

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.4 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	7
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
3.1 ขอบเขตการศึกษา	19
3.2 วิธีการศึกษา	19
3.3 สถานที่ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	22
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	22
บทที่ 4 ผลการศึกษา	23
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพ การบริการ ต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อ	30
4.4 ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพัทธ์ของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณา อนุมัติสินเชื่อ	32
4.5 ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการ ปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร	38
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการศึกษา	39
5.2 อภิปรายผล	47
5.3 ข้อค้นพบ	50
5.4 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	57
ภาคผนวก ข การทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	62
ประวัติผู้เขียน	68

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
ตารางที่ 4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
ตารางที่ 4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	24
ตารางที่ 4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในธนาคาร	25
ตารางที่ 4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน	26
ตารางที่ 4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบที่เคยใช้ในการทำงาน	26
ตารางที่ 4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศ	27
ตารางที่ 4.8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบ	28
ตารางที่ 4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ	29
ตารางที่ 4.10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	30
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	31
ตารางที่ 4.12	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Model 1)	32
ตารางที่ 4.13	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ (Model 2)	33
ตารางที่ 4.14	แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ (Model 3)	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (Model 4)	36
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	38
ตารางที่ 5.1 แสดงปัจจัยย่อยของคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก	40
ตารางที่ 5.2 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยของคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเรียงลำดับจากมากไปน้อย	41
ตารางที่ 5.3 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	45
ตารางที่ 5.4 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	46
ตารางที่ 5.5 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อด้านการทำงานของระบบ	46
ตารางที่ 5.6 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อด้านการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ	57

สารบัญภาพ

	หน้า	
รูปที่ 2.1	แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone and McLean	7
รูปที่ 2.2	(Model 1) แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ประยุกต์จาก Delone and McLean Model	12
รูปที่ 2.3	แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร	13
รูปที่ 2.4	แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพระบบของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร	14
รูปที่ 2.5	แสดงแบบจำลองการวัดความสำเร็จด้านคุณภาพการบริการของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร	15

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved