

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ	ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
ผู้เขียน	นายธนัฐ โกமாக
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.นิศยา เจริญประเสริฐ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ Delone และ McLean (2003) มาดัดแปลงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยพิจารณาเพียง 4 ตัวแปร คือ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยสอบถามจากประชากรทั้งหมดจำนวน 70 คนที่เคยใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2556 ถึงเดือนกันยายน 2557 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่างอายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ชั่วโมง – 7 ชั่วโมงต่อวัน และเคยใช้งานระบบ CBS มาแล้วทั้งหมด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความ สามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการ ร้องขอตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบ LOPs โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ของระบบ LOPs ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการทำงานของระบบ LOPs และความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบ LOPs ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัตินเชื่อพบว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัตินเชื่อ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพการบริการ และคุณภาพระบบ ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศพบว่า ความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความตรงตามต้องการ ความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ ความสมบูรณ์ ความตรงตามต้องการ ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน ความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ และความถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบพบว่า การใช้งานง่าย การเรียนรู้ง่าย และการเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ การเรียนรู้ง่าย การใช้งานง่าย และการเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการของผู้ใช้งาน ตามลำดับ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพบว่า ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT)สามารถช่วยเหลือได้ทันที การมีความรู้ความสามารถ ความสามารถแก้ไขปัญหาได้ และการมีความตั้งใจและใส่ใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปัจจัยย่อยที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ได้แก่ ความสามารถแก้ไขปัญหาได้ การมีความตั้งใจและใส่ใจ ความสามารถช่วยเหลือได้ทันที และการมีความรู้ความสามารถ ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Satisfaction of the Government Saving Bank Employees in Samutsakorn Region Towards Loan Origination and Process System (LOPs)

Author Mr. Thanut Gomak

Degree Master of Business Administration

Advisor Assoc. Prof. Dr. Nittaya Jariangprasert

ABSTRACT

This independent study aimed to investigate satisfaction of the Government Saving Bank employees in Samutsakorn region towards Loan Origination and Process System (LOPs). The methodology applied to this study was the 4 dimensions of Delone and McLean's Information System Success Model (2003), including Information Quality, System Quality, Service Quality, and User Satisfaction. Data were acquired from 70 samples who had been the Load Origination and Process (LOPs) users within the period starting from October 2013 to September 2014. The studied summary was presented hereafter.

The findings showed that most respondents were female in the age of 21-31 years old with Master's degree and worked in the operational positions. They used computer at the minimum length of 5 – 7 hours a day and all of them used to work on the CBS system.

The respondents paid high level of concern to Information Quality dimension. They also paid high level of concern on its elements mentioning that LOPs showed the most update outputs or information, provided the accurate outputs or information, offered the right outputs or information according to the need of users, had the complete and valid outputs or information, and presented outputs or information in the practical format which was proper to the use of users, in orderly.

The respondents paid moderate level of concern to System Quality dimension. The element that they paid high level of concern on was the simple function of LOPs which was easy to learn; while the element that they paid moderate level of concern was the flexible function of LOPs which could be adjusted according to the need of users.

The respondents paid high level of concern to Service Quality dimension. They also paid high level of concern on its elements mentioning that IT system administrator could solve problems as declared, concentrated and paid attention to providing assistance to LOPs users, had adequate knowledge and command on solving any problems occurred, and was ready to offer assistance as soon as being requested, in orderly.

The respondents paid high level of concern to the satisfaction towards LOPs system. They also paid high level of satisfaction towards its IT system administrator, its outputs or information, and its working system, in orderly.

Result of the correlation test between Information Quality, System Quality, and Service Quality and User Satisfaction towards Loan Origination and Process System (LOPs) showed that Information Quality, System Quality and Service Quality correlated with User Satisfaction towards the application of LOPs at high level and in the positive way. Dimensions being found at high level of correlation were Information Quality, Service Quality and System Quality, in orderly.

Result of the correlation test between Information Quality and Satisfaction towards Information Quality presented that elements on system's accuracy, completeness, demanding responsiveness, update information and appropriateness to users correlated with the Satisfaction towards Information Quality at high level and in positive way. Elements found in high level of correlation were respectively ranked as follows: the system's completeness, demanding responsiveness, appropriateness to users, update information and accuracy.

Result of the correlation test between System Quality and Satisfaction towards System Quality presented that elements on simple function to learn and adjustable function according to the need of users correlated with the Satisfaction towards System Quality at high level and in positive way. Elements found in high level of correlation were respectively ranked as follows: the ease to learn, the simple function, and the adjustable function according to the need of users.

Result of the correlation test between Service Quality and Satisfaction towards Service Quality presented that elements on immediate assistance from IT system administrator, proficiency

of IT system administrator, ability to solve problems of IT system administrator, and determination and attention of IT system administrator correlated with the Satisfaction towards Service Quality at high level and in positive way. Elements found in high level of correlation were respectively ranked as follows: the ability to solve problems, the determination and attention, the immediate assistance, and the proficiency.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved