



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสุนีย์ ชูณหะ

นักศึกษาปริญญาโท

EX-MBA สมุทรสาคร รุ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ       ชาย                       หญิง
2. อายุ       ไม่เกิน 30 ปี       31-35 ปี       36-40 ปี       41 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด       ต่ำกว่าอนุปริญญา       อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
                                                  ปริญญาตรี                       อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. สถานภาพ       โสด                       สมรส                       อื่นๆ.....
5. อายุการทำงานนับตั้งแต่เริ่มทำงานจนกระทั่ง  
                                                 โปรดระบุ.....ปี.....เดือน
6. ตำแหน่งงาน
 

<input type="radio"/> สมุหบัญชี	<input type="radio"/> ผู้ช่วยสมุหบัญชี
<input type="radio"/> เจ้าหน้าที่บัญชี	<input type="radio"/> เจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงิน
<input type="radio"/> เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ระดับรายได้ (บาท/เดือน)
 

<input type="radio"/> ไม่เกิน 10,000 บาท	<input type="radio"/> 10,001-15,000 บาท
<input type="radio"/> 15,001-20,000 บาท	<input type="radio"/> 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่2: พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารภายในองค์กร)

1. หน้าที่งานของท่านจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้ใช้
1.1 คอมพิวเตอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 อินเทอร์เน็ต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 อินทราเน็ต	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 โทรศัพท์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 เครื่องสแกนเนอร์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 เครื่องยิงบาร์โค้ด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 โทรสาร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ในปัจจุบันท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉลี่ยวันละกี่ชั่วโมง

- ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง     2-4 ชั่วโมง  
 4-6 ชั่วโมง     มากกว่า 6 ชั่วโมง

3. ระบบสื่อสารภายในธนาคารที่ท่านใช้มากที่สุดคือ

- โทรศัพท์     อินทราเน็ต     อื่นๆ(โปรดระบุ).....

4. งานหลักที่ท่านใช้คอมพิวเตอร์คืออะไร (ตอบเพียงข้อเดียว)

- บริการลูกค้า (ฝาก-ถอน,ชำระค่าสาธารณูปโภค,ชำระบัตรเครดิต)  
 ส่วนสนับสนุน (ด้านสินเชื่อ,บัญชี)  
 พิมพ์เอกสาร     อื่นๆ(ระบุ).....

5. ท่านใช้ระบบสื่อสารภายในองค์กรมากที่สุดเพื่อ (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขา  
 ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่  
 สำหรับติดตามข่าวสารข้อมูลของธนาคาร  
 สำหรับค้นคว้าหาความรู้  
 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านกายภาพและจิตวิทยา

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างเพียงช่องเดียวตามระดับความพึงพอใจในปัจจุบันและระดับความสำคัญต่อยุติปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจของท่าน

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจหรือไม่	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
สภาพแวดล้อม										
สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น แสงสว่าง เสียง					การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม					
เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบสารสนเทศ					มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ให้อำนวยความสะดวกสบาย					
ความปลอดภัย										
ความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ					มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานเช่นจอภาพมีระบบป้องกันที่มีอินทราเรย์ต่อสายตา					
อันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์					มีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์					
ความปลอดภัยของข้อมูล					มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเพิ่ม ความพึงพอใจของท่านหรือไม่	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อ ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การยอมรับ									
ความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ					ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลต่อความก้าวหน้าในด้านงาน การได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศใหม่ๆ				
การตั้งใจ									
ระดับความรับผิดชอบต่อ การใช้ระบบสารสนเทศ					ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบ ที่เหมาะสม				
โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ					มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ อย่างต่อเนื่อง				
การรับรู้ในข่าวสารข้อมูล จากระบบสารสนเทศ					การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูล ที่มีความรวดเร็วและชัดเจน				
ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ					การได้รับการอบรมและศึกษาปฏิบัติ การใช้งานระบบ				
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกัน					การช่วยเหลือ และสอน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกันและกัน				

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจในปัจจุบัน				ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อการเพิ่ม ความพึงพอใจของท่านหรือไม่	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อ ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย		น้อยที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
การจูงใจ									
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ปัจจุบัน					การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้งาน				
การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น กับการใช้คอมพิวเตอร์					สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้น กับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง				
ปัจจัยต้นทุน									
จำนวนของคอมพิวเตอร์ที่ใช้					เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ				
ขนาดจอคอมพิวเตอร์					คอมพิวเตอร์ที่มีจอภาพขนาดเหมาะสม กับการใช้งาน				
ความเร็วของคอมพิวเตอร์					คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น				
รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้					ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้				
การค้นหาข้อมูลจากระบบเอกสาร					สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย				
การประมวลผลข้อมูล					ประมวลผลได้เร็ว				
การจัดเก็บข้อมูล					สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย				
การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ					ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม				
ชั่วโมงทำงานหน้าจอกอมพิวเตอร์					ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอกอมพิวเตอร์				
ความสะดวกในการใช้ระบบ					มีคู่มืออธิบายการใช้งาน				

ส่วนที่4:โปรดระบุว่าในปัจจุบันนี้ท่านมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ต่อไปนี้

หรือไม่ (ตอบได้ > 1)

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาสภาพแวดล้อม

- 1. สถานที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2. เฟอร์นิเจอร์ออกแบบไม่เหมาะสม

ความปลอดภัย

- 1. ไม่มีระบบป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2. มีความเครียด ไม่อดทน อ่อนเพลีย หงุดหงิด
- 3. สายตาสั้น (เสื่อม) เร็วกว่าปกติ
- 4. ระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลไม่เข้มงวด

การยอมรับ

- 1. ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจในการใช้ระบบสารสนเทศ
- 2. ไม่สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสนใจ

- 1. ไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร
- 2. ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้

ปัจจัยค้ำจุน

- 1. อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ
- 2. อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย
- 3. ระบบการป้อนข้อมูลมีความยุ่งยาก
- 4. การประมวลผลเอกสารช้าและมีความยุ่งยาก
- 5. ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล
- 6. ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบอย่างแท้จริง

ส่วนที่5:

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ท่านต้องการให้ธนาคารปรับปรุงและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ท่านอย่างไรบ้าง

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสุนีย์ ชุมพะ
วัน เดือน ปี เกิด	03 มกราคม 2504
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีเศรษฐศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2526
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2527 พนักงานธนาคาร ธนาคารศรีนครจำกัด(มหาชน) พ.ศ.2545 ผู้ช่วยสมุหบัญชี ธนาคารนครหลวงไทยจำกัด(มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved