

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดความพึงพอใจ	4
แนวคิดเกี่ยวกับระบบ	4
แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ	5
แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จาก ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	22
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จาก ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่	28
ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการศึกษา	79
5.2 อภิปรายผล	90
5.3 ข้อค้นพบ	92
5.4 ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	98
แบบสอบถาม	99
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่ตั้งกัก	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการทำงาน	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้คอมพิวเตอร์	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทำรายการในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามเพศ	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ	30
16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ	32
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามอายุ	35
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ	37
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ	39
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จำแนกตามการศึกษา	44
21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา	46
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจ ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา	48
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่	51
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่	56
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับปัญหาปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ	64
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ	67
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา	71
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่	74
31 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ	81
32 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ	82
33 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา	84
34 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่	85

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	6
2	ความสัมพันธ์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) กับ Application ต่างๆของธนาคาร	9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved