

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากพนักงานธนาคาร 10 แห่ง 23 สาขา จำนวน 191 คน ดำเนินการวิเคราะห์รวมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในลักษณะคำอธิบายประกอบตาราง และแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงานนับตั้งแต่เริ่มทำงานธนาคาร ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับรายได้ (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 7)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานประกอบด้วย หน้าที่การงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในธนาคาร ระบบสื่อสารที่พนักงานใช้มากที่สุดภายในธนาคาร งานหลักของพนักงานที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารภายในธนาคารที่พนักงานใช้มากที่สุด (ตารางที่ 8 ถึง ตารางที่ 12)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยการยอมรับ ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร (ตาราง ที่ 13 ถึงตารางที่ 18)

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยความปลอดภัย ปัจจัยการยอมรับ ปัจจัยการจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร (ตารางที่ 19 ถึงตารางที่ 24)

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน (ตารางที่ 25 ถึงตารางที่ 29)

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจจำแนกตามตำแหน่งงาน (ตารางที่ 30 ถึงตารางที่ 39)

ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เกี่ยวกับ ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสภาพแวดล้อม ด้านความปลอดภัย การยอมรับ การจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน (ตารางที่ 40 ถึงตารางที่ 45)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

## ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	77	40.3
หญิง	114	59.7
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.7 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.3

## ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	31	16.2
31-35 ปี	76	39.8
36-40 ปี	40	21.0
41 ปีขึ้นไป	44	23.0
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงาน มีอายุระหว่าง 31-35 ปีมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 39.8 รองลงมา มีอายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 23.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าอนุปริญญา	10	5.2
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	22	11.5
ปริญญาตรี	152	79.6
อื่นๆ (ปริญญาโท)	7	3.7
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79.6 ระดับอนุปริญญา หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 11.5 ต่ำกว่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 5.2 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	83	43.4
สมรส	105	55.0
อื่นๆ (หม้ายหรือหย่าร้าง)	3	1.6
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 43.4 และหม้ายหรือหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 1.6

**ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามอายุงาน**

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	10	5.2
1-5 ปี	29	15.2
6-10 ปี	54	28.3
มากกว่า 10 ปี	98	51.3
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานเกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุงานระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 และน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.2

**ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน**

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
สมุหบัญชี	22	11.5
ผู้ช่วยสมุหบัญชี	13	6.8
เจ้าหน้าที่บัญชี	28	14.7
เจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงิน	60	31.4
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	37	19.4
อื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์)	31	16.2
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 19.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.2 เจ้าหน้าที่บัญชี คิดเป็นร้อยละ 14.7 สมุหบัญชี คิดเป็นร้อยละ 11.5 และผู้ช่วยสมุหบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	26	13.6
10,001-15,000 บาท	68	35.6
15,001-20,000 บาท	42	22.0
มากกว่า 20,001 บาท	55	28.8
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานมีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา รายได้มากกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.8 รายได้ระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 และรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.6

ส่วนที่ 2 พฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารภายในธนาคาร)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยี	พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้ใช้	รวม
คอมพิวเตอร์	132 (69.1)	48 (25.1)	11 (5.8)	0 (0.0)	191 (100)
อินเทอร์เน็ต	22 (11.5)	57 (29.9)	64 (33.5)	48 (25.1)	191 (100)
อินทราเน็ต	59 (30.9)	77 (40.3)	31 (16.2)	24 (12.6)	191 (100)
โทรศัพท์	120 (62.8)	57 (29.9)	14 (7.3)	0 (0.0)	191 (100)
สแกนเนอร์	10 (5.2)	37 (19.4)	62 (32.5)	82 (42.9)	191 (100)
บาร์โค้ด	15 (7.9)	42 (22.0)	40 (20.9)	94 (49.2)	191 (100)
โทรสาร	53 (27.7)	77 (40.4)	53 (27.7)	8 (4.2)	191 (100)

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานมีการใช้คอมพิวเตอร์มาก คิดเป็นร้อยละ 69.1 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.1 ใช้น้อย คิดเป็นร้อยละ 5.8

พนักงานมีการใช้ อินเทอร์เน็ตมาก คิดเป็นร้อยละ 11.5 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.9 ใช้น้อย คิดเป็นร้อยละ 33.5 ไม่ได้ใช้คิดเป็นร้อยละ 25.1

พนักงานมีการใช้อินทราเน็ตมาก คิดเป็นร้อยละ 30.9 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 ใช้น้อย คิดเป็นร้อยละ 16.2 ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 12.6

พนักงานมีการใช้โทรศัพท์มาก คิดเป็นร้อยละ 62.8 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.8 ใช้ น้อย คิดเป็นร้อยละ 7.3

พนักงานมีการใช้สแกนเนอร์มาก คิดเป็นร้อยละ 5.2 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.4  
ใช้น้อย คิดเป็นร้อยละ 32.5 ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 42.9

พนักงานมีการใช้บาร์โค้ดมาก คิดเป็นร้อยละ 7.9 ใช้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ใ้  
น้อยคิดเป็นร้อยละ 20.9 ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 49.2

พนักงานมีการใช้โทรสารมาก คิดเป็นร้อยละ 27.7 ใช้ปานกลางคิดเป็นร้อยละ 40.4 ใ้  
น้อย คิดเป็นร้อยละ 27.7 ไม่ได้ใช้ คิดเป็นร้อยละ 4.2



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามระยะเวลาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง	19	9.9
2-4 ชั่วโมง	36	18.8
4-6 ชั่วโมง	61	32.0
มากกว่า 6 ชั่วโมง	75	39.3
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเกิน 6 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4-6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 32.0 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2-4 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 18.8 และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต่ำกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 9.9

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและ ร้อยละของพนักงานจำแนกตามประเภทระบบสื่อสารที่ใช้ในธนาคาร

ระบบสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์	141	73.8
อินเทอร์เน็ต	42	22.0
อื่นๆ (โทรสาร, โทรศัพท์เคลื่อนที่)	8	4.2
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์สำหรับสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 22.0 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.2



ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและ ร้อยละของพนักงานจำแนกตามจุดประสงค์หลักในการใช้คอมพิวเตอร์

จุดประสงค์หลักในการใช้คอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
บริการลูกค้า	83	43.5
ส่วนสนับสนุน	64	33.5
พิมพ์เอกสาร	34	17.8
อื่นๆ	10	5.2
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำงานบริการลูกค้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาคือใช้ทำงานส่วนสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 33.5 ใช้พิมพ์เอกสาร คิดเป็นร้อยละ 17.8 และงานด้านอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของพนักงานจำแนกตามจุดประสงค์หลักในการใช้ระบบสื่อสารภายในธนาคาร

จุดประสงค์หลักในการใช้ระบบสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขา	46	24.1
ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่	83	43.4
ติดตามข่าวสารข้อมูลของธนาคาร	46	24.1
ค้นคว้าหาความรู้	5	2.6
อื่นๆ	11	5.8
รวม	191	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานใช้ระบบสื่อสารภายในธนาคารเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ ติดต่อสื่อสารระหว่างสาขาและติดตามข่าวสารข้อมูลของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 24.1 เท่ากัน อื่นๆคิดเป็นร้อยละ 5.8 และใช้ค้นคว้าหาความรู้ คิดเป็นร้อยละ 2.6

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
สภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น แสงสว่าง เสียง	13 (6.8)	85 (44.5)	78 (40.9)	13 (6.8)	2 (1.0)	3.49 (ปานกลาง)	1	
เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบสารสนเทศ	6 (3.1)	55 (28.8)	107 (56.0)	20 (10.5)	3 (1.6)	3.21 (ปานกลาง)	2	
รวม						3.35 (ปานกลาง)		

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.35) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น แสงสว่างเสียง (3.49) รองลงมาคือเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.21)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ	12 (6.3)	78 (40.9)	90 (47.1)	10 (5.2)	1 (.5)	3.47 (ปานกลาง)	1
อันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์	12 (6.3)	32 (16.8)	81 (42.4)	52 (27.2)	14 (7.3)	2.87 (ปานกลาง)	3
ความปลอดภัยของข้อมูล	15 (7.9)	65 (34.0)	95 (49.7)	13 (6.8)	3 (1.6)	3.40 (ปานกลาง)	2
รวม						3.25 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.25) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ด้านความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ (3.47) ความปลอดภัยของข้อมูล (3.40) และอันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (2.87)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการยอมรับ

การยอมรับ	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	12 (6.3)	61 (31.9)	108 (56.6)	9 (4.7)	1 (.5)	3.39 (ปานกลาง)	2
การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	10 (5.2)	86 (45.0)	84 (44)	11 (5.8)	0	3.50 (ปานกลาง)	1
รวม						3.45 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.50) รองลงมาคือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.39)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการงาน

การงาน	ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
ระดับความรับผิดชอบต่อการ ใช้ระบบสารสนเทศ	7 (3.6)	75 (39.3)	96 (50.3)	12 (6.3)	1 (.5)	3.39 (ปานกลาง)	2
โอกาสได้เรียนรู้งานด้าน ต่างๆ	9 (4.7)	69 (36.1)	91 (47.6)	21 (11.1)	1 (.5)	3.33 (ปานกลาง)	4
การรับรู้ข่าวสารข้อมูล จากระบบสารสนเทศ	10 (5.2)	73 (38.2)	92 (48.2)	15 (7.9)	1 (.5)	3.40 (ปานกลาง)	1
ความรู้เกี่ยวกับระบบ สารสนเทศ	15 (7.9)	57 (29.8)	105 (55.0)	13 (6.8)	1 (.5)	3.38 (ปานกลาง)	3
การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศร่วมกัน	10 (5.2)	58 (30.4)	100 (52.4)	22 (11.5)	1 (.5)	3.28 (ปานกลาง)	5
ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ใช้อยู่ ปัจจุบัน	4 (2.1)	59 (30.9)	109 (57.1)	17 (8.9)	2 (1)	3.24 (ปานกลาง)	6
การแก้ไขปัญหาที่เกิด ขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์	4 (2.1)	39 (20.4)	109 (57.1)	34 (17.8)	5 (2.6)	3.02 (ปานกลาง)	7
รวม						3.30 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

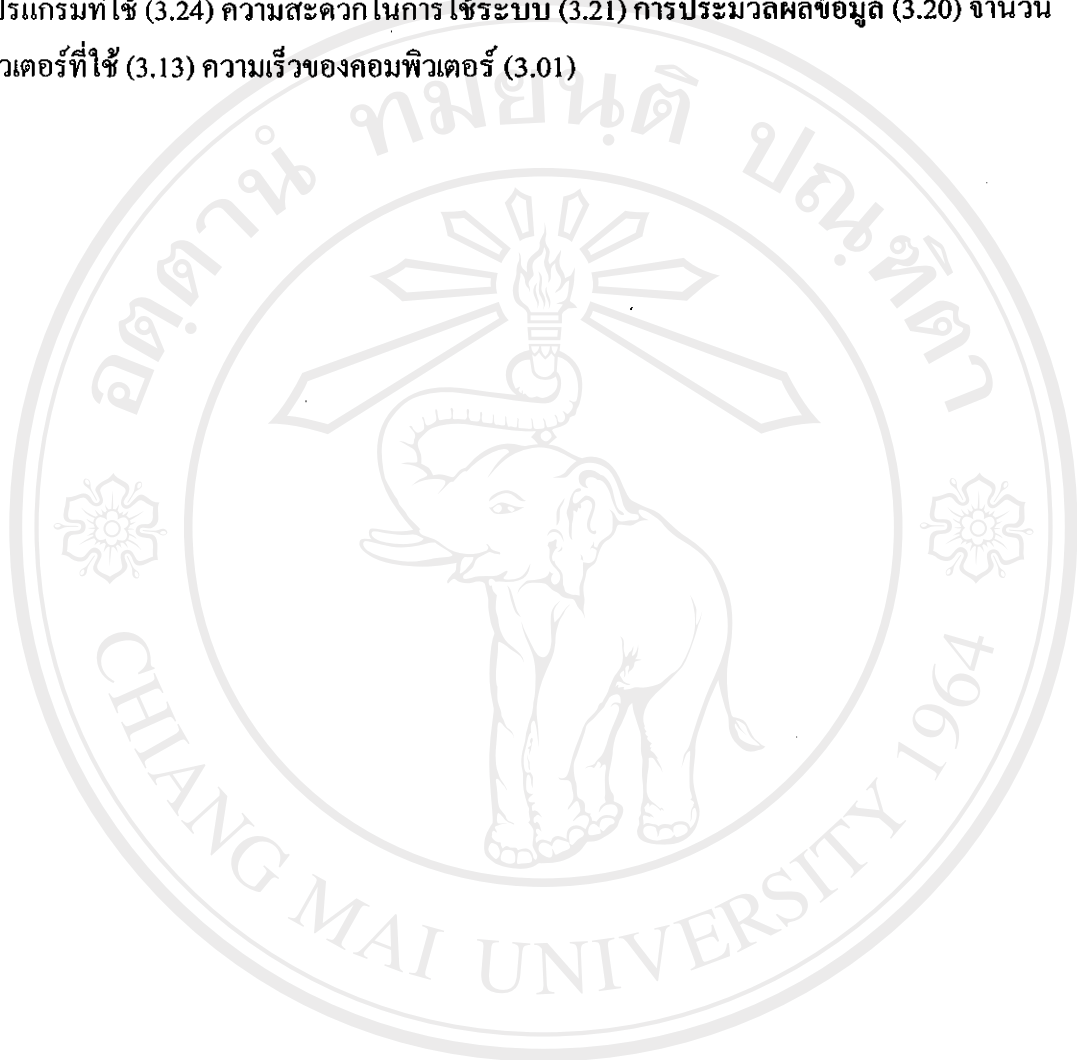
จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.30) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือการรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ (3.40) ระดับความรับผิดชอบต่อการใช้ระบบสารสนเทศ (3.39) ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (3.38) โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่าง (3.33) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน (3.28) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (3.24) และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ (3.02)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในปัจจุบันด้านปัจจัยคำจูน

ปัจจัยคำจูน	ระดับความพึงพอใจ						ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้	7 (3.7)	58 (30.4)	85 (44.5)	35 (18.3)	6 (3.1)	3.13 (ปานกลาง)	9
ขนาดจอคอมพิวเตอร์	5 (2.6)	61 (31.9)	104 (54.5)	19 (10.0)	2 (1.0)	3.25 (ปานกลาง)	5
ความเร็วของคอมพิวเตอร์	7 (3.7)	48 (25.1)	89 (46.6)	35 (18.3)	12 (6.3)	3.01 (ปานกลาง)	10
รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้	6 (3.1)	66 (34.6)	90 (47.1)	26 (13.6)	3 (1.6)	3.24 (ปานกลาง)	6
การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร	10 (5.2)	61 (31.9)	93 (48.7)	24 (12.6)	3 (1.6)	3.27 (ปานกลาง)	4
การประมวลผลข้อมูล	5 (2.6)	62 (32.5)	92 (48.2)	31 (16.2)	1 (.5)	3.20 (ปานกลาง)	8
การจัดเก็บข้อมูล	13 (6.8)	67 (35.1)	90 (47.1)	21 (11.0)	0	3.38 (ปานกลาง)	1
การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ	8 (4.2)	67 (35.1)	91 (47.6)	25 (13.1)	0	3.30 (ปานกลาง)	3
ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์	14 (7.3)	72 (37.7)	81 (42.4)	19 (9.9)	5 (2.6)	3.37 (ปานกลาง)	2
ความสะดวกในการใช้ระบบ	7 (3.7)	61 (31.9)	94 (49.2)	23 (12.1)	6 (3.1)	3.21 (ปานกลาง)	7
รวม						3.24 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านปัจจัยด้านคุณภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.24) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การจัดเก็บข้อมูล (3.38) ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.37) การใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศ (3.30) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.27) ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.25) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.24) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.21) การประมวลผลข้อมูล (3.20) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (3.13) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (3.01)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 18 สรุปเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน  
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ความพึงพอใจในปัจจุบัน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านสภาพแวดล้อม	3.35	ปานกลาง	2
ด้านความปลอดภัย	3.25	ปานกลาง	4
ด้านการยอมรับ	3.45	ปานกลาง	1
ด้านการรู้ใจ	3.30	ปานกลาง	3
ด้านปัจจัยด้านอื่น	3.24	ปานกลาง	5

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตาราง ที่ 18 พบว่าความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลาง เรียงตามลำดับคือในปัจจัยด้าน การยอมรับ (3.45) สภาพแวดล้อม (3.35) การรู้ใจ (3.30) ความปลอดภัย (3.25) และปัจจัยด้านอื่น (3.24)



#### ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
ด้านสภาพแวดล้อม

สภาพแวดล้อม	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม	29 (15.2)	79 (41.4)	69 (36.1)	12 (6.3)	2 (1.0)	3.63 (มาก)	1
มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย	30 (15.8)	69 (36.1)	77 (40.3)	13 (6.8)	2 (1)	3.59 (มาก)	2
รวม						3.61 (มาก)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจสภาพแวดล้อมโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก (3.61) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมในระดับมาก (3.63) รองลงมาคือมีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อำนวยความสะดวกสบาย (3.59)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
ด้านความปลอดภัย

ความปลอดภัย	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อ ผู้ใช้งานเช่นจอภาพมีระบบ ป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อ สายตา	38 (19.9)	50 (26.2)	66 (34.6)	32 (16.7)	5 (2.6)	3.44 (ปานกลาง)	2
มีการประกันภัยสำหรับ อันตรายอันเกิดจากการใช้ คอมพิวเตอร์	27 (14.1)	50 (26.2)	57 (29.9)	39 (20.4)	18 (9.4)	3.15 (ปานกลาง)	3
มีระบบรักษาความปลอดภัย ของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด	37 (19.4)	62 (32.5)	72 (37.7)	18 (9.4)	2 (1.0)	3.60 (มาก)	1
รวม						3.40 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
ด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง (3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่ม  
ความพึงพอใจ จากการมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด ในระดับมาก  
(3.60) รองลงมาคือมีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานเช่นจอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่มีอันตรายต่อ  
สายตาในระดับปานกลาง (3.44) และมีการประกันภัยสำหรับอันตราย อันเกิดจากการ ใช้  
คอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง (3.15)

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ

การยอมรับ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	19 (9.9)	83 (43.5)	72 (37.7)	15 (7.9)	2 (1.0)	3.53 (มาก)	1
การได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่	14 (7.3)	79 (41.4)	80 (41.9)	16 (8.4)	2 (1.0)	3.45 (ปานกลาง)	2
รวม						3.49 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง (3.49) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงานมาก (3.53) การได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ในระดับปานกลาง (3.45)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
ด้านการงาน

การงาน	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม	9 (4.7)	75 (39.3)	99 (51.8)	7 (3.7)	1 (.5)	3.44 (ปานกลาง)	4
มีโอกาสดูแลเรียนรู้อื่นเพิ่มเติม	23 (12.1)	73 (38.2)	68 (35.6)	25 (13.1)	2 (1.0)	3.47 (ปานกลาง)	3
การได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน	27 (14.1)	67 (35.1)	75 (39.3)	22 (11.5)	0	3.52 (มาก)	1
การได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบ	17 (8.9)	68 (35.6)	78 (40.9)	27 (14.1)	1 (.5)	3.38 (ปานกลาง)	6
การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน	15 (7.9)	67 (35.1)	87 (45.5)	22 (11.5)	0	3.39 (ปานกลาง)	5
การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน	19 (9.9)	74 (38.8)	81 (42.4)	16 (8.4)	1 (.5)	3.50 (ปานกลาง)	2
สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง	14 (7.3)	71 (37.2)	80 (41.9)	24 (12.6)	2 (1.0)	3.38 (ปานกลาง)	7
รวม						3.44 (ปานกลาง)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง (3.44) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในระดับมากคือการได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน (3.52) ค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในระดับ ปานกลางเรียงตามลำดับคือการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (3.50) มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา (3.47 ) ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม (3.44) การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน (3.39) การได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบ (3.38) สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง (3.38)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
ด้านปัจจัยต้นทุน

ปัจจัยต้นทุน	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ลำดับที่
เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ	37 (19.4)	71 (37.2)	59 (30.9)	23 (12.0)	1 (.5)	3.63 (มาก)	8
คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน	31 (16.2)	79 (41.4)	65 (34.1)	14 (7.3)	2 (1.0)	3.64 (มาก)	7
คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น	47 (24.6)	84 (44.0)	41 (21.5)	18 (9.4)	1 (.5)	3.83 (มาก)	2
ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้	44 (23.1)	73 (38.2)	51 (26.7)	21 (11.0)	2 (1.0)	3.71 (มาก)	6
สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย	46 (24.1)	74 (38.7)	59 (30.9)	9 (4.7)	3 (1.6)	3.79 (มาก)	3
ประมวลผลได้เร็ว	50 (26.2)	72 (37.7)	49 (25.7)	18 (9.4)	2 (1.0)	3.78 (มาก)	4
สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย	50 (26.2)	77 (40.3)	52 (27.3)	10 (5.2)	2 (1.0)	3.85 (มาก)	1
ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม	40 (21.0)	77 (40.3)	60 (31.4)	13 (6.8)	1 (.5)	3.74 (มาก)	5
ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์	25 (13.1)	76 (39.8)	65 (34.0)	20 (10.5)	5 (2.6)	3.50 (มาก)	10
มีคู่มืออธิบายการใช้งาน	36 (18.9)	55 (28.8)	80 (41.9)	19 (9.9)	1 (.5)	3.55 (มาก)	9
รวม						3.70 (มาก)	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่าพนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้าง โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยใน ระดับมาก (3.70) โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับคือ สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.85) คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.83) สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (3.79) ประมวลผลเร็ว (3.78) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.74) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.71) คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.64) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พอเพียง (3.63) มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.55) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.50)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตารางที่ 24 สรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ด้านสภาพแวดล้อม	3.61	มาก	2
ด้านความปลอดภัย	3.40	ปานกลาง	5
ด้านการยอมรับ	3.49	ปานกลาง	3
ด้านการจูงใจ	3.44	ปานกลาง	4
ด้านปัจจัยค้ำจุน	3.70	มาก	1

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตาราง ที่ 24 สรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ ด้านปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย การยอมรับ การจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยมีค่าเฉลี่ย เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านปัจจัยค้ำจุนระดับมาก (3.70) ด้านสภาพแวดล้อมค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.61) ด้านการยอมรับค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.49) ด้านการจูงใจค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.44) และด้านความปลอดภัยค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.40)



ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม

ด้านสภาพแวดล้อม	ความพึงพอใจ ปัจจุบัน	ความสำคัญ ในการเพิ่ม ความพึงพอใจ	ผลต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เพิ่มแสงสว่าง ลดเสียงรบกวน	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	0.04 (น้อย)	2
เฟอร์นิเจอร์มีการออกแบบที่เหมาะสม เช่น ขนาดของโต๊ะ และเก้าอี้ ให้ความสะดวกสบาย	3.21 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	0.38 (น้อย)	1

หมายเหตุ ผลต่างไม่เกิน 0.49 มีผลน้อย, 0.50-1.49 มีผลปานกลาง, 1.50 ขึ้นไป มีผลมาก

จากตารางที่ 25 พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่างน้อย เรียงตามลำดับ คือ เฟอร์นิเจอร์ที่ออกแบบอย่างเหมาะสม และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ความพึงพอใจ ปัจจุบัน	ความสำคัญ ในการเพิ่ม ความพึงพอใจ	ผลต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
การป้องกันความปลอดภัยต่อ ผู้ใช้งาน ที่มีผลมาจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.47 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	0.03 (น้อย)	3
มีการทำประกันภัยอันตรายที่เกิดขึ้น จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.87 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	0.28 (น้อย)	1
เพิ่ม การรักษาความปลอดภัยของ ข้อมูลที่เข้มงวด	3.40 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	0.20 (น้อย)	2

หมายเหตุ ผลต่างไม่เกิน 0.49 มีผลน้อย, 0.50-1.49 มีผลปานกลาง, 1.50 ขึ้นไป มีผลมาก

จากตารางที่ 26 พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัยมีผลต่างน้อย เรียงตามลำดับ คือ มีการทำประกันภัยอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด การป้องกันความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ที่มีผลมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านการยอมรับ

ด้านการยอมรับ	ความพึงพอใจ ปัจจุบัน	ความสำคัญใน การเพิ่มความ พึงพอใจ	ผลต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
การมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	0.14 (น้อย)	1
การไว้วางใจ และส่งเสริมให้มีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ	3.50 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	0.05 (น้อย)	2

หมายเหตุ ผลต่างไม่เกิน 0.49 มีผลน้อย, 0.50-1.49 มีผลปานกลาง, 1.50 ขึ้นไป มีผลมาก

จากตารางที่ 27 พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านการยอมรับมีผลต่างน้อย เรียงตามลำดับ คือ การมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การไว้วางใจ และส่งเสริมให้มีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านการรู้งาน

ด้านการรู้งาน	ความพึงพอใจ ปัจจุบัน	ความสำคัญ ในการเพิ่ม ความพึงพอใจ	ผลต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
มีความรับผิดชอบต่อการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	0.05 (น้อย)	6
ได้รับโอกาสเรียนรู้งานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา	3.33 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	0.14 (น้อย)	3
ได้รับประโยชน์จากการรับรู้ ข่าวสารข้อมูลมีความรวดเร็ว และ ชัดเจน	3.40 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	0.12 (น้อย)	4
การได้รับการอบรมให้ความรู้ฝึก ปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถทำงานได้อย่างแท้จริง	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0 (ไม่แตกต่าง)	7
มีความร่วมมือ ช่วยสอน และ ถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศภายใน ธนาคารซึ่งกันและกัน	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	0.11 (น้อย)	5
ความเหมาะสม และสะดวกต่อการ ใช้งานของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	3.24 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	0.26 (น้อย)	2
ความสามารถในการแก้ปัญหา เบื้องต้นที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.02 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	0.36 (น้อย)	1

หมายเหตุ ผลต่าง ไม่เกิน 0.49 มีผลน้อย, 0.50-1.49 มีผลปานกลาง, 1.50 ขึ้นไป มีผลมาก

จากตารางที่ 28 พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน กับระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้าน

การยอมรับมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับ คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเหมาะสม และสะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับโอกาสเรียนรู้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา ได้รับประโยชน์จากการรับรู้ข่าวสารข้อมูลมีความรวดเร็ว และชัดเจน มีความร่วมมือ ช่วยสอน และถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารซึ่งกันและกัน และ มีความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

ส่วนการได้รับการอบรมให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถทำงานได้อย่างแท้จริงไม่มีความแตกต่าง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ด้านปัจจัยค้ำจุน

ด้านปัจจัยค้ำจุน	ความพึงพอใจ ปัจจุบัน	ความสำคัญ ในการเพิ่ม ความพึงพอใจ	ผลต่าง	ลำดับของ ผลต่าง
มีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากขึ้นกว่าเดิม	3.13 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	0.50 (ปานกลาง)	4
ขนาดของจอคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับการทำงานแต่ละประเภท	3.25 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	0.39 (น้อย)	8
ขนาดของความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเปิดใช้งาน	3.01 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	0.82 (ปานกลาง)	1
มีโปรแกรมหลากหลายสำหรับการใช้งาน	3.24 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	0.47 (น้อย)	5
สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายไม่ซับซ้อน	3.27 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	0.52 (ปานกลาง)	3
ความเร็วของการประมวลผลข้อมูล	3.20 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	0.58 (ปานกลาง)	2
ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูล	3.38 (ปานกลาง)	3.85 (มาก)	0.47 (น้อย)	6
มีประโยชน์ในการช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม	3.30 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	0.44 (น้อย)	7
การลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้น้อยลง	3.37 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	0.13 (น้อย)	10
การมีคู่มืออธิบายการใช้งานช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น	3.21 (ปานกลาง)	3.55 (ปานกลาง)	0.34 (น้อย)	9

หมายเหตุ ผลต่าง ไม่เกิน 0.49 มีผลน้อย, 0.50-1.49 มีผลปานกลาง, 1.50 ขึ้นไป มีผลมาก

จากตารางที่ 29 พบว่าผลต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน และระดับความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจด้าน การมุ่งใจมีผลปานกลางเรียงตามลำดับคือ ปัจจัย ขนาดของความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเปิดใช้งาน ความเร็วของการประมวลผลข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายไม่ซับซ้อน มีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากขึ้นกว่าเดิม และมีผลต่า่น้อยเรียงตามลำดับคือ มีโปรแกรมหลากหลายสำหรับการใช้งาน ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูล มีประโยชน์ในการช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม ขนาดของจอคอมพิวเตอร์ การมีคู่มืออธิบายการใช้งานช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น การลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ให้น้อยลง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame, emitting rays of light. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันและปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ  
จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อมจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อม	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
สภาพแวดล้อมการทำงานที่ เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่น แสงสว่าง เสียง	3.40 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบ สารสนเทศ	3.08 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
รวม	3.24 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชีมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.24) โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก (3.40) ความพึงพอใจในเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบสารสนเทศ (3.08)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.70) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากเรียงตามลำดับคือความพึงพอใจสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ เช่นแสงสว่าง เสียง (3.80) รองลงมาคือความพึงพอใจในเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบสารสนเทศ (3.58)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.26) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์(3.38) รองลงมาคือความพึงพอใจในเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้งานกับระบบสารสนเทศ (3.14)



ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบันโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.22) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ (3.40) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ทำงานกับระบบสารสนเทศ (3.15)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ(เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) มีความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในปัจจุบันโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.31) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างมากในสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ (3.50) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางในเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ทำงานกับระบบสารสนเทศ (3.13)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a flame-like symbol above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ด้านความปลอดภัย	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ความปลอดภัยในการใช้ระบบ สารสนเทศ	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.26 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
อันตรายที่เกิดจากการใช้ คอมพิวเตอร์	2.80 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
ความปลอดภัยของข้อมูล	3.46 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชีมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในปัจจุบันโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.28) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมาก คือ ความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ (3.57) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ อันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.46) และความปลอดภัยของข้อมูล (2.80)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(3.40) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากเรียงตามลำดับคือ ด้านความปลอดภัยของการใช้ระบบ (3.60) และด้านความปลอดภัยของข้อมูล (3.53) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับปานกลางด้านอันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.08)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.25) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือความปลอดภัยของการใช้ระบบ (3.40) ความปลอดภัยของข้อมูล (3.40) ด้านอันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (2.95)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.29) โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมากคือความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศ(3.53) และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (3.38) ด้านอันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (2.95)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในปัจจุบัน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับปานกลาง(3.01)และมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ ความปลอดภัยของการใช้ระบบสารสนเทศ (3.26) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (3.23) อันตรายที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (2.55)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการยอมรับจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจด้านการยอมรับ	สมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.16 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	3.50 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี มีความพึงพอใจด้านการยอมรับในปัจจุบันโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระดับปานกลางค่อนข้างมาก (3.50) และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระดับปานกลาง (3.16)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี มีความพึงพอใจด้านการยอมรับในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก(3.63) โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับคือ การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.70) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.56)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน มีความพึงพอใจด้านการยอมรับในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.34) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การได้รับความ

ไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.36) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.31)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความพึงพอใจด้านการยอมรับในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.55) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.56) และการได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.55)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) มีความพึงพอใจด้านการยอมรับในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.40) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (3.38)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในปัจจุบันด้านการจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจด้านการจูงใจ	สมทบบัญชี/ผู้ช่วยสมทบบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ระดับความรับผิดชอบต่อการใช้ระบบสารสนเทศ	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ	3.46 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	3.42 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน	3.34 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ปัจจุบัน	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์	2.94 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
รวม	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี มีความพึงพอใจด้านการง  
ใจในปัจจุบันโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียง  
ตามลำดับคือ โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ (3.47) การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ  
(3.46) ระดับความรับผิดชอบต่อระบบสารสนเทศ (3.43) ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (3.42)  
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน (3.34) ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (3.25) การแก้ไข  
ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ (2.94)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีความพึงพอใจด้านการการงใจในปัจจุบันโดยภาพรวมมี  
ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลจาก  
ระบบสารสนเทศ (3.60) ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (3.56) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียง  
ตามลำดับคือ ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (3.50) ระดับความรับผิดชอบต่อการใช้ระบบ  
สารสนเทศ (3.42) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน (3.42) โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ(3.38)  
การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์(3.07)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน มีความพึงพอใจด้านการงใจในปัจจุบัน โดยภาพรวมมี  
ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.22) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ระดับความ  
รับผิดชอบต่อการใช้ระบบสารสนเทศ (3.40) การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ (3.28)  
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (3.28) โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ (3.26) ความรู้  
เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (3.25) การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ (2.98) มีค่าเฉลี่ย  
ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความพึงพอใจด้านการงใจในปัจจุบัน โดยภาพรวมมี  
ค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.30) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือระดับความ  
รับผิดชอบต่อการใช้ระบบสารสนเทศ (3.43) การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ (3.39)  
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน (3.35) โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ (3.30) ความรู้เกี่ยวกับ  
ระบบสารสนเทศ (3.28) การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ (3.20) ระบบ  
สารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (3.13)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต,  
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) มีความพึงพอใจด้านการงใจในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย ระดับ  
ปานกลาง (3.18) โดยมีค่าเฉลี่ยปานกลางเรียงตามลำดับคือ ความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (3.40)  
ระดับความรับผิดชอบต่อการใช้ระบบสารสนเทศ (3.26) การได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบ  
สารสนเทศ (3.26) โอกาสได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ (3.25) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกัน

(3.20) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (3.03) การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ (2.90)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจปัจจุบันด้านปัจจัยต้นทุน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ ด้านปัจจัยต้นทุน	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้	2.95 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ขนาดจอคอมพิวเตอร์	3.14 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ความเร็วของคอมพิวเตอร์	2.90 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)
รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
การค้นหาข้อมูลจากระบบ สื่อสาร	3.27 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
การประมวลผลข้อมูล	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
การจัดเก็บข้อมูล	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การใช้ประโยชน์จากระบบ สารสนเทศ	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ชั่วโมงทำงานหน้าจอ คอมพิวเตอร์	3.31 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการใช้ระบบ	3.22 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)
รวม	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยต้นทุนในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.22) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การจัดเก็บข้อมูล (3.45) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (3.39) ชั่วโมงทำงาน

หน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.31) การประมวลผลข้อมูล (3.29) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.27) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.25) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.22) ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.14) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (2.95) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (2.90)

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่บัญชี มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.38) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากด้านการจัดเก็บข้อมูล (3.53) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.50) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (3.46) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (3.45) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.39) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.35) ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.32) การประมวลผลข้อมูล (3.31) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (3.27) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.25)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.20) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.37) ด้านการจัดเก็บข้อมูล (3.33) ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.33) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (3.22) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.21) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.20) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.20) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (3.10) การประมวลผลข้อมูล (3.09) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (2.90)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่สินเชื่อ มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง (3.22) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.34) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.33) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.29) การจัดเก็บข้อมูล (3.29) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (3.28) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.18) ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.16) การประมวลผลข้อมูล (3.16) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (3.15) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (3.00)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) มีความพึงพอใจด้านปัจจัยค่าจ้างในปัจจุบัน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง (3.18) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากคือ ชั่วโมงทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (3.57) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การจัดเก็บข้อมูล (3.33) การค้นหาข้อมูลจากระบบสื่อสาร (3.22) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ (3.18) การประมวลผลข้อมูล (3.17) รูปแบบของโปรแกรมที่ใช้ (3.16) ความสะดวกในการใช้ระบบ (3.09) ขนาดจอคอมพิวเตอร์ (3.07) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ (3.00) ความเร็วของคอมพิวเตอร์ (3.00)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านสภาพแวดล้อม จำแนกตามตำแหน่งงาน

สภาพแวดล้อม	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม	3.55 (มาก)	3.58 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย	3.52 (มาก)	3.80 (มาก)	3.81 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
รวม	3.54 (มาก)	3.69 (มาก)	3.86 (มาก)	3.50 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.54) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม (3.55) มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย (3.52)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.69) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย (3.80) การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม (3.58)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.86) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม (3.90) และมีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย (3.81)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.50) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม (3.60) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ การออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้อำนวยความสะดวกสบาย (3.40)



ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.45) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน (3.50) และระดับความพึงพอใจปานกลาง มีการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อำนวยความสะดวกสบาย (3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความปลอดภัย	สมุห์บัญชี /ผู้ช่วย สมุห์บัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อ ผู้ใช้งาน เช่น จอภาพมีระบบ ป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อ สายตา	3.30 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีการวางโต๊ะกับเก้าอี้ ที่รับค่าแรง แล กันเกิดจ การใช้คอมพิวเตอร์	1.14 (ปานกลาง)	1.25 (ปานกลาง)	1.55 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	1.10 (ปานกลาง)	1.15 (ปานกลาง)
มีระบบรักษาความปลอดภัยของ ฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)
รวม	3.36 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.09 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ตำแหน่งสมุห์บัญชี/ผู้ช่วยสมุห์บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.36) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากต่อการมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด (3.63) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงลำดับคือ มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน เช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อสายตา (3.30) และมีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.14)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.48) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน เช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อสายตา (3.64) มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด (3.54) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ มีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.25)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.65) โดยมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับคือ การมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด (3.71) มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน

เช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อสายตา (3.70) มีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.55)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(3.09) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด (3.43) มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน เช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อสายตา (3.14)มีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (2.70)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.37) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ต่อการมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด (3.61) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เรียงตามลำดับคือ มีการเพิ่มความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน เช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสีที่เป็นอันตรายต่อสายตา (3.40) และมีการประกันภัยสำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ (3.10)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ด้านการยอมรับ จำแนกตามตำแหน่งงาน

การยอมรับ	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.63 (มาก)	3.75 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
การได้รับความไว้วางใจให้ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
รวม	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

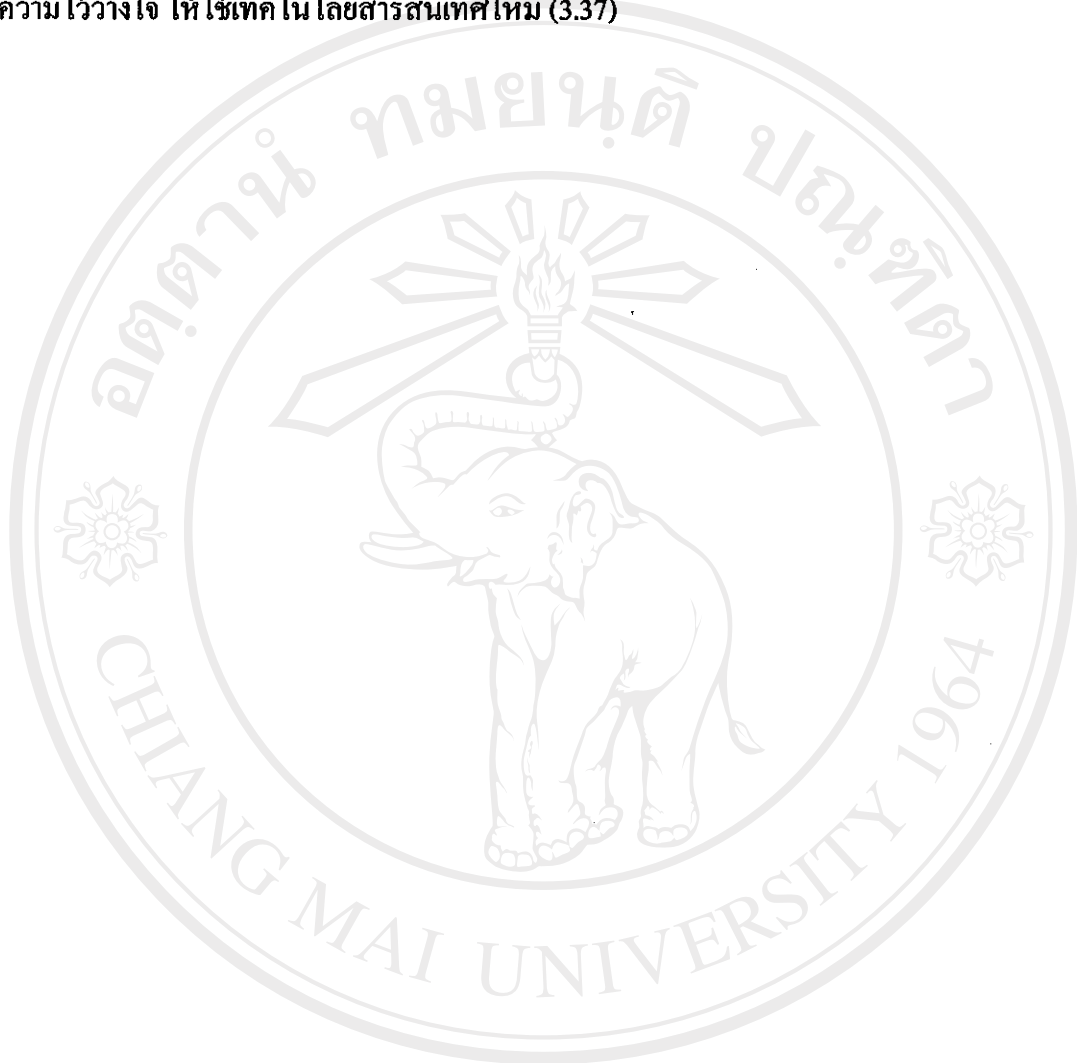
จากตารางที่ 37 พบว่า ตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชีให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.59) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.63) และการได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ (3.55)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก(3.70) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.75) การได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยีใหม่ (3.65)

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(3.37) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.43) และการได้รับความไว้วางใจ ให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ (3.31)

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง(3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.42) และการได้รับความไว้วางใจ ให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ (3.39)

ตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์)ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.41) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (3.44) และการได้รับความไว้วางใจ ให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ (3.37)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านการจูงใจจำแนกตามตำแหน่งงาน

การจูงใจ	สมุหบัญชี /ผู้ช่วย สมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่ สินเชื่อ	เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติการ ด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม	3.51 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
การได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน	3.67 (มาก)	3.63 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)
การได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบ	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน	3.46 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชีให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการจูงใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก(3.55) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือ การได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน(3.67) มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา(3.63) การปรับปรุงระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน(3.61) การได้รับการอบรมและฝึก การปฏิบัติการใช้งานระบบ(3.57) ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม(3.51) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางการช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งกันและกัน(3.46) และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง(3.39)

ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก(3.51) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับคือการได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว และชัดเจน(3.63) มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา (3.62) การปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (3.59) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม (3.49) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง(3.48) การได้รับการอบรมและฝึก การ ปฏิบัติการใช้งานระบบ (3.39) การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน ( 3.39)

ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.42) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (3.60) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง(3.48) คือการได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน (3.40) การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน ( 3.38) มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา (3.37) การได้รับการอบรมและฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบ (3.37) การได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม (3.36)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.33) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ การได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม (3.45) การได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว (3.39) การปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (3.34) การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน (3.33) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง(3.31) มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา (3.28) การได้รับการอบรมและฝึก การ ปฏิบัติการใช้งานระบบ (3.20)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงาน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง (3.39) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากคือ การได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็ว และชัดเจน (3.53) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับ คือ มีโอกาสได้เรียนรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา (3.47) การช่วยเหลือและสอนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกันและกัน (3.42) การ

ได้รับมอบหมายให้ใช้ระบบที่เหมาะสม (3.41) การได้รับการอบรมและฝึก การ ปฏิบัติการใช้งานระบบ (3.35) การปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (3.34) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ ด้วยตนเอง(3.22)

**ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านปัจจัยคำจูนจำแนกตามตำแหน่งงาน**

ปัจจัยคำจูน	สมุหบัญชี /ผู้ช่วยสมุหบัญชี	เจ้าหน้าที่บัญชี	เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน	เจ้าหน้าที่สินเชื่	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ	ค่าเฉลี่ยรวม (ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (ความหมาย)	
เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.58 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.63 (มาก)
คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน	3.54 (มาก)	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.64 (มาก)
คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)	3.83 (มาก)
ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้	3.86 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย	4.03 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
ประมวลผลได้เร็ว	4.01 (มาก)	3.77 (มาก)	3.74 (มาก)	3.50 (มาก)	3.89 (มาก)	3.78 (มาก)
สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย	3.94 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)	3.93 (มาก)	3.85 (มาก)
ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)	3.72 (มาก)	3.59 (มาก)	3.74 (มาก)	3.74 (มาก)
ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์	3.46 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.50 (ปานกลาง)
มีคู่มืออธิบายการใช้งาน	3.63 (มาก)	3.58 (มาก)	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
รวม	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.73 (มาก)	3.52 (มาก)	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 = มากที่สุด, 3.51-4.50 = มาก, 2.51-3.50 = ปานกลาง, 1.51-2.50 = น้อย, 1.00-1.50 = น้อยที่สุด



จากตารางที่ 39 พบว่า ตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี ให้ความสำคัญต่อบังคับที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.78) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (4.03) ประมวลผลได้เร็ว (4.01) สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.94) คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.92) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.86) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.82) มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.63) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ (3.62) คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.54) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ (3.46) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางคือ ลดชั่วโมงหน้าจการทำงานคอมพิวเตอร์

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อบังคับที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.79) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.89) สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.89) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.85) สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (3.82) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ (3.82) คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.79) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ (3.78) ประมวลผลได้เร็ว (3.77) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.68) มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.58)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน ให้ความสำคัญต่อบังคับที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.73) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.86) คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.85) สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (3.80) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.75) ประมวลผลได้เร็ว (3.74) คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.72) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.72) มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.66) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ (3.60) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ (3.58)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ให้ความสำคัญต่อบังคับที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงานโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.52) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.70) สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.65) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ (3.64) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.59) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.54) สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (3.51) ประมวลผลได้เร็ว (3.50) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.43) มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.38) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ (3.30)

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ (เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ, เจ้าหน้าที่บัตรเครดิต, เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์) ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการงูใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก (3.69) โดยมีค่าเฉลี่ยระดับมากเรียงตามลำดับ คือ สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย (3.93) ประมวลผลได้เร็ว (3.89) คอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วเพิ่มขึ้น (3.87) สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย (3.81) ช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม (3.74) ความหลากหลายของโปรแกรมที่มีให้ใช้ (3.71) คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดจอภาพที่เหมาะสมกับการใช้งาน (3.64) เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอ (3.54) และมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางเรียงตามลำดับคือ มีคู่มืออธิบายการใช้งาน (3.48) ลดชั่วโมงการทำงานหน้าจคอมพิวเตอร์ (3.32)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ส่วนที่ 7 ปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีและไม่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหา	มีปัญหา		ไม่มีปัญหา		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสภาพแวดล้อม	158	82.7	33	17.3	191	100.0
ด้านความปลอดภัย	171	89.5	20	10.5	191	100.0
ด้านการยอมรับ	150	78.5	41	21.5	191	100.0
ด้านการจูงใจ	116	60.7	75	39.3	191	100.0
ด้านปัจจัยค่าจ้าง	176	92.1	15	7.9	191	100.0

จากตารางที่ 40 พบว่าพนักงานมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามลำดับคือ ด้านปัจจัยค่าจ้าง คิดเป็นร้อยละ 92.1 ด้านความปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 89.5 ด้านสภาพแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 82.7 ด้านการยอมรับ คิดเป็นร้อยละ 78.5 ด้านการจูงใจ คิดเป็นร้อยละ 60.7

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสภาพแวดล้อม

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	82	51.9
เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อยู่ออกแบบไม่เหมาะสม	94	59.5

หมายเหตุ ตอบ ได้มากกว่า 1 คำตอบจากจำนวนผู้ที่มีปัญหาด้านสภาพแวดล้อม 158 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า พนักงานมีปัญหาด้านสภาพแวดล้อมการทำงานเรียงตามลำดับคือ เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อยู่ออกแบบไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 59.5 สถานที่ที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 51.9

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ด้านความปลอดภัย

ปัญหาด้านความปลอดภัย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีระบบป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	88	51.5
มีความเครียด ไม่อดทน หงุดหงิด	36	21.1
สายคำสั่ง(เลื่อน)เร็วกว่าปกติ	116	67.8
ระบบป้องกันข้อมูลไม่เข้มงวด	49	28.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบจากจำนวนผู้ที่มีปัญหาด้านความปลอดภัย 171 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่าพนักงานมีปัญหาด้านความปลอดภัยเรียงตามลำดับคือ สายคำสั่ง (เลื่อน)เร็วกว่าปกติ คิดเป็นร้อยละ 67.8 ไม่มีระบบป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 51.5 ระบบป้องกันข้อมูลไม่เข้มงวด คิดเป็นร้อยละ 28.7 มีความเครียด ไม่อดทน หงุดหงิด คิดเป็นร้อยละ 21.1

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ด้านการยอมรับ

ปัญหาด้านการยอมรับ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความไว้วางใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	30	20.0
ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	128	85.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบจากจำนวนผู้ที่มีปัญหาด้านการยอมรับ 150 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่าพนักงานมีปัญหาด้านการยอมรับ เรียงตามลำดับคือ ไม่สามารถ  
ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 85.3 ไม่ได้รับความไว้วางใจ  
ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 20.0

**ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการการงใจ**

ปัญหาด้านการงใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร	78	67.2
ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้	44	37.9

หมายเหตุ ตอบ ได้มากกว่า 1 คำตอบจากจำนวนผู้ที่มีปัญหาด้านการงใจ 116 ราย

จากตารางที่ 44 พบว่าพนักงานมีปัญหาด้านการยอมรับเรียงตามลำดับคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 67.2 ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ คิดเป็นร้อยละ 37.9

**ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานที่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านปัจจัยคำจน**

ปัญหาปัจจัยคำจน	จำนวน	ร้อยละ
อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอกับการใช้งาน	93	52.8
อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย	57	32.4
ระบบการป้อนข้อมูลมีความยุ่งยาก	37	21.0
การประมวลผลเอกสารช้าและมีความยุ่งยาก	63	35.8
ไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	35	19.9
ไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบอย่างแท้จริง	80	45.5

หมายเหตุ ตอบ ได้มากกว่า 1 คำตอบจากจำนวนผู้ที่มีปัญหาด้านปัจจัยคำจน 176 ราย

จากตารางที่ 45 พบว่าพนักงานมีปัญหาด้านปัจจัยคำจนเรียงตามลำดับคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอกับการใช้งานคิดเป็นร้อยละ 52.8 ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบอย่างแท้จริง คิดเป็นร้อยละ 45.5 การประมวลผลเอกสารช้ามีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 35.8 อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระบบการป้อนข้อมูลมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 21.0 ไม่ได้ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 19.9

### ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาครผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะสรุปได้ดังนี้

1. ต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมความรู้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบใหม่ๆ
2. ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ให้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน
3. ต้องการให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ใช้งานง่าย การป้อนข้อมูล และประมวลผลไม่ยุ่งยาก และสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้มากกว่าเดิม
4. เปิดโอกาสให้พนักงานเข้าไปใช้ค้นคว้าหาความรู้จากระบบสื่อสารที่ติดต่อกับภายนอกธนาคาร(อินเทอร์เน็ต) ได้
5. ควรมีอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในการป้องกันอันตรายต่อสายตา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved