

บทที่ 2

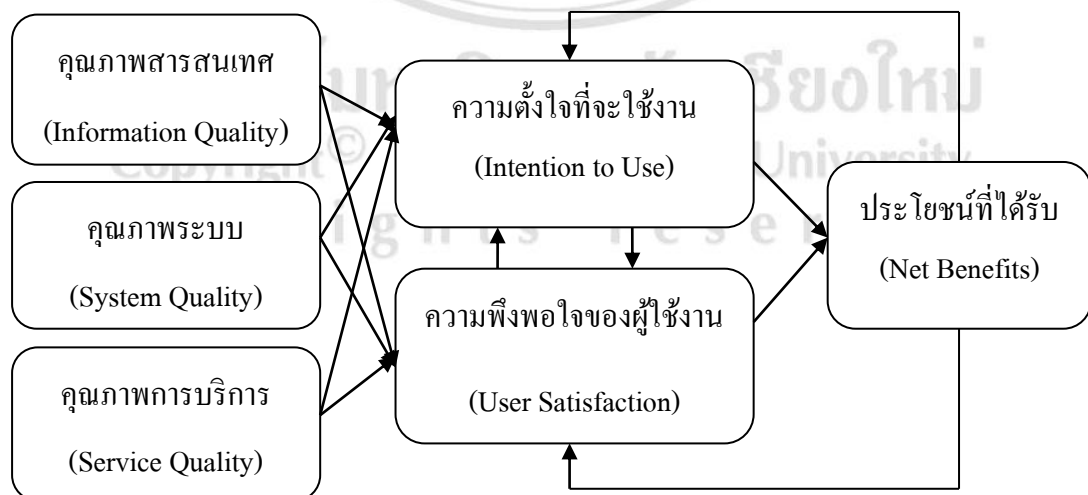
แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติ เป็นการศึกษาโดยใช้แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาครั้งนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎี

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างกว้างขวางในทุกวงการ และเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน ดังนั้นการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญ ทำให้ทราบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความเหมาะสมกับองค์กรต่อไป

2.1.1 แบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) ในปี 2003 Delone and McLean (อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) ได้นำเสนอทฤษฎีวิธีการวัดความสำเร็จ ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 และประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 โดยได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยี สารสนเทศ ซึ่งมีตัวชี้วัด 6 ด้าน ดังนี้



รูปที่ 2.1 แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean (2003, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

จากรูปที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านที่นำมาประกอบขึ้นเป็นแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean (2003, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) โดยแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานและจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และในขณะเดียวกันความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่เกิดขึ้นนั้นก็ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานด้วยเช่นเดียวกัน ผลจากความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานนั้นจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะเดียวกันประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานก็จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นเดียวกัน แต่ในแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean ไม่ได้บอกวิธีวัดไว้ชัดเจน แต่ Sara Edlund และ Andreas Lovquist (2012) ได้ทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาที่นำแบบจำลองดังกล่าวไปใช้แล้วได้นิยามดังนี้

1) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง รูปแบบของสารสนเทศที่ระบบสารสนเทศผลิตขึ้นมา เป็นไปตามความต้องการที่ตั้งใจไว้ คุณภาพของสารสนเทศที่ระบบผลิตขึ้นมาจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ดังนั้นถ้าข้อมูลที่ระบบผลิตออกมาเข้าใจยาก หรือไม่มีความแม่นยำเพียงพอ อาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดความรำคาญใจกับผู้ใช้งานก็เป็นได้ (Allwood, 1988, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) โดย Petter และคณะ (2008 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) อธิบายว่า คุณภาพของสารสนเทศประกอบไปด้วยตัวแปรเหล่านี้ คือ ความแม่นยำ ความครบถ้วน ความเกี่ยวเนื่อง ความเหมาะสมต่อเวลา และรูปแบบของข้อมูล

ความแม่นยำ (Accuracy) เป็นส่วนสำคัญของคุณภาพสารสนเทศ เนื่องจากถูกมองว่าเป็นความถูกต้องของสารสนเทศที่ระบบสารสนเทศผลิตขึ้น และเป็นตัวตัดสินว่าผู้ใช้งานจะมีความพึงพอใจต่อความแม่นยำของข้อมูลมากน้อยเพียงใด (Bailey และ Pearson, 1983, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความครบถ้วน (Completeness) เป็นส่วนสำคัญเช่นกัน เนื่องจากการแสดงว่าสารสนเทศที่ระบบผลิตออกมานั้นมีความครอบคลุมครบถ้วนมากน้อยเพียงใด (Bailey และ Pearson, 1983, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความเกี่ยวเนื่อง (Relevancy) เป็นส่วนสำคัญที่ต้องได้รับการประเมิน เนื่องจากการตัวชี้วัดว่าสารสนเทศที่ระบบจัดทำขึ้นนั้นเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งานหรือไม่ (Bailey และ Pearson, 1983, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความเหมาะสมต่อเวลา (Timeliness) เป็นตัวสะท้อนว่าผู้ใช้งานรู้สึกว่าการผลิตที่ระบบผลิตออกมานั้นมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน หรือเป็นสารสนเทศที่ล้าหลังไปแล้ว (Bailey และ Pearson, 1983, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

รูปแบบของผลลัพธ์ (Format) เป็นส่วนสำคัญของคุณภาพสารสนเทศ เนื่องจากเป็นตัวบ่งชี้ว่าผู้ใช้งานคิดว่าสารสนเทศที่ระบบสารสนเทศผลิตออกมานั้นอยู่ในรูปแบบที่ดี และเข้าใจได้ง่ายหรือไม่ (Bailey และ Pearson, 1983, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

2) คุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ลักษณะของระบบสารสนเทศที่ถูกคาดหวังไว้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสารสนเทศที่จะถูกใช้โดยผู้ใช้งาน และผู้มีส่วนที่ตัดสินใจส่วนประกอบสำคัญของคุณภาพของระบบประกอบไปด้วย ความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเรียนรู้ และความยืดหยุ่นของระบบ (Petter และคณะ, 2008, อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) และ ความง่ายในการเรียนรู้ (Ease of Learning) คือ ระดับความพยายามที่ผู้ใช้งานจะต้องใช้ในการเรียนรู้ และใช้งานระบบนั้น ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของคุณภาพระบบเนื่องจากความพยายามนั้นเป็นทรัพยากรที่แต่ละคนมีอยู่อย่างจำกัดซึ่งแต่ละบุคคลสามารถเลือกได้ว่าเอาความพยายามนั้นไปใช้อะไรก็ได้ กับอะไรก็ได้ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าไม่ต้องใช้ความพยายามเลยก็มีแนวโน้มว่าจะได้รับการยอมรับโดยผู้ใช้งานเสมอ (Davis, 1989; Rivard และคณะ, 1997 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) ยิ่งไปกว่านั้นความง่ายในการใช้งานยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้วย (Doll และ Torkzadeh, 1988 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความเป็นไปได้ในการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ภายในระบบสารสนเทศ ในกรณีที่เกิดความต้องการใหม่ เงื่อนไขใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ (Bailey และ Pearson, 1983; Wixom และ Watson, 2001 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

3) คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในภาพรวมที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือผู้ให้บริการสามารถมีให้แก่ผู้ใช้งานระบบได้ ซึ่งสามารถใช้ได้กับทั้งในกรณีที่การบริการนั้นมาจากหน่วยงานสนับสนุนภายใน หรือจากหน่วยงานภายนอกก็ได้ ส่วนประกอบสำคัญ 4 อย่างของคุณภาพการบริการ ได้แก่ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจและเห็นใจผู้ใช้งาน (Petter และคณะ, 2008 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้ความช่วยเหลือที่จะช่วยผู้ใช้งาน เช่น ให้บริการอย่างรวดเร็ว หรือพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาไม่ว่าพวกเขาจะมีงานมากแค่ไหนก็ตาม (Jiang, 2002 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของพนักงานในหน่วยงานสนับสนุน ว่าพวกเขามีความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานหรือไม่ (Pitt และคณะ, 1995; Jiang และคณะ, 2002 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ผู้ใช้งานเชื่อใจ หรือไว้วางใจหน่วยงานสนับสนุนได้มากแค่ไหน เช่น พวกเขาสามารถทำได้ตามคำพูดจริง ภายในเวลาที่พวกเขาบอกว่าสามารถทำได้จริง (Pitt และคณะ, 1995; Jiang และคณะ, 2002 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

ความเข้าใจและเห็นใจผู้ใช้งาน (Empathy) หมายถึง ความเอาใจใส่ที่หน่วยงานสนับสนุนมีต่อผู้ใช้งาน เช่น พวกเขาให้ความใส่ใจ และเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้งานหรือไม่ (Jiang, 2002 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012)

นอกเหนือจากส่วนประกอบเหล่านี้แล้ว การประเมินคุณภาพบริการควรครอบคลุมถึงการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบของผู้ใช้งานด้วย ซึ่งประกอบไปด้วย 2 เรื่องหลัก อย่างแรกคือผู้ใช้งานมีความเข้าใจในระบบ (Understanding) อย่างครบถ้วนตามที่ระบบออกแบบมา และอย่างที่สองคือระดับของการฝึกอบรม (Training) ที่ผู้ใช้งานได้รับ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงปริมาณการฝึกอบรมที่ผู้ใช้ได้รับเพื่อที่จะเพิ่มความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศได้ (Bailey และ Pearson, 1983; Ive และคณะ, 1983; Li, 1997 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) ส่วนประกอบทั้งสองตัวนี้เป็นสิ่งสำคัญเพราะความเข้าใจ และการฝึกอบรมช่วยให้ผู้ใช้งานพึ่งพาหน่วยงานสนับสนุนน้อยลง ซึ่งเป็นการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานให้มากขึ้นด้วย (Magal, 1991 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) แต่ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่ได้นำ 2 เรื่องนี้มาศึกษาเนื่องจากถ้าได้รับการอบรมดีแล้วผู้ใช้งานก็ควรเข้าใจในการใช้ระบบงานได้บ้าง และความเข้าใจนั้นเป็นการวัดจากผู้ที่ไม่ได้วัดว่าผู้ให้บริการทำได้ดีแค่ไหน บางครั้งผู้ให้บริการอาจพยายามอบรมแล้ว แต่ผู้ใช้งานก็ยังไม่เข้าใจก็เป็นได้

4) ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) หมายถึง ความพยายามในการใช้งานระบบสารสนเทศ และแสดงถึงความถี่ในการใช้ จำนวนครั้งที่ใช้ หรือจำนวนครั้งที่ไม่ใช่ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดในการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศ การนำการใช้งานจริงมาเป็นเครื่องมือในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะสมเหตุสมผลก็ต่อเมื่อการใช้งานนั้นเกิดขึ้นโดยความสมัครใจเท่านั้น วิธีการประเมินการใช้งานที่ดีที่สุด คือ ทำการประเมินว่าผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้

ระบบสารสนเทศมากนักน้อยเพียงใดในการทำงาน (Rai และคณะ, 2002 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) แต่ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่ได้นำเรื่องนี้มาศึกษา เนื่องจากระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้มีการใช้งานแล้ว และพนักงานทุกคนต้องใช้งานระบบนี้เนื่องจากเป็นคำสั่งในการปฏิบัติงานของธนาคาร

5) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง การตอบสนองของผู้ใช้งานที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศแบบดั้งเดิม และยังคงกล่าวได้ว่าเป็นบทสรุปของทัศนคติ หรือความรู้สึกรู้สึกของผู้ใช้งานที่มีต่อปัจจัยหลายๆด้าน และส่งผลไปยังสถานการณ์เฉพาะนั้นๆ (Bailey และ Pearson, 1983; Raymond, 1990 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) โดยก่อนหน้านี้ความพึงพอใจของผู้ใช้งานถูกประเมินทางอ้อมผ่านทางคุณภาพของระบบ และคุณภาพของข้อมูล ภายหลังจึงพัฒนาแนวคิดที่ว่าตัวชี้วัดเพียงตัวเดียวสามารถนำมาใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ ในกรณีที่ผลลัพธ์ในภาพรวมที่ผู้วิจัยต้องการคือปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Baroudi และ Orlikowski, 1998 อ้างถึงใน Sara Edlund และ Andreas Lovquist, 2012) แต่ในการศึกษาครั้งนี้จะวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการด้วย นอกเหนือจากการวัดความพึงพอใจโดยรวม เพื่อใช้ชี้ได้ชัดว่าเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดของผู้ใช้งาน

6) ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) เป็นตัวชี้วัดถึงผลประโยชน์สุทธิ ระดับบุคคลและระดับองค์กร แสดงถึงประโยชน์ที่ได้รับของระบบสารสนเทศที่ไม่ได้คำนึงถึงผู้ใช้งานจริง ในขณะเดียวกันประโยชน์ที่ได้รับ ทำให้ผู้วิจัยสามารถค้นพบผลลัพธ์ทั้ง ในแง่บวก และแง่ลบจากการใช้งานระบบ โดยไม่จำกัดเฉพาะผลลัพธ์ที่วาระบบดี หรือไม่ดีเท่านั้น การใช้ประโยชน์ที่ได้รับนั้น ควรจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของระบบที่ถูกทำการประเมินคุณค่า ทั้งนี้ในขั้นตอนที่ทำการประเมินคุณค่าของระบบสารสนเทศ ควรจะมีการตั้งคำถามด้วยว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นเป็นของใคร แต่ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ไม่ได้นำเรื่องนี้มาศึกษาเนื่องจากเป็นระบบที่องค์กรได้เลือกนำมาใช้แล้วจึงต้องมีประโยชน์ต่อการทำงานอยู่แล้ว

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยแสดงความสัมพันธ์และตัวชี้วัดของแต่ละปัจจัยดังนี้



รูปที่ 2.2 (Model 1) แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003)

จากรูปที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละด้านที่นำมาประกอบขึ้นเป็นแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003) โดยแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยคุณภาพสารสนเทศประกอบไปด้วยความแม่นยำ ความครบถ้วน ความเกี่ยวเนื่อง ความเหมาะสมต่อเวลา และรูปแบบของข้อมูล คุณภาพของระบบประกอบไปด้วยความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเรียนรู้ และความยืดหยุ่นของระบบ คุณภาพการบริการประกอบไปด้วยการตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจและเห็นใจผู้ใช้งาน ซึ่งตัวแปรในแต่ละปัจจัยจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการ

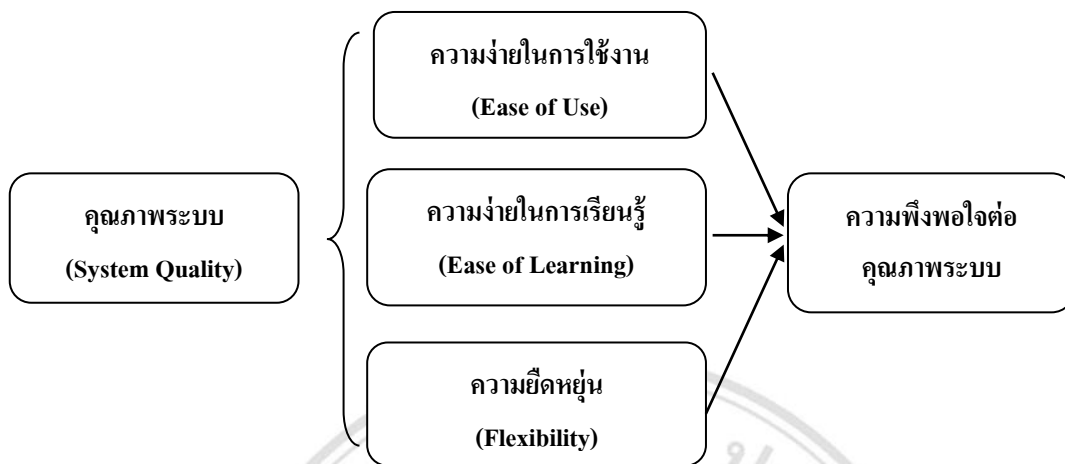
บริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในแต่ละตัวแปร โดยกำหนดสมมติฐานว่าปัจจัยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยย่อยในคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านต่างๆของผู้ใช้งานเพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยในคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านต่างๆของผู้ใช้งาน โดยแสดงความสัมพันธ์และตัวชี้วัดของแต่ละปัจจัยดังนี้



รูปที่ 2.3 (Model 2) แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003)

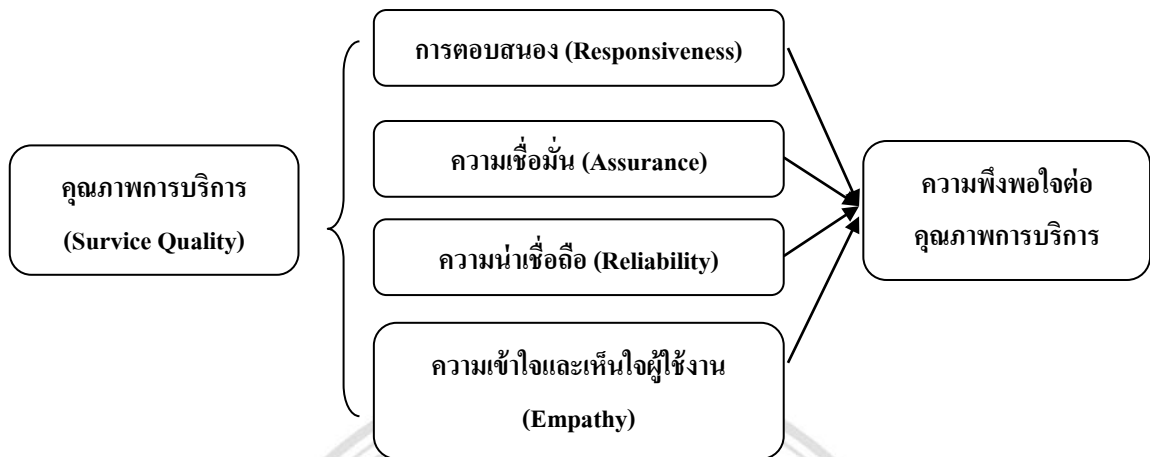
จากรูปที่ 2.3 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่นำมาประกอบขึ้นเป็นแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003) โดยคุณภาพสารสนเทศประกอบไปด้วยความแม่นยำ ความครบถ้วน ความเกี่ยวข้อง ความเหมาะสมต่อเวลา และรูปแบบของข้อมูล ซึ่งปัจจัยย่อยแต่ละด้านจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยด้านคุณภาพสารสนเทศที่มีต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยกำหนดสมมติฐานว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพสารสนเทศของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ



รูปที่ 2.4 (Model 3) แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพระบบของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003)

จากรูปที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่นำมาประกอบขึ้นเป็นแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพระบบของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003) โดยคุณภาพระบบประกอบไปด้วยความง่ายในการใช้งาน ความง่ายในการเรียนรู้ และความยืดหยุ่นของระบบ ซึ่งปัจจัยย่อยแต่ละด้านจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยด้านคุณภาพระบบที่มีต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบ โดยกำหนดสมมติฐานว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 2.5 (Model 4) แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพการบริการของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003)

จากรูปที่ 2.5 แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่นำมาประกอบขึ้นเป็นแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพการบริการของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model (2003) โดยคุณภาพการบริการประกอบไปด้วยการตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจและเห็นใจผู้ใช้งาน ซึ่งปัจจัยย่อยแต่ละด้านจะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ โดยกำหนดสมมติฐานว่าปัจจัยย่อยดังกล่าวนี้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ที่ใช้ระบบ CBS ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยใช้แนวคิดแบบจำลองการวัดความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLond and McLean (1992) ประกอบด้วย 6 ตัวแปร คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ การใช้ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และผลที่ผู้ใช้ได้รับ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินที่ใช้ระบบ CBS ทั้งหมด 80 คน ด้านคุณภาพระบบพบว่า ระบบ CBS สามารถใช้งานได้ง่าย มีความน่าใช้งาน มีฟังก์ชันการทำงานตรงตามความต้องการ มีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคาร และมีความเสถียรภาพ ด้านคุณภาพสารสนเทศพบว่า

ระบบ CBS มีรูปแบบตรงตามที่ต้องการ มีเนื้อหาที่ถูกต้องแม่นยำ และมีการประมวลผลได้ในเวลาที่
ต้องการ ด้านคุณภาพการบริการพบว่าผู้ให้บริการมีความตั้งใจ มีความเข้าใจ มีความรู้เกี่ยวกับระบบ
CBS เป็นอย่างดี สามารถช่วยเหลือได้ทันทีเมื่อผู้ใช้งานระบบ CBS ร้องขอ ด้านการใช้พบว่า ผู้ใช้งาน
ระบบ CBS อยู่สม่ำเสมอ มีความตั้งใจใช้งานระบบ และใช้งานหลายประเภท ด้านความพึงพอใจของ
ผู้ใช้งานพบว่า ผู้ใช้งานระบบ CBS มีความพึงพอใจในการออกแบบและประสิทธิภาพของระบบ ด้านผล
ที่ผู้ใช้ได้รับพบว่า ระบบ CBS ไม่ทำให้เสียเวลาในการทำงาน มีปริมาณข้อมูลเพิ่มมากขึ้นและไม่ม
ีความซ้ำซ้อน

วีรวิทย์ อูทร (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบ
การวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยใช้แนวคิด
แบบจำลองการวัดความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLond and McLean (1992) ประกอบด้วย 3 ตัว
แปร คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจาก
กลุ่มตัวอย่างพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ใช้ซอฟต์แวร์ SAP จำนวน 360 คน พบว่า
ระดับความคิดเห็นต่อระดับความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้อยู่ใน
ระดับปานกลาง โดยความสำเร็จด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพของ
สารสนเทศอยู่ในระดับสูง และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากระบบ
การวางแผนทรัพยากรองค์กรค่อนข้างมีความซับซ้อน จำเป็นต้องมีการเรียนรู้การใช้ระบบ ทำให้
ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการนำระบบมาใช้ด้านคุณภาพของระบบอยู่ในระดับปานกลาง
การทำงานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีการเชื่อมโยงข้อมูล สามารถตรวจสอบความ
ถูกต้องของข้อมูลทำให้ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการนำระบบมาใช้ด้านคุณภาพของ
สารสนเทศอยู่ในระดับสูง การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้จำเป็นต้องมีการ
เปลี่ยนแปลงในองค์กรค่อนข้างมาก และส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน พนักงานต้อง
ปรับตัวในการทำงาน อย่างไรก็ตามระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพใน
การดำเนินงานขององค์กรมากขึ้นทำให้ระดับความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการนำระบบมาใช้ด้าน
ความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการ
ทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันประเมินระดับความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากร
องค์กรมาใช้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากระบบการวางแผนทรัพยากร
องค์กรเป็นระบบงานใหม่ที่พนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องเรียนรู้และปรับตัวในการทำงานด้วยระบบ
ดังกล่าวเหมือนกัน

ศศิณีภา ทิวาลัย (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบ
การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของ DeLond and
McLean (2003) และ E-Metrics ในแบบจำลองของ DeLond and McLean (2003) ประกอบด้วย 5 ตัว

แปร คือ คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประสิทธิผลด้านการให้บริการ ส่วนในระบบ E-Metrics ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ ด้านอินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์ด้านการตลาด และด้านเทคโนโลยี เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว และ 5 ดาว ในเขตภาคเหนือที่เป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยภาคเหนือจำนวน 400 คน พบว่าคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการมีผลเชิงบวกต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรด้านความสมบูรณ์ ความเข้าใจง่าย ความปลอดภัย ความมั่นใจ ความเอาใจใส่ และการตอบสนอง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อการใช้งานและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีผลเชิงบวกกับการใช้งานระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การใช้งานระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมมีผลเชิงบวกกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลเชิงบวกกับประสิทธิผลด้านการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการมีผลเชิงบวกกับการใช้งานของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพบริการ การใช้งาน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม

Sara Edlund และ Andreas Lovquist (2012) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาบทบาทของการจัดการระบบในความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยใช้แนวคิดแบบจำลองการวัดความสำเร็จระบบสารสนเทศของ DeLond and McLean (2003) ประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ใช้ระบบ X ทั้งหมด 42 คน ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) เพื่อวัดความคิดเห็น โดยแบ่งมาตรวัดออกเป็น 5 ระดับมาทำการวิเคราะห์โดยถ้าคะแนนน้อยกว่า 3 แสดงว่ามีความคิดเห็นในเชิงลบ และถ้าคะแนนมากกว่า 3 แสดงว่ามีความคิดเห็นในเชิงบวก ด้านคุณภาพสารสนเทศพบว่าพนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงบวกในภาพรวมของคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งจำแนกเป็นปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นเชิงบวก ได้แก่ ความแม่นยำ ความครบถ้วน ความเกี่ยวข้อง และความเหมาะสมต่อเวลา ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นเชิงลบ ได้แก่ รูปแบบของข้อมูล ด้านคุณภาพระบบพบว่าพนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงลบในภาพรวมของคุณภาพระบบ ซึ่งจำแนกเป็นปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็น

เชิงลบ ได้แก่ ความง่ายในการใช้งาน และความง่ายในการเรียนรู้ ด้านคุณภาพการบริการพบว่า พนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงบวกในภาพรวมของคุณภาพการบริการ ซึ่งจำแนกเป็นปัจจัยย่อยที่มีความคิดเห็นเชิงบวก ได้แก่ ความเข้าใจระบบ การฝึกอบรม การตอบสนอง ความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความเข้าใจและเห็นใจผู้ใช้งาน ด้านผู้ใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานพบว่า พนักงานที่ใช้ระบบ X มีความคิดเห็นเชิงลบในภาพรวมด้านผู้ใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved