บทที่ 4
ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการใช้งานระบบ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ และผู้ใช้งาน ให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป ผลการวิเคราะห์นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน และระบบที่เคยใช้ในการทำงาน นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 7-9)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผล (ตารางที่ 10-11)

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ นำเสนอในรูปตารางแสดงความสัมพันธ์ (ตารางที่ 12-15)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่และร้อยละ (ตารางที่ 16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	31	44.29
หญิง	39	55.71
รวม	**70**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.71 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	29	41.43
31-40 ปี	9	12.86
41-50 ปี	19	27.14
50 ปีขึ้นไป	13	18.57
รวม	**70**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.14 อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.57 และอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.86 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	7.14
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	30	42.86
ปริญญาโท	34	48.57
สูงกว่าปริญญาโท	1	1.43
รวม	**70**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาโทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.57 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 42.86 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.14 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในธนาคาร

ตำแหน่งงานในธนาคาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	46	65.71
ผู้บริหารระดับต้น	13	18.57
ผู้บริหารระดับกลาง	11	15.71
รวม	**70**	**100.00**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 65.71 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับต้น คิดเป็นร้อยละ 18.57 และผู้บริหารระดับกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.71 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน

เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 3 ชั่วโมง	11	15.71
มากกว่า 3 ชั่วโมง – 5 ชั่วโมง	17	24.29
มากกว่า 5 ชั่วโมง – 7 ชั่วโมง	29	41.43
มากกว่า 7 ชั่วโมง	13	18.57
รวม	**70**	**100.00**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ชั่วโมง – 7 ชั่วโมงต่อวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.43 รองลงมาคือ มากกว่า 3 ชั่วโมง – 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 24.29 มากกว่า 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18.57 และ 1-3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 15.71 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบที่เคยใช้ในการทำงาน

ระบบที่เคยใช้ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Stand alone	33	47.14
Online	33	47.14
On web	39	55.71
SAP	38	54.29
CBS	70	100.00

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 70 คน

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้งานระบบ CBS คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ On web คิดเป็นร้อยละ 55.71 SAP คิดเป็นร้อยละ 54.29 และ Stand alone และ Online คิดเป็นร้อยละ 47.14 เท่ากัน ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ	13 (18.57)	45 (64.29)	12 (17.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	70 (100.00)	4.01 (มาก)	2
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	9 (12.86)	46 (65.71)	15 (21.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.91 (มาก)	4
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน	13 (18.57)	45 (64.29)	12 (17.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	70 (100.00)	4.01 (มาก)	2
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	19 (27.14)	44 (62.86)	7 (10.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	70 (100.00)	4.17 (มาก)	1
ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	9 (12.86)	46 (65.71)	14 (20.00)	1 (1.43)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.90 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม							**4.00 (มาก)**	

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.91) และผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบ

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพระบบ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย	8 (11.43)	33 (47.14)	25 (35.71)	4 (5.71)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.64 (มาก)	1
ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย	5 (7.14)	36 (51.43)	24 (34.29)	5 (7.14)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.59 (มาก)	2
ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน	2 (2.86)	21 (30.00)	35 (50.00)	11 (15.71)	1 (1.43)	70 (100.00)	3.17 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม							**3.47 (ปานกลาง)**	

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ระบบ LOPs มีการใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.64) ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.59) ปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.17) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ	10 (14.29)	36 (51.43)	22 (31.43)	2 (2.86)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.77 (มาก)	4
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	12 (17.14)	40 (57.14)	15 (21.43)	3 (4.29)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.87 (มาก)	3
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้	18 (25.71)	30 (42.86)	21 (30.00)	1 (1.43)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.93 (มาก)	1
ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs	16 (22.86)	33 (47.14)	18 (25.71)	3 (4.29)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.89 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม							**3.86 (มาก)**	

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) โดยปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.89) ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความ สามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการทำงานของระบบ LOPs	6 (8.57)	46 (65.71)	15 (21.43)	3 (4.29)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.79 (มาก)	2
ความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบ LOPs	3 (4.29)	43 (61.43)	21 (30.00)	3 (4.29)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.66 (มาก)	4
ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ของระบบ LOPs	12 (17.14)	34 (48.57)	23 (32.86)	1 (1.43)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.81 (มาก)	1
ความพึงพอใจต่อระบบ LOPs โดยรวม	5 (7.14)	46 (65.71)	18 (25.71)	1 (1.43)	0 (0.00)	70 (100.00)	3.79 (มาก)	2

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง พึงพอใจน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความพึงพอใจต่อผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.81) ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการทำงานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.79) ความพึงพอใจต่อระบบ LOPs โดยรวม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และความพึงพอใจต่อการทำงานของระบบ LOPs (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นต่อการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
คุณภาพสารสนเทศ	4.00	มาก	1
คุณภาพระบบ	3.47	ปานกลาง	4
คุณภาพการบริการ	3.86	มาก	2
ความพึงพอใจโดยรวม	3.79	มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.78**	**มาก**	

หมายเหตุ : การแปลผลค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด, ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก, ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย, ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.00) คุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ คุณภาพระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.4 ส่วนที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

4.1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Model 1)

H_0 : คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

H_1 : คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

ตารางที่ 4.12 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Model 1)

Correlation	คุณภาพสารสนเทศ	คุณภาพระบบ	คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ
คุณภาพสารสนเทศ	1	0.385	0.472	0.648
คุณภาพระบบ	0.385	1	0.461	0.577
คุณภาพการบริการ	0.472	0.461	1	0.646
ความพึงพอใจ	0.648	0.577	0.646	1

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.50-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่า 0.30-0.49 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า 0.10-0.29 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.12 พบว่า คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้

คุณภาพสารสนเทศโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณภาพระบบโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.577 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คุณภาพการบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.646 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่หากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของคุณภาพในแต่ละด้าน จะพบว่าคุณภาพระบบมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.577 ซึ่งน้อยกว่าคุณภาพสารสนเทศและคุณภาพการบริการ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 และ 0.646 ตามลำดับ

4.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ (Model 2)

H_0 : คุณภาพสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ

H_1 : คุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ

ตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพสารสนเทศกับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ (Model 2)

Correlation	ถูกต้องแม่นยำ	ความสมบูรณ์	ตรงตามต้องการ	เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ
ถูกต้องแม่นยำ	1	0.581	0.480	0.443	0.277	0.702
ความสมบูรณ์	0.581	1	0.581	0.549	0.660	0.851
ตรงตามต้องการ	0.480	0.581	1	0.606	0.667	0.844
เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ	0.443	0.549	0.606	1	0.486	0.777
เหมาะสมกับผู้ใช้งาน	0.277	0.660	0.667	0.486	1	0.784
ความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ	0.702	0.851	0.844	0.777	0.784	1

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.50-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่า 0.30-0.49 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า 0.10-0.29 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.13 พบว่า คุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ ดังนี้

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความถูกต้องแม่นยำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.702 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.851 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs ตรงตามความต้องการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.844 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs เป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.777 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากระบบ LOPs อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.784 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าความถูกต้องแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความตรงตามต้องการ ความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ และความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่หากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้น จะพบว่าความถูกต้องแม่นยำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.702 ซึ่งน้อยกว่าความเป็นข้อมูล ณ เวลานั้นๆ ความเหมาะสมกับผู้ใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.777 และ 0.784 ใกล้เคียงกันตามลำดับ และน้อยกว่าความตรงตามต้องการและความสมบูรณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.844 และ 0.851 ใกล้เคียงกันตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ (Model 3)

H_0 : คุณภาพระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ

H_1 : คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ

ตารางที่ 4.14 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพระบบกับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ (Model 3)

Correlation	การใช้งานง่าย	เรียนรู้ได้ง่าย	เปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ
การใช้งานง่าย	1	0.692	0.568	0.870
เรียนรู้ได้ง่าย	0.692	1	0.609	0.882
เปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการ	0.568	0.609	1	0.843
ความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ	0.870	0.882	0.843	1

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.50-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่า 0.30-0.49 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า 0.10-0.29 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 4.14 พบว่า คุณภาพระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ ดังนี้

ระบบ LOPs มีการใช้งานง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.870 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระบบ LOPs สามารถเรียนรู้ได้ง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.882 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระบบ LOPs สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.843 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จะเห็นได้ว่าการใช้งานง่าย การเรียนรู้ง่าย และการเปลี่ยนแปลงได้ตามต้องการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพระบบในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้นจะพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ใกล้เคียงกันด้วยเท่ากับ 0.870 0.882 และ 0.843 ตามลำดับ

4.4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (Model 4)

H_0 : คุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

H_1 : คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

ตารางที่ 4.15 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (Model 4)

Correlation	ช่วยเหลือทันที	ความรู้ความสามารถ	แก้ไขปัญหาได้	ความตั้งใจและใส่ใจ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ
ช่วยเหลือทันที	1	0.700	0.733	0.696	0.880
ความรู้ความสามารถ	0.700	1	0.706	0.653	0.861
แก้ไขปัญหาได้	0.733	0.706	1	0.762	0.908
ความตั้งใจและใส่ใจ	0.696	0.653	0.762	1	0.885
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ	0.880	0.861	0.908	0.885	1

หมายเหตุ : การแปลผล ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.50-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับสูง, ค่า 0.30-0.49 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า 0.10-0.29 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4.15 พบว่าคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ดังนี้

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.880 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.861 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามที่บอกไว้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.908 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT) มีความตั้งใจและใส่ใจที่จะช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ LOPs มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.885 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ถึงแม้ว่าผู้ดูแลระบบสารสนเทศ (IT)สามารถช่วยเหลือได้ทันที การมีความรู้ความสามารถ สามารถแก้ไขปัญหาได้ และมีความตั้งใจและใส่ใจ จะมีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และหากพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของปัจจัยย่อยในแต่ละด้านนั้น จะพบว่าการมีความรู้ความสามารถ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.861 ซึ่งน้อยกว่าความสามารถสามารถช่วยเหลือได้ทันทีและความตั้งใจและใส่ใจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) 0.880 และ 0.885 ใกล้เคียงกันตามลำดับ และน้อยกว่าความสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.908

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.5 ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ควรลดขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานซับซ้อน ผ่านผู้อนุมัติหลายครั้ง	4	5.71
ต้องการให้การทำงานของระบบเร็วกว่านี้ รวมถึงหน่วยงานช่วยเหลือ	1	1.43
ควรจัดการฝึกอบรมการใช้งานจริง	1	1.43

จากตารางที่ 19 พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 70 คน ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรลดขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานซับซ้อน ผ่านผู้อนุมัติหลายครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.71

2. ต้องการให้การทำงานของระบบเร็วกว่านี้ รวมถึงหน่วยงานช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 1.43

3. ควรจัดการฝึกอบรมการใช้งานจริง คิดเป็นร้อยละ 1.43

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved