

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์	4
ทฤษฎีสั่งใจ-สุขอนามัย	6
ทฤษฎีสองปัจจัย	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการศึกษา	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	14
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสาร ภายในธนาคาร)	18
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	22
ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	29
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ	37
ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งงาน	44
ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	63
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการศึกษา	67
อภิปรายผลการศึกษา	73
ข้อค้นพบ	75
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	79
แบบสอบถาม	80
ประวัติผู้เขียน	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ	14
2. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ	14
3. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส	15
5. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุงาน	16
6. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	16
7. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามรายได้	17
8. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	18
9. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	20
10. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามประเภทระบบสื่อสารที่ใช้ในธนาคาร	20
11. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามจุดประสงค์หลักในการใช้คอมพิวเตอร์	21
12. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามจุดประสงค์หลักในการใช้ระบบสื่อสารภายในธนาคาร	21
13. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อม	22
14. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัย	23
15. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการยอมรับ	24
16. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการจูงใจ	25
17. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านปัจจัยค้ำจุน	26
18. ตารางสรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของพนักงานธนาคารพาณิชย์	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม	29
20. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	30
21. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ	31
22. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงูใจ	32
23. ตารางแสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	34
24. ตารางสรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน	36
25. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม	37
26. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย	38
27. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ	39
28. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงูใจ	40
29. ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน	42
30. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมจำแนกตามตำแหน่งงาน	44
31. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัยจำแนกตามตำแหน่งงาน	46
32. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการยอมรับจำแนกตามตำแหน่งงาน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
33. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน	48
34. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านปัจจัยค่าจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน	50
35. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมจำแนกตามตำแหน่งงาน	52
36. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านความปลอดภัยจำแนกตามตำแหน่งงาน	54
37. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านการยอมรับจำแนกตามตำแหน่งงาน	56
38. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านการจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน	58
39. ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านปัจจัยค่าจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน	60
40. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีและไม่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	63
41. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสภาพแวดล้อม	63
42. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความปลอดภัย	64
43. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการยอมรับ	64
44. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจูงใจ	65
45. ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านปัจจัยค่าจูง	65

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ

หน้า

1. แผนภูมิแสดงทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

5



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved