

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศของ พนักงานธนาคารพาณิชย์  
ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผู้เขียน

นางสุนีย์ ชูณหะ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.สังคม สุวรรณรัตน์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ เอก บุญเจือ

กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ และศึกษาปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร โดยศึกษาจากประชากรที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 10 ธนาคาร จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามและวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงิน มีอายุงานมากกว่า 10 ปี

ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน พบว่ามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่าวันละ 6 ชั่วโมง และโทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารมากกว่าใช้อินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบัน ด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย การยอมรับ การงูใจและ ปัจจัยค้ำจุน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมและด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย ด้านการยอมรับ ด้านการงูใจ มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพึงพอใจในปัจจุบันกับปัจจัยย่อยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานพบว่า ผลต่างของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยของผลต่างในระดับปานกลางมีเฉพาะ ด้านปัจจัยต้นทุนเรียงตามลำดับคือ ขนาดของความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเปิดใช้งาน ความเร็วของการประมวลผลข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากขึ้นกว่าเดิม

ผลการศึกษาปัญหาพบว่า พนักงานพบปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอันดับแรกในแต่ละด้านดังนี้ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมคือ เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อยู่ออกแบบไม่เหมาะสม ปัญหาด้านความปลอดภัยพบว่า สายตาสั้น(เร็วกว่าปกติ) ปัญหาด้านการยอมรับคือ ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านการจูงใจคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร ปัญหาด้านปัจจัยต้นทุนคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอกับการใช้งาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

<b>Independent Study Title</b>	Factors Enhancing Satisfaction in Information Technology Usage of Commercial Bank Employees in Mueang District, Samut Sakhon Province	
<b>Author</b>	Mrs. Sunee Chunha	
<b>Degree</b>	Master of Business Administration	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Lecturer Dr. Sangkom Suwannarat	Chairperson
	Lecturer Ek Bunchua	Member

### ABSTRACT

The objective of this independent study was to study factors enhancing satisfaction in information technology usage of commercial bank employees in Mueang District, Samutsakson Province. The population in this study was 191 employees of 10 commercial banks in Mueang District, Samutsakson Province. The data were collected by questionnaires and analyzed by using frequency, percentage and mean.

The findings of this study was found that most of employees were women, aged between 31-35 years old with bachelor's degree. Their positions were deposit-withdraw staff. They had more than ten years work experiences.

According to the employees behavior in information technology usage, it was found that they used information technology more than six hours per day. The telephone was being used for communication more than the intranet.

The current satisfaction towards information technology usage: environment, safety, acceptability, inducement and supportive factors, it was found that the employees rated their satisfaction at a moderate level of mean.

The factors enhancing satisfaction in information technology usage: environment and supportive factors, it was found that the employees rated their satisfaction at a high level of mean. The factors enhancing satisfaction in information technology usage: safty, acceptability, inducement factors, it was found that the employees rated their satisfaction at a moderate level of mean.

The comparison of current satisfaction and subfactors that enhancing satisfaction in information technology usage, it was found that only the supportive factor had the difference of important level at a moderate level. The subfactors were ranked as follows: start up speed, speed of data processing, ability of data searching, not complexity and increase the number of computer.

It was also found that employees met problems in information technology usage in each factor as follows the environment: improper design of furniture, the safety : quickly short eyesight, the acceptability : inability to use information technology effectively, the inducement : lack of management support, the supportive factor : insufficient equipments