงและเป็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน แต่หากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ของคุณภาพในแต่ละด้าน จะพบว่าคุณภาพระบบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.577 ซึ่งน้อยกว่าคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.648 และ 0.646 ตามลำดับ

## 2. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.702 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.851 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.844 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.777 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.784 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความตรงตามต้องการ ความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่หากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้น จะพบว่าความถูกต้องแม่นยำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.702 ซึ่งน้อยกว่าความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.777 0.784 ใกล้เคียงกันตามลำดับ และน้อยกว่าความตรงตามต้องการ และความสมบูรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.844 และ 0.851 ใกล้เคียงกันตามลำดับ

### 3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

#### ระบบ

ระบบ LOPs มีการใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.870 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.882 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.843 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จะเห็นได้ว่าการใช้งานง่าย การเรียนรู้ง่าย และการเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้นจะพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ใกล้เคียงกันด้วยเท่ากับ 0.870 0.882 และ 0.843 ตามลำดับ

### 4. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.880 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.861 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกรับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.908 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีความ

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.885 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT)สามารถช่วยเหลือได้ทันที การมีความรู้ความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาได้ และมีความตั้งใจและใส่ใจ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้น จะพบว่าการมีความรู้ความสามารถ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.861 ซึ่งน้อยกว่าความสามารถช่วยเหลือได้ทันทีและความตั้งใจและใส่ใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) 0.880 และ 0.885 ใกล้เคียงกันตามลำดับ และน้อยกว่าความสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.908

**ตารางที่ 5.3** แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อ

การวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อ	
	แปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ทิศทาง
1. คุณภาพสารสนเทศ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.648)	เดียวกัน
2. คุณภาพระบบ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.577)	เดียวกัน
3. คุณภาพการบริการ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.646)	เดียวกัน

ตารางที่ 5.4 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ

คุณภาพสารสนเทศ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	
	แปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.702)	เดียวกัน
2. ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.851)	เดียวกัน
3. ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.844)	เดียวกัน
4. ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.777)	เดียวกัน
5. ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.784)	เดียวกัน

ตารางที่ 5.5 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของระบบ

คุณภาพระบบ	ความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของระบบ	
	แปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.870)	เดียวกัน
2. ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.882)	เดียวกัน
3. ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.843)	เดียวกัน



ตารางที่ 5.6 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ	
	แปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.880)	เดียวกัน
2. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.861)	เดียวกัน
3. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.908)	เดียวกัน
4. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs	มีความสัมพันธ์ระดับสูง (0.885)	เดียวกัน

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรลดขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานซ้ำซ้อน ผ่านผู้อนุมัติหลายครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.71
2. ต้องการให้การทำงานของระบบเร็วกว่านี้ รวมถึงหน่วยงานช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 1.43
3. ควรจัดการฝึกอบรมการใช้งานจริง คิดเป็นร้อยละ 1.43

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่พบมาอภิปรายผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

จากแนวคิดเรื่องการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean (2003) ที่นำมาศึกษา ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และ

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่วนด้านคุณภาพระบบมีความคิดเห็นระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานศึกษาของ วีรวิทย์ อูทร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความสำเร็จด้านคุณภาพของสารสนเทศอยู่ในระดับสูง และความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานซึ่งพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศเรื่องผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบ CBS ว่ามีเนื้อหาถูกต้อง แม่นยำ เป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบเรื่องระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบ CBS ว่ามีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารและมีความเสถียรภาพเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการเรื่องผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก สอดคล้องกับงานศึกษาของ นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) ว่ามีความรู้เพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นลำดับแรก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ LOPs เรื่อง ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ของระบบ LOPs เป็นลำดับแรก ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ Graphic User Interface (GUI) ของระบบ CBS เป็นลำดับแรก

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ พบว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ ศศินิภา ทิวาลัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม พบว่า คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการมีผลเชิงบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานศึกษาของ นิศานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ พบว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบโดยรวม อยู่ในระดับสูง

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ พบว่า คุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ Sara Edlund และ Andreas Lovquist (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาบทบาทของการจัดการระบบในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงบวกในภาพรวมของคุณภาพสารสนเทศ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ พบว่า คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน ไม่สอดคล้องกับงานศึกษาของ Sara Edlund และ Andreas Lovquist (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาบทบาทของการจัดการระบบในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงลบในภาพรวมของคุณภาพระบบ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ พบว่า คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานศึกษาของ Sara Edlund และ Andreas Lovquist (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาบทบาทของการจัดการระบบในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงบวกในภาพรวมของคุณภาพการบริการ

จากแนวคิดเรื่องการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean (2003) ที่ได้รับการยอมรับให้เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศกล่าวว่า การที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีได้นั้น

ต้องมีความพึงพอใจในตัวชีวิต 6 ด้าน ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) ความตั้งใจที่จะใช้ (Intention to Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะปัจจัยที่ตรงตามลักษณะงานของพนักงานสินเชื่อนานาชาติออมสินเท่านั้น ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมากต่อคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ จึงส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของต่อระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ถึงแม้ว่าความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบจะอยู่ในระดับปานกลาง แต่ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยของคุณภาพระบบดังกล่าวส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ เรื่องระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย และระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย มีเพียงปัจจัยย่อยเพียงเรื่องเดียวเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลางคือเรื่องระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้นผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงสรุปได้ว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อนานาชาติออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อ เป็นจริงตามแนวคิดการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003)

### 5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อนานาชาติออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมียุทธศาสตร์ประกอบทั้ง 3 ส่วนที่จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อระบบ ไม่ใช่เพียงคุณภาพระบบเท่านั้นแต่ต้องมีเรื่องคุณภาพผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ และคุณภาพการบริการจากผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) นอกจากนี้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณานุมัติสินเชื่อ (Model 1) พบว่าคุณภาพระบบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) น้อยกว่าคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ

2. คุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ (Model 2) ประกอบด้วยปัจจัยย่อยดังนี้ ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความตรงตามต้องการ ความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน โดยปัจจัยย่อยด้านความถูกต้องแม่นยำมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) น้อยที่สุด ในขณะที่ความสมบูรณ์และความตรงตามต้องการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มากที่สุด

3. คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ (Model 3) จะเห็นได้ว่าการใช้งานง่าย การเรียนรู้ง่าย และการเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบใกล้เคียงกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านจะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใกล้เคียงกันด้วย

4. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศจริง จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (Model 4) จะเห็นได้ว่าผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถช่วยเหลือได้ทันที การมีความรู้ความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาได้ และมีความตั้งใจและใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการใกล้เคียงกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านจะพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใกล้เคียงกันด้วย

5. ด้านคุณภาพสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณภาพสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.00) ถึงแม้ว่าในปัจจัยย่อยแต่ละตัวจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน จะพบว่าปัจจัยย่อยด้านรูปแบบที่เหมาะสม (3.90) และด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (3.91) มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านความถูกต้องแม่นยำ (4.01) ด้านความตรงตามความต้องการใช้งาน (4.01) และด้านความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ (4.17)

6. ด้านคุณภาพระบบ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณภาพระบบมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.47) โดยพบว่าค่าเฉลี่ยของการใช้งานง่าย และสามารถเรียนรู้ได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64 และ 3.59) แต่ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.17)

7. ด้านคุณภาพการบริการจากผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.86) ถึงแม้ว่าในปัจจัยย่อยแต่ละตัวจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่หากพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน จะพบว่าปัจจัยย่อยด้านการให้ความช่วยเหลือได้ทันทีที่มีการร้องขอ (3.77) มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าการมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหา (3.87) การมีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งาน (3.89) และความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้ (3.93)

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้องค์กรมีการปรับปรุงระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อที่มีผลต่อความพึงพอใจ เพื่อส่งผลให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศระบบใดระบบหนึ่งมาใช้งานกับองค์กร มีสิ่งที่ต้องสนับสนุนควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพระบบ คือ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการ เพราะจากการศึกษาพบว่าคุณภาพทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศดังกล่าวมาใช้ในการทำงาน

2. การพัฒนาคุณภาพสารสนเทศ ควรพิจารณาให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานหรือเหมาะสมกับตำแหน่งแต่ละระดับ ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหารที่มีหน้าที่ตรวจสอบและอนุมัติ เพราะแต่ละตำแหน่งงานมีความต้องการผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบงานแตกต่างกัน เป็นหน้าที่ของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ที่จะรวบรวมข้อมูลปัญหาผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs จากผู้ใช้งาน แล้วนำจำแนกให้ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบงานให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละตำแหน่งงาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยทั้ง 5 ด้านของคุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในระดับสูงใกล้เคียงกัน

3. การพัฒนาคุณภาพระบบให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานนั้น มีองค์ประกอบค่อนข้างมาก ซึ่งจะส่งผลต่อความง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายในการเรียนรู้ เพราะองค์ประกอบที่ทำให้ระบบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานที่เพิ่มขึ้นนั้น จะทำให้ความง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายในการเรียนรู้ลดลง เป็นหน้าที่ของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ที่จะรวบรวมข้อมูลปัญหาของระบบ LOPs จากผู้ใช้งาน แล้วนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องคงไว้ซึ่งความง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายในการเรียนรู้ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยย่อยทั้ง 3 ด้านของคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบในระดับสูงใกล้เคียงกัน

4. การพัฒนาคุณภาพการบริการ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจัยย่อยทั้ง 4 ด้านของคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับสูงใกล้เคียงกัน โดยการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงานในทันทีที่มีการร้องขออย่างรวดเร็ว สามารถในการแก้ไขปัญหาโดยรวดเร็วไม่ให้เกิดกระทบการทำงาน ทั้งนี้ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ต้องมีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอในการ

แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ควรจัดการฝึกอบรมการใช้งานระบบ พิจารณานุมัติเงินเพื่อให้กับผู้ใช้งาน เพื่อสร้างความเข้าใจและความชำนาญในการใช้งานระบบ โดยการแต่งตั้งพนักงานภายในสาขาหรือสำนักงานเขตเป็นที่ปรึกษาเบื้องต้นในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น หรือมีการสร้างเว็บไซต์ภายในหน่วยงานทำหน้าที่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ เช่น คำถามที่พบบ่อย แจ็ง เตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆเกิดขึ้นในการใช้งานระบบ โดยสามารถให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและ ทันต่อเหตุการณ์ และใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยตั้งกลุ่มรวมผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) กับผู้ใช้งานไว้ ด้วยกัน แบ่งหน้าที่ตามเขตความรับผิดชอบ เพื่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถให้คำปรึกษากับ ผู้ใช้งาน ได้ทันทีที่มีการร้องขอ แม้นอกเวลาทำการก็ตาม



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved