

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญอย่างมากทั้งในชีวิตประจำวัน และชีวิตการทำงานภายในองค์กรธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง จำเป็นต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ และให้ความสำคัญกับการจัดการระบบข้อมูล ให้มีการกระจายไปให้กว้างภายในองค์กร คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายกว้างกว่าระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นการรวมเอาความสามารถของคอมพิวเตอร์ และความสามารถของมนุษย์เข้าด้วยกัน เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในองค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง ทั้งตัวบุคลากร และองค์กร ซึ่งการจะใช้ระบบสารสนเทศได้ดีเพียงใดนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับรูปแบบของระบบ ผู้เขียนระบบ ผู้วิเคราะห์ระบบแล้วที่สำคัญคือผู้ใช้ระบบ ต้องมีความเข้าใจการทำงานของระบบที่เขียนขึ้น จึงจะทำให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร คือการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า ผลิตภัณฑ์ใหม่และการขยายผลิตภัณฑ์สามารถสร้างทางเลือกในการแข่งขัน สร้างโอกาสทางธุรกิจ นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ยังเป็นการลดขนาดขององค์กร และลดจำนวนพนักงานระดับล่างลง (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2544 : 110)

สมุทรสาครเป็นจังหวัดที่มีความเติบโตทางธุรกิจ และมีทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจ โดยคณะกรรมการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปรากฏว่ามูลค่าผลิตภัณฑ์ของจังหวัดเมื่อปี 2542 มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม 93,401 ล้านบาท โดยรายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับอุตสาหกรรม ซึ่งมีมูลค่า 58,093 ล้านบาทหรือร้อยละ 62 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด รองลงมาเป็นสาขาเกษตรกรรม มูลค่า 14,355 ล้านบาทหรือร้อยละ 15.36 สำหรับปี 2543 มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวม 102,884 ล้านบาท โดยรายได้ส่วนใหญ่ยังขึ้นอยู่กับสาขาอุตสาหกรรมซึ่งมีมูลค่า 65,187 ล้านบาท หรือร้อยละ 63.3 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด รองลงมาเป็นสาขาเกษตร มูลค่า 16.957 ล้านบาท หรือร้อยละ 16.48

(สภาพเศรษฐกิจ, 2547 : ออนไลน์)

ธุรกิจส่วนใหญ่จะกระจุกตัวอยู่ในอำเภอเมืองสมุทรสาครในการทำธุรกิจจะต้องใช้บริการของธนาคารเพื่อให้เกิดคล่องตัว สำหรับธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีทั้งหมด 10 แห่ง 23 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2545 : ออนไลน์) การทำธุรกิจย่อมมีการแข่งขัน

ธนาคารก็เช่นเดียวกัน มีการแข่งขันกันใช้เทคโนโลยี เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันธนาคารมีเป้าหมายคือ สร้างความพึงพอใจในด้านบริการให้กับลูกค้าโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อการใช้ระบบ ไม่ว่าจะเป็นส่วนด้านบวก หรือลบ ซึ่งบางครั้งระบบมีความสลับซับซ้อนเกินความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ อาจเป็นเพราะมีการออกแบบไม่ถูกต้อง หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงก็ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543 : 25)

ซึ่งในปัจจุบันพนักงานธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้ที่ใกล้ชิด และเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุดกลุ่มหนึ่ง การทำงานกับระบบย่อมมีส่วนที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจซึ่งมีผลกระทบต่อตัวของผู้ใช้ทั้งด้านกายภาพและจิตใจ ตลอดจนประสิทธิภาพของการทำงาน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานธนาคารพาณิชย์ในระดับปฏิบัติการที่เป็นผู้ใช้คอมพิวเตอร์สำหรับบริการลูกค้าและใช้อินทราเน็ต (Intranet) สำหรับสื่อสารภายในองค์กรในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาครเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กร และผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ และนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสม กับบุคลากร และเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้ระบบและองค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
2. ทำให้ทราบ ปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร
3. ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบและสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทาง ปรับปรุงและพัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับพนักงาน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของธนาคารต่อไปในอนาคต

นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานที่ทำงาน
ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่ใช้ภายในธนาคาร
พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาอยู่ในอำเภอเมืองจังหวัดสมุทรสาคร
จำนวน 10 แห่ง 23 สาขา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved