

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ ปัญหาที่พบในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 344 คน และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 4 ปัญหาการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ส่วนที่ 5 ปัญหาการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	86	25.00
หญิง	258	75.00
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	15	4.36
25 – 35 ปี	147	42.73
35 – 45 ปี	167	48.55
45 ปี ขึ้นไป	15	4.36
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุอยู่ระหว่าง 35-45 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.55 รองลงมา อายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.73 มีอายุไม่เกิน 25 ปี และอายุ 45 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละเท่ากัน 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	259	75.29
ปริญญาโท	85	24.71
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.29 ระดับการศึกษापริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 24.71

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ตำแหน่งหน้าที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ 1-6	251	72.97
เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	32	9.30
เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	23	6.69
อื่นๆ	38	11.05
รวม	344	100.00

หมายเหตุ อื่นๆ หมายถึง เจ้าหน้าที่สินเชื่อระดับ 1-6 เจ้าหน้าที่สอบทานสินเชื่อระดับ 1-6 ผู้ตรวจสอบระดับ 1-6
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานสาขา ระดับ 1-6 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ ระดับ 1-6

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 72.97 รองลงมา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 11.05 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 9.30 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 6.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่	310	90.12
พนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8	34	9.88
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานที่คือสังกัดสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 90.12 และสังกัดพนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8 คิดเป็นร้อยละ 9.88

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ปี	107	31.10
3-5 ปี	30	8.73
5-10 ปี	18	5.23
10 ปีขึ้นไป	189	54.94
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54.94 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.10 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.73 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

การใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	33	9.59
5 - 10 ปี	99	28.78
10 ปีขึ้นไป	212	61.63
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.63 รองลงมา 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.78 และน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

จำนวนครั้งที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ครั้ง	47	13.66
1 ครั้ง	32	9.30
2 ครั้ง	25	7.27
3 ครั้ง	24	6.98
4 ครั้ง	15	4.36
มากกว่า 4 ครั้ง	201	58.43
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนครั้งที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) คือ มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.43 รองลงมา น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.66 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 9.30 2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 7.27 และ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบข้อมูล
ลูกค้า (CIS)

ช่วงเวลาที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก่อน 08.30- 09.59 น	28	8.14
10.00 น.- 14.59 น.	246	71.51
15.00 – 17.59 น.	50	14.54
18.00 เป็นต้นไป	20	5.81
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ช่วงเวลาที่ใช้งานระบบข้อมูล
ลูกค้า (CIS) คือ ช่วงเวลา 10.00-14.59 น. คิดเป็นร้อยละ 71.51 รองลงมา ช่วงเวลา 15.00-17.59 น.
คิดเป็นร้อยละ 14.54 ช่วงเวลา ก่อน 08.30 -09.59 น. คิดเป็นร้อยละ 8.14 ช่วงเวลา ตั้งแต่ 18.00 เป็น
ต้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำรายการใน
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

การทำรายการในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บันทึกข้อมูล	40	11.63
แก้ไขและปรับปรุงข้อมูล	29	8.43
สอบถามข้อมูล	275	79.94
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การทำรายการในระบบข้อมูลลูกค้า
(CIS) คือ สอบถามข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 79.9 รองลงมา บันทึกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 11.63 และ
แก้ไขและปรับปรุงข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 8.43 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน วิชาการรัฐศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ต่อ ประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	23 (6.69)	211 (61.34)	106 (30.81)	0 (0.00)	4 (1.16)	344 (100)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและ ประหยัดเวลา	26 (7.56)	201 (58.43)	116 (33.72)	1 (0.29)	0 (0.0)	344 (100)	3.73 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา	35 (10.17)	186 (54.07)	112 (32.56)	11 (3.24)	0 (0.00)	344 (100)	3.71 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	21 (6.10)	151 (43.90)	162 (47.09)	4 (1.16)	6 (1.74)	344 (100)	3.51 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม	35 (10.17)	157 (45.64)	139 (40.41)	12 (3.49)	1 (0.29)	344 (100)	3.61 (มาก)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ต่อ ประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	จำนวน (ร้อยละ)	(แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง	26 (7.56)	197 (57.27)	105 (30.52)	15 (4.36)	1 (0.29)	344 (100)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ การรับรู้ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.71 รวมทั้งหมด ท่านคิดว่า ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.61 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ (Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน	10 (2.90)	142 (41.28)	171 (49.71)	20 (5.81)	1 (0.29)	344 (100.0)	3.41 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง	3 (0.65)	139 (40.41)	186 (54.07)	16 (4.65)	0 (0.00)	344 (100)	3.38 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน	5 (1.45)	180 (52.33)	150 (43.60)	9 (2.62)	0 (0.00)	344 (100)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ (Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.41 คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร	4 (1.16)	151 (43.90)	179 (52.03)	5 (1.45)	5 (1.45)	344 (100)	3.41 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน	30 (8.72)	173 (50.29)	132 (38.37)	29 (2.62)	0 (0.00)	344 (100)	3.65 (มาก)
การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน	38 (11.05)	178 (51.74)	119 (34.59)	9 (2.62)	5 (1.45)	344 (100)	3.71 (มาก)
ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application)เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน	23 (6.69)	204 (59.30)	98 (28.49)	12 (3.49)	7 (2.03)	344 (100)	3.65 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ	13 (3.78)	218 (63.37)	104 (30.23)	9 (2.62)	0 (0.00)	344 (100)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกัน การระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชน ผิด	18 (5.23)	230 (66.86)	83 (24.13)	13 (3.78)	0 (0.00)	344 (100)	3.73 มาก
ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน	11 (3.20)	202 (58.72)	120 (34.88)	11 (3.20)	0 (0.00)	344 (100)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ	23 (6.79)	218 (63.37)	87 (25.29)	16 (4.65)	0 (0.00)	344 (100)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	38 (11.05)	131 (38.08)	163 (47.38)	7 (2.03)	5 (1.45)	344 (100)	3.55 (มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้	54 (15.70)	208 (60.47)	74 (21.55)	8 (2.353)	0 (0.00)	344 (100)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม แปลผล							3.66 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำข้อความเตือน เช่น บันทึกละเมิดสิทธิ์ประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 3.73 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.72 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าเมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.41

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.83 (มาก)	3.69 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	3.85 (มาก)	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา	3.76 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.51 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้า รายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม	3.77 (มาก)	3.57 (มาก)	3.61 (มาก)
รวมทั้งหมด ท่านคิดว่า ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง	3.72 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.73 (มาก)	3.64 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.76 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.72 ตามลำดับ ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.45

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.69 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.57 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน	3.29 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง	3.43 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.45 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก , ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.43 ขั้นตอนการในการ

เข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.45 คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.36 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร	3.41 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้ง จะเป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.78 (มาก)	3.61 (มาก)	3.65 (มาก)
การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน	3.66 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน	3.45 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)	3.65 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกัน าระบบข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกเลขที่บัตรประชาชน ผิด	3.67 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 มาก

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ	3.67 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้	3.92 (มาก)	3.89 (มาก)	3.89 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.78 ผู้ใช้งาน(User ID)

สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกละเอียดที่บัตรประชาชนผิด และ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.45 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.42 สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกละเอียดที่บัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 3.76 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.74 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ

ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	3.53 (มาก)	3.71 (มาก)	3.79 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา	3.53 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)	4.27 (มาก)	3.71 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	4.07 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.51 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม	3.80 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.87 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง	4.07 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	4.40 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.72 (มาก)	3.93 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.76 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัด มีค่าเฉลี่ย 3.53 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25- 35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.67 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้า รายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.48 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.39 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.79 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.75 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 4.40 รองลงมา ได้แก่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.27 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.87 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.60 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา 3.47

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน	3.73 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.49 (มาก)	3.80 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้) ได้อย่างถูกต้อง	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.80 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.77 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก , ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวม ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คู่มือและเอกสาร ด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25- 35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.38 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.33 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)และการออกจากระบบ (Log Out)ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.49 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.33

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.58 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ปัจจัยย่อยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร	3.47 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้ง จะเป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.80 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	4.40 (มาก)	3.65 (มาก)
การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน	4.07 (มาก)	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	4.40 (มาก)	3.71 (มาก)
ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน	4.73 มากที่สุด	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ (Satus) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ	4.47 (มาก)	3.64 (มาก)	3.62 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน	4.47 (มาก)	3.56 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน	4.07 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.80 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ	4.07 (มาก)	3.55 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	4.53 (มากที่สุด)	3.42 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.93 (มาก)	3.55 (มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้	4.47 (มาก)	3.67 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.21 (มาก)	3.55 (มาก)	3.68 (มาก)	3.98 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 25 ปี ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.21 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.73 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.53 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกลูกเลขที่บัตรประชาชนผิดและระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทันทีโดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน และการสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25- 35 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.73 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.67 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูล

ผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกละเอียดที่บัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 3.56 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน(User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.48 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาดและการสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.03 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกละเอียดที่บัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 3.80 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน และการสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.76 ผู้ใช้งาน(User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.54 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.50 ปัจจัยย่อยที่มีความพึง

พอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน และการสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้ใช้งาน(User ID)สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) มีค่าเฉลี่ย 3.67 สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามการศึกษา

การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	การศึกษา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วแลประหยัดเวลา	3.75 (มาก)	3.68 (มาก)	3.73 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญได้อย่างทันเวลา	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.58 (มาก)	3.33 (มาก)	3.51 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้า รายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม	3.64 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)	3.67 (มาก)
รวมค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง,

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก , ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.78 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.64 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.71 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.33 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา

การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	การศึกษา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน	3.43 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง	3.40 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.54 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.53 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.46 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.46 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้

อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.40

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ (Log On)ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ(Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.34 คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.31 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	การศึกษา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร	3.47 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้ง จะเป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)	3.65 (มาก)
การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลา เมื่อต้องการใช้งาน	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.71 (มาก)
ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน	3.71 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ (Satus) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ	3.71 (มาก)	3.59 (มาก)	3.68 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกัน การระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน	3.75 (มาก)	3.69 (มาก)	3.74 (มาก)
ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทันทีโดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน	3.65 (มาก)	3.53 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ	3.75 (มาก)	3.64 (มาก)	3.72 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	การศึกษา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	3.66 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.70 (มาก)	3.56 (มาก)	3.66 มาก

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.92 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกลูกค้าที่มีบัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.75 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลา

เมื่อต้องการใช้งาน และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.66 ผู้ใช้งาน(User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน และข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.47

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมา ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึกลูกค้าที่บัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 3.69 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.65 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ผู้ใช้งาน(User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.53 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.48 สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.26 และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	ระดับตำแหน่งหน้าที่				รวม
	เจ้าหน้าที่ ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.74 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	3.78 (มาก)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา	3.78 (มาก)	3.84 (มาก)	2.96 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.71 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.60 (มาก)	2.84 (ปานกลาง)	3.26 (มาก)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของ การบันทึกข้อมูลลูกค้า รายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม	3.67 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง	3.71 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.63 (มาก)	3.67 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับตำแหน่งหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยรวมด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลาและระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.74 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.60 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.84 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และรวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.16 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 2.84 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.74 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.70 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.57 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.26 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.96 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.66 รวมทั้งหมดทันทัดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีค่าเฉลี่ย 3.63 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรมและระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.61

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับตำแหน่งหน้าที่				รวม
	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ(Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน	3.43 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ ได้อย่างถูกต้อง	3.38 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน	3.55 (มาก)	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.53 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.45 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.6 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่ง มีความพึงพอใจโดยรวมด้าน ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ(Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.43 คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.28 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.26 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ(Log Out)ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.09 รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.60 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.66 คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.58 ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ(Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) และการออกจากระบบ(Log Out)ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับตำแหน่งหน้าที่				
	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร	3.49 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้ง จะเป็นข้อมูลปัจจุบัน	3.63 (มาก)	3.97 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.65 (มาก)
การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลา เมื่อต้องการใช้งาน	3.67 (มาก)	3.94 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	4.08 (มาก)	3.71 (มาก)
ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน	3.71 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ (Satus) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ	3.69 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.95 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	ระดับตำแหน่งหน้าที่				
	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกัน การระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน	3.71 (มาก)	3.72 (มาก)	3.52 (มาก)	4.03 (มาก)	3.74 (มาก)
ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน	3.61 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.95 (มาก)	3.61 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ	3.70 (มาก)	3.66 (มาก)	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.72 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	3.58	3.09 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)	3.55 (มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)	4.21 (มาก)	3.90 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.66 (มาก)	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.90 (มาก)	3.66 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.84 รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าเมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำข้อความเตือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.71 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ(Satus) ของบัญชีเงินฝาก และสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.69 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.63 ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.58 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.49 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.97 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลา เมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชน ผิด มีค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูล

ลูกค้า(CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.66 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าสถานะ (Status) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.41 ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.31 ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.09 สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 2.94 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.78 ผู้ใช้งาน (User ID)สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าเมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.57 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชน ผิด และข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.52 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.35 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.26 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.22 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ได้ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมา ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำข้อความเตือน เช่น บันทึกลูกค้าที่บัตรประชาชนผิด มีค่าเฉลี่ย 4.03 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ(Status) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งานและระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆได้เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.95 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.87 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ(Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.79 ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้าที่มีกับธนาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.39

ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า	6 (1.74)	64 (18.60)	196 (56.98)	70 (20.35)	8 (2.33)	344 (100.00)	2.97 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์	10 (2.91)	8 (2.33)	243 (70.64)	75 (21.80)	8 (2.33)	344 (100.00)	2.81 (ปานกลาง)
การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID)	9 (2.62)	91 (26.45)	151 (43.92)	80 (23.26)	13 (3.78)	344 (100.00)	3.00 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน	5 (1.45)	88 (25.58)	195 (56.69)	51 (14.83)	5 (1.45)	344 (100.00)	3.10 (ปานกลาง)
สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง	8 (2.33)	58 (16.86)	169 (49.13)	91 (26.45)	18 (5.23)	344 (100.00)	2.84 (ปานกลาง)
การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที	2 (0.58)	75 (21.80)	192 (55.81)	59 (17.15)	16 (4.65)	344 (100.00)	2.99 (ปานกลาง)
การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา	7 (2.03)	91 (26.45)	153 (44.48)	76 (22.09)	17 (4.94)	344 (100.00)	2.98 (ปานกลาง)
ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้	7 (2.03)	91 (26.45)	126 (36.63)	117 (34.01)	3 (0.07)	344 (100.00)	2.94 (ปานกลาง)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูล
ลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ข้อมูลที่ต้องการ เรียกใช้ใน ระบบ ข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่ มีความทันสมัย (Update)	2 (0.58)	83 (24.13)	182 (52.91)	74 (21.51)	3 (0.87)	344 (100.00)	3.02 (ปานกลาง)
ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่ สามารถใช้งานระบบ ข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ ทุกที่ เมื่อมีการ กำหนดสิทธิใช้งาน	20 (5.81)	119 (34.59)	151 (43.90)	53 (15.41)	1 (0.29)	344 (100.00)	3.33 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีมาตรฐาน ความปลอดภัยของ ข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ	4 (1.16)	66 (19.19)	173 (50.29)	91 (26.45)	10 (2.91)	344 (100.00)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่สามารถนำข้อมูล ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์ และวางแผนด้าน ต่างๆ ได้	6 (1.74)	84 (24.42)	167 (48.55)	81 (23.55)	6 (1.74)	344 (100.00)	3.00 (ปานกลาง)
เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ มีจำนวนไม่เพียงพอ ต่อการใช้งาน	24 (6.98)	62 (18.02)	124 (36.05)	96 (27.91)	38 (11.05)	344 (100.00)	2.81 (ปานกลาง)

ตารางที่ 26 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหา	ระดับปัญหา						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	รวม	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานเพียงพอ	29 (8.43)	87 (25.29)	131 (38.08)	75 (21.80)	22 (6.40)	344 (100.00)	3.07 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)							2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.10 ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย (Update) มีค่าเฉลี่ย 3.02 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) และไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.00 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.98 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.97 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.96 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มี

มาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.89 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่ง

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ ล่าช้า	3.07 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสใน การขาย ผลิตภัณฑ์	2.88 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน(User ID)	3.12 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง	2.88 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุง ล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที	3.01 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)	3.03 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถ เชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้	2.92 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update)	3.06 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน	3.22 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ	2.87 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.88 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ	3.19 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งเพศชายและหญิง มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมา ได้แก่

คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน และประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.19 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 3.12 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีความทันสมัย (Update) มีค่าเฉลี่ย 3.06 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.03 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.97 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.96 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.08 ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีความทันสมัย (Update) และไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) และการสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 2.97 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.96 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.95 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.94 ข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.90 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง และระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์	3.00 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID)	3.20 (น้อย)	3.01 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน	3.27 (น้อย)	3.16 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง	3.13 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที	3.13 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)	3.13 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆได้	3.00 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีความทันสมัย (Update)	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ				
	ไม่เกิน 25 ปี	25 – 35 ปี	35 – 45 ปี	> 45 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน	3.27 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ	3.27 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อด้านการตลาด	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	3.13 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.14 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกช่วงอายุ มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน และ ข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมา ได้แก่ การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 3.20 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด ระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ และการสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้ การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที และ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 3.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 25- 35 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.97 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่ระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) รองลงมา ได้แก่ ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.22 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.16 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.03 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 3.02 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา และการใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.96 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.95 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ได้ มี

ค่าเฉลี่ย 2.88 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.99 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.18 คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.07 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้ และข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.99 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.98 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.96 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.94 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.84 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.82 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยระดับปัญหาปานกลาง ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.47 รองลงมา ได้แก่ การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 3.13 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า และการสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งานและข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีความทันสมัย (Update) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐาน

ความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.80 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลិតภัณฑ์ สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้ การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 2.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) จำแนกตามการศึกษา

ปัญหา	ระดับปัญหา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า	2.95 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่ม โอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่ สะดวกต่อผู้ใช้งาน(User ID)	2.95 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง	2.81 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็น ข้อมูลปัจจุบันทันที	2.95 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา ข้อมูลระบบ ลูกค้า (CIS)	2.96 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้	2.92 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) จำแนกตาม การศึกษา

ปัญหา	ระดับปัญหา		
	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update)	2.98 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน	3.28 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ	2.90 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด	2.99 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.75 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ	3.03 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.95 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาในระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน

(User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.28 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.09 ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.03 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.99 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 2.98 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.96 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆได้ มีค่าเฉลี่ย 2.92 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.90 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลិតภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.78 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.81 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.36 รองลงมา ได้แก่ ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.22 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 3.19 คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 3.15 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.06 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า และข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด และ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และสารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

ปัญหา	ระดับตำแหน่งหน้าที่				
	เจ้าหน้าที่ ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่ พัฒนารูรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่ พัฒนารูรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหา ข้อมูลได้ล่าช้า	2.92 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่ม โอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์	2.81 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
การใช้ Password เข้าสู่ระบบ ข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อ ผู้ใช้งาน(User ID)	2.96 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ ชัดเจน	3.09 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มี ความถูกต้อง	2.81 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)
การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการ ปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูล ปัจจุบันทันที	2.97 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุก ช่วงเวลา	2.98 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่ สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงาน อื่นๆได้	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

ตารางที่ 30 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

ปัญหา	ระดับตำแหน่งหน้าที่				
	เจ้าหน้าที่ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6	เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6	อื่น	รวม
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล
ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update)	2.99 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ	2.87 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผน	2.97 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	2.75 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.95 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 = น้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 = น้อย, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 = ปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 = มาก, ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 = มากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ มีปัญหาโดยรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.30 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.09 ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 2.99 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.98 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงค่าซ้ำไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที และไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.97 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 2.96 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆได้ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.92 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.87 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และสารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2.81 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.28 ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.19 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 3.16 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 3.13 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ และการ

สืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.03 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆได้ มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.97 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 2.91 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 2.81 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 2.78 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งานไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด และประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมา ได้แก่ การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) มีค่าเฉลี่ย 3.39 คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.22 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที มีค่าเฉลี่ย 3.00 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.00 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า และข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่มีความทันสมัย (Update) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ข้อมูลระบบลูกค้า(CIS)ไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆได้ และระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.78 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.06 ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 3.29 ประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.26 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ไม่มีความทันสมัย(Update) ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน

ทันที และการสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อ ผู้ใช้งาน (User ID) และข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.00 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 2.92 ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved