

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ผู้เขียน นางเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าและปัญหาที่พบในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า วิธีการศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 344 คน วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 1-6 สังกัดพนักงานสำนักงานใหญ่ ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 5-10 ปี จำนวนครั้งต่อสัปดาห์ที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) 10.00-14.59 น. รายการที่ทำในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มากที่สุด คือ สอบถามข้อมูลลูกค้า

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบข้อมูลลูกค้า เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อภาพรวมทุกด้านของระบบข้อมูลลูกค้า โดยรายละเอียด ดังนี้

ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระบบข้อมูลลูกค้า ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา

ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า มีความพึงพอใจโดยรวมระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า

ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า ความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้าได้

สำหรับปัญหาในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน รองลงมา กลุ่มมือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน และประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Employee Satisfaction Towards the Customer Information System (CIS) of Bank Ayudhya Public Company Limited
Author	Mrs. Ketcharin Rattanapornskul
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Nittaya Jariangprasert

ABSTRACT

The independent study entitled, “Employee Satisfaction towards the Customer Information System (CIS) of Bank Ayudhaya Public Company Limited”, aimed to study the satisfaction of employees towards the CIS as well as to investigate problems of the CIS operation. Data collection was completed through questionnaires distributed to 344 operational employees of Bank Ayudhaya Public Company Limited. Then, data analyze was conducted in accordance with descriptive statistics in which the data was shown in a form of table presenting frequencies, percentages and means.

Based upon the research findings, most respondents were female in the ages between 35 – 45 years with Bachelor’s degree. Their positioning levels were found from level 1 – 6 and their affiliating office was found at the head quarter. They had been worked at the bank for longer than 10 years and worked on computer for 5- 10 years. It was found that they used the CIS more than 4 times a week during 10.00 – 14.49 hrs, mostly for inquiring customer information.

According to this study, the employee satisfaction towards CIS was divided into 3 aspects; recognition of expected advantages, recognition of the CIS simple application, and

feature of information technology that they acquired from CIS. The research findings on these three aspects were shown hereafter.

From the overall view, the respondents rated their satisfactions towards CIS in all aspects as follows.

In terms of the recognition of expected advantages, the overall satisfaction was rated at high level. The sub-factor, which was rated at the highest level of satisfaction, was mentioned to the item stated that CIS could lessen time in operating by fastening the working process and saving time for each operation.

In terms of the recognition of CIS simple application, the overall satisfaction was rated at moderate level. The sub-factor, which was rated at the highest level of satisfaction, was mentioned to the item stated that the employee agreed that the CIS was easy enough to use.

In terms of the feature of information technology that they acquired from CIS, the overall satisfaction was rated at moderate level. The sub-factor, which was rated at the highest level of satisfaction, was mentioned to the item stated that the computer and printer could access to the CIS.

Regarding the problem in using CIS, they rated for the existing problem at moderate level. The sub-factors, which were rated at the highest level of problem, were mentioned to the item stated that the User ID could not access through the CIS at any time when authorized, handbook and supporting documents were difficult to understand and written unclearly, the problem was found from the effectiveness of computer or printer to support the CIS operation.