

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และปัญหาที่พบในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ราย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-45 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ 1-6 ประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไป ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ 5-10 ปี จำนวนครั้งต่อสัปดาห์ที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) 10.00-14.59 น. รายการที่ทำในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มากที่สุด คือ สอบถามข้อมูล

##### ส่วนที่ 2 สรุปการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

###### 1. ความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.72 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา ค่าเฉลี่ย 3.71 รวมทั้งหมดทันทันคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง ค่าเฉลี่ย 3.67 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม ค่าเฉลี่ย 3.61 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ย 3.51 ตามลำดับ

## 2. ความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.53

ปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ ( Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.38 ตามลำดับ

## 3. ความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ในระดับมาก ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ ค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชนผิด ค่าเฉลี่ย 3.73 ข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.72 การสืบค้นข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถดำเนินการได้ทุกช่วงเวลาเมื่อต้องการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.71 ในเรื่องระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แสดงข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ได้ทันสมัย (Update) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า สถานะ (Status ) ของบัญชีเงินฝากและสินเชื่อ ค่าเฉลี่ย 3.68 ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน และข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าเมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 ผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.61 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด ค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ

ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เช่น จำนวนธุรกรรมทั้งหมดของลูกค้า ที่มีกับธนาคาร ค่าเฉลี่ย 3.41

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง (ตามตารางที่ 31-34)**

**ตารางที่ 31 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ**

| ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)                             | ชาย   | หญิง   |
|--|---|--|
| การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ              | ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว                    | ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา   |
| การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน           | ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ ( Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน |
| ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)   | เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด  |

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ในลำดับแรก คือ ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง มีความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ ( Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)และการออกจากระบบ(Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีการป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ ข้อความเตือน เช่น บันทึก เลขที่บัตรประชาชนผิด

ตารางที่ 32 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

| ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)                              | อายุไม่เกิน 25 ปี  | อายุ 25-35 ปี   | อายุ 35 – 45 ปี  | อายุ 45 ปี  |
|--|--|---|--|---|
| การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ              | ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลาและรวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มาก ในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง           | ช่วยลดความซ้ำซ้อนของกาบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิมเมื่อมาทำธุรกรรม   | ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน                                   | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง |
| การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้องและระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน                   |

ตารางที่ 32 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ

| ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)                            | อายุไม่เกิน 25 ปี                             | อายุ 25-35 ปี  | อายุ 35 – 45 ปี   | อายุ 45 ปี  |
|--|---|--|---|---|
| ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) | ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันที เมื่อต้องการใช้งาน | เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ | ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งานและข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ |

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลาและระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวเอง มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้องและระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้า เมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 25- 35 ปี มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน เช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี ความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมด ท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่า ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ทันทีเมื่อต้องการใช้งานเช่น การแก้ไขที่อยู่ เมื่อเรียกอีกครั้งจะเป็นข้อมูลปัจจุบันและข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) เช่น รายละเอียดส่วนตัวลูกค้าเมื่อไปแสดงที่ระบบเงินฝากสามารถแสดงออกมาในรูปแบบเดียวกัน เป็นลำดับแรก

**ตารางที่ 33** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา

| ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)                             | ระดับปริญญาตรี  | ระดับปริญญาโท   |
|--|---|---|
| การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ              | ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงาน ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา         | ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา                       |
| การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีความง่ายต่อการใช้งาน                 | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)มีความง่ายต่อการใช้งาน                     |
| ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)   | เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ | ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ |

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรกคือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ตารางที่ 34 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

| ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)                | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ระดับ 1-6  | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนารูทกิจ L/O ระดับ 1-6 | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนารูทกิจ CSR ระดับ 1-6                           | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ        |
|---------------------------------------|---|--|--|--------------------------------|
| การรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลา และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา | ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆได้อย่างทันเวลา      | ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา | ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน |

ตารางที่ 34 (ต่อ) ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่

| ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)                             | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ระดับ 1-6  | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนารูทกิจ L/O ระดับ 1-6                                    | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนารูทกิจ CSR ระดับ 1-6   | ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ  |
|--|---|---|--|--|
| การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) | รวมทั้งหมด ท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน               | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน                | คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่าย และ ชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้ อย่างถูกต้อง   | รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน  |
| ลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)   | เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ | เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ | มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบลูกค้า (CIS) และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ | มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า ได้ |

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมด ท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ในลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนารูทกิจ L/O ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้อย่างทันเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบ



ข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมด ท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ คู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจน สามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)ในลำดับแรก คือ มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพึงพอใจ ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ในลำดับแรก คือ รวมทั้งหมดท่านคิดว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลำดับแรก คือ มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เช่น การใช้ Password ในการเข้าระบบ และเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้

**ส่วนที่ 4 ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)**

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าทุกปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามานกลาง ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมา ได้แก่ คู่มือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.10 ประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงาน เพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ข้อมูลที่ต้องการเรียกใช้ในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีความทันสมัย(Update) มีค่าเฉลี่ย 3.02 การใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน (User ID) และไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

3.00 การสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ย 2.98 ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูล  
 ได้ล่าช้า มีค่าเฉลี่ย 2.97 การแสดงผลข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที  
 มีค่าเฉลี่ย 2.96 ข้อมูลระบบลูกค้า (CIS) ไม่สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.94  
 ข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไปใช้งาน เช่น การใช้ Password  
 เข้าสู่ระบบ มีค่าเฉลี่ย 2.89 สารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 2.84 ระบบ  
 ข้อมูลลูกค้า (CIS) ไม่เพิ่มโอกาสในการขาย ผลิตภัณฑ์ และระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์และ  
 เครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 5 ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
 จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ระดับตำแหน่งหน้าที่ และหน่วยงานที่สังกัด**

**ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามเพศ**

ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศชาย มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียด  
 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบ  
 ข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียด  
 พบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งาน  
 ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

**ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามอายุ**

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุไม่เกิน 25 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ใน  
 รายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ได้แก่ ผู้ใช้งาน (User ID)  
 ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน คู่มือและเอกสาร  
 เข้าใจยากและไม่ชัดเจน และข้อมูลลูกค้า(CIS) ไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อเข้าไป  
 ใช้งาน เช่น การใช้ Password

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 25- 35 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ใน  
 รายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่  
 สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35- 45 ปี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ใน  
 รายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่  
 สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 45 ขึ้นไป มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลางในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

#### **ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามการศึกษา**

ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหามากเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ระดับการศึกษาปริญญาโท มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลางเป็นลำดับแรกคือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

#### **ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามระดับตำแหน่งหน้าที่**

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลางเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง เป็นลำดับแรก คือ แรก ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลางเป็นลำดับแรก ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน ไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ไปใช้วิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด และประสิทธิภาพ เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานเพียงพอ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาปานกลาง เป็นลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า

### ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

พนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลดลงเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

พนักงานสาขาสังกัดภาคนครหลวง 8 มีปัญหาโดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่าปัจจัยย่อยที่มีระดับปัญหาลดลงเป็นลำดับแรก คือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

### อภิปรายผล

จากผลศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยใช้ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

#### ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับแรก คือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Davis, F.D (1989) ที่กล่าวว่าหนึ่งใน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้น คือ การยอมรับถึงประโยชน์ที่ได้รับ(Perceived Usefulness :PU) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้นั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิทธิพงษ์ อัญญาตฤกุล (2546) ที่พบว่าความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานในระบบที่ ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น

#### การรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับปานกลางลำดับแรกได้แก่ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความง่ายต่อการใช้งานที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ ( Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

และการออกจากระบบ (LogOut) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งานและคู่มือและเอกสาร ด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณพร ปิ่นเจริญ (2546) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยไม่เห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ด้านคู่มือการใช้งานยากต่อการนำมาใช้งาน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พวงทอง พงพานันท์กุล (2548) ที่พบว่าระดับปัญหาโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ (Log On) มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ Pssword มากเกินไป

อย่างไรก็ตามจาก แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) Davis, F.D (1989) กล่าวว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้น คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ที่กล่าวว่า การใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือใช้งานง่ายนั่นเอง แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ระบบดังกล่าวนี้ยังไม่ง่ายในการใช้งาน ดังนั้น ความพึงพอใจด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จึงเป็นระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อตัดสินใจในการใช้งานระบบดังกล่าว ของผู้ใช้งานได้ในอนาคต

#### **ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)**

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านลักษณะของ สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นลำดับแรก คือ เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สารสนเทศ ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543) ได้กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศ ควรมีลักษณะเพียงพอต่อความต้องการ มีเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรณพร ปิ่นเจริญ (2546) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ใช้ในการรองรับระบบ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พวงทอง พงพานันท์กุล (2548) ที่พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เป็นลำดับแรก คือ ด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าไปใช้งานในระบบ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย เป็นลำดับแรก คือ ความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานในระบบ โดยผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ถึงแม้ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจต่อลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบในระดับมากด้านประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูล การแสดงข้อมูลที่ทันสมัย การแสดงผลจากระบบได้

ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน แต่ก็ยังไม่ได้เป็นลำดับแรก รวมทั้งยังมีความพึงพอใจด้านความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในระดับปานกลาง

### ข้อค้นพบ

จากการศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีข้อค้นพบ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยงานที่สังกัดเป็นพนักงานสำนักงานใหญ่ มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 10 ปี ขึ้นไป และใช้คอมพิวเตอร์ สัปดาห์ มากกว่า 4 ครั้ง โดยรายการที่ทำมากที่สุดคือ สอบถามข้อมูล

#### ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับสุดท้ายคือ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก

และเมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีประโยชน์มากในการปฏิบัติงานของตัวท่านเอง ส่วนอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการ ปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้ อย่างสะดวกรวดเร็วและ ประหยัดเวลา และเมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 และเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ (Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ง่ายต่อการใช้งาน และคู่มือและเอกสารด้านระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เข้าใจง่ายและชัดเจนสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เหมือนกัน เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 25-35 ปี มีความพึงพอใจทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 และเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

#### **ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)**

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อยเรื่อง สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง สารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์ ในขณะที่เพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้น ปัจจัยย่อย ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 25-35 ปี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เรื่องผู้ใช้งาน (User ID) สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่โดยกำหนดสิทธิในการใช้งาน และระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ ซึ่งในขณะที่กลุ่มอายุอื่นที่เหลือ มีความพึงพอใจในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า โดยรวมทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)สามารถเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ (Application) และด้าน ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ ที่ระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตำแหน่งอื่นที่เหลือมีความพึงพอใจในระดับมาก

### ปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยรวมในระดับปานกลาง ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน รองลงมาคือมือและเอกสารเข้าใจยากและไม่ชัดเจน และประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานเพียงพอ

เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ พบว่ามีปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในระดับปานกลางเหมือนกัน

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า(CIS)ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาดังนี้

ด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 และเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 ยังไม่เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับในเรื่องระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม เมื่อมาทำธุรกรรม ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา

ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ยังไม่ง่ายต่อการใช้งาน ในระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 และ เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6

ด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในเรื่อง ความถูกต้องของสารสนเทศ ข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) สามารถเชื่อมโยงระบบอื่น ๆ (Application) ได้ และ ระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) สามารถนำไปวิเคราะห์และวางแผนด้านต่างๆ ได้ เช่น ด้านสินเชื่อ ด้านการตลาด ผู้ใช้งาน (User ID) ยังคิดว่าข้อมูลมีความปานกลาง

ปัญหาการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ส่วนใหญ่ที่พบ คือ ปัญหาผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงด้านคู่มือและเอกสาร ในเรื่อง ขั้นตอนการในการเข้าสู่ระบบ ( Log On) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)



และขั้นตอนการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในด้านต่างๆ ให้เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานทำงานได้ง่ายขึ้น เป็นการเพิ่มความพึงพอใจการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานของระบบ

2. จัดการฝึกอบรมพนักงาน ในลักษณะเชิงปฏิบัติ (Work shop) ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O ระดับ 1-6 เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR ระดับ 1-6 ให้ทราบถึง ประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) การเข้าใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยนำผลที่ได้มาปรับปรุงระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และสิ่งที่พนักงานได้รับ คือ พัฒนาทักษะของพนักงานเอง และทำให้การปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

3. พัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านการแสดงผลของข้อมูล ให้ที่มีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงความซ้ำซ้อนของ ชื่อ นามสกุล ลูกค้ารายเดิมที่มีเคยมีธุรกรรมกับธนาคาร ซึ่งยังปรากฏชื่อซ้ำกันอยู่ ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงาน สับสนในการเลือกข้อมูลของลูกค้าที่จะนำมาใช้งานด้านเปิดบัญชีเงินฝาก และด้านสินเชื่อ

4. ทำการประชาสัมพันธ์ผ่าน การสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กร เช่น Krungsri.net Lotus note ไปยังส่วนกลุ่มงานต่างๆ เพื่อแจ้งเงื่อนไขการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน (User ID) ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ลดปัญหาผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ทุกที่เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน เนื่องจาก ปัจจุบันการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน ในการทำรายการต่างๆ ของระบบงาน (Application) สามารถทำได้ทุกที่ ถ้ามีการใช้ระบบจัดการบัญชีผู้ใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ (TAM : Tivoli Access Manger) ที่จะช่วยในการ Sign On เข้าใช้งาน Application ซึ่งเป็นระบบที่ธนาคารเพิ่งเริ่มนำออกมาใช้ เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2552 ทำให้ผู้ใช้งาน (User ID) ยังขาดไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้งานต่างๆ ของ การกำหนดสิทธิใช้งานในการทำรายการในระบบงาน (Application) ของธนาคาร รวมถึงการใช้งานของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลา ผู้ศึกษาจึงศึกษาได้เฉพาะในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการ ดังนั้น ในอนาคตหากมีผู้สนใจ หรือผู้ศึกษาเองมีเวลาเพียงพอ เห็นว่าควรขยายขอบเขตการศึกษาหัวข้อนี้ให้ครอบคลุมถึงพนักงานทุกระดับ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและ พัฒนาการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต