

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษสามารถสรุปได้เป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจในปัจจุบันกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ส่วนที่ 6 ปัญหาของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดร้อยละ 59.7 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 40.3 อายุระหว่าง 31-35ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.8 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 79.6 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็น ร้อยละ 55.0 ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.3 มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่รับ-จ่ายเงินมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.4 มีรายได้ระหว่าง 10,001-15,000 บาทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.6

ส่วนที่ 2 ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์ในระดับมาก อินเทอร์เน็ตและโทรสารในระดับปานกลาง ส่วนอินเทอร์เน็ต สแกนเนอร์และบาร์โค้ดในระดับน้อย และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉลี่ยวันละมากกว่า 6 ชั่วโมง ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารมากกว่า ใช้อินเทอร์เน็ต และเครื่องมือสื่อสารอื่น การใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุดเพื่อ บริการลูกค้า (รับ-จ่ายเงิน) ส่วนระบบสื่อสารภายในธนาคารเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างสาขากับสำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

1. ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจใน ปัจจุบันด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือความพึงพอใจเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชีมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีมีความพึงพอใจในระดับมาก ตำแหน่งเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านอื่นๆ

2. ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันด้านความปลอดภัยโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อความปลอดภัยในการใช้ระบบสารสนเทศซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง รองลงมาคือความปลอดภัยของข้อมูลและการป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า ทุกตำแหน่งงานมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

3. ด้านการยอมรับ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจุบันด้านการยอมรับโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การได้รับความไว้วางใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า พนักงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บัญชีและเจ้าหน้าที่สินเชื่อมีความพึงพอใจในระดับมาก สมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

4. ด้านการจงใจ

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจปัจจุบันด้านการจงใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การรับรู้ข่าวสารข้อมูลจากระบบสารสนเทศ และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยสุดต่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า โดยภาพรวมทุกตำแหน่งงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5. ด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในปัจจุบันด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือการจัดเก็บข้อมูล และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือความเร็วของคอมพิวเตอร์

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าทุกตำแหน่งงาน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

เมื่อสรุปเปรียบเทียบพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดด้านการยอมรับและความพึงพอใจน้อยสุดด้านปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงาน

1. ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม รองลงมาคือการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่ใช้ให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกสบาย

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าตำแหน่งสมุหบัญชี/ผู้ช่วยสมุหบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในระดับมาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

2. ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษา พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจุบันปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพอใจสูงสุดต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวดรองลงมาคือมีการเพิ่ม ความ

ปลอดภัยต่อผู้ใช้งานเช่น จอภาพมีระบบป้องกันรังสี ที่เป็นอันตรายต่อสายตา และการมีประกันภัย สำหรับอันตรายอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า เจ้าหน้าที่รับ จ่ายเงินให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับมาก สมุห้บัญชี/ผู้ช่วยสมุห้บัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

3. ด้านการยอมรับ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจใน ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน รองลงมาคือ การได้รับความไว้วางใจให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า สมุห้บัญชี/ผู้ช่วยสมุห้บัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจเพิ่มด้านการยอมรับในระดับมาก เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

4. ด้านการจูงใจ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการจูงใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือการ ได้รับข่าวสารข้อมูลที่มีความรวดเร็วและชัดเจน และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือการ สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับการใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า สมุห้บัญชี/ผู้ช่วยสมุห้บัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการจูงใจในระดับมาก เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

5. ด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้าน ปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดคือสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ง่าย และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยสุดคือ การลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าพนักงานทุกตำแหน่งงานให้ความสำคัญต่อระดับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนในระดับมาก

สรุปค่าเฉลี่ยปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานพบว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน และสภาพแวดล้อมใน

ระดับมาก และให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัย การยอมรับ การภูมิใจ ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน กับระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ

1. ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าผลต่างของระดับความพึงพอใจปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับคือ เฟอร์นิเจอร์มีการออกแบบที่เหมาะสม การปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน

2. ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่าผลต่างของระดับความพึงพอใจปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับคือ มีการประกันภัยอันตรายที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การเพิ่มการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เข้มงวด การป้องกันความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน

3. ด้านการยอมรับ

จากการศึกษาพบว่า ผลต่างของระดับความพึงพอใจปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับคือ การมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การไว้วางใจ และส่งเสริมให้มีโอกาสได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

4. ด้านการภูมิใจ

จากการศึกษาพบว่า ผลต่างของระดับความพึงพอใจปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเหมาะสม และสะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับโอกาสเรียนรู้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดเวลา ได้รับประโยชน์จากการรับรู้ข่าวสารข้อมูลมีความรวดเร็ว และชัดเจน มีความร่วมมือ ช่วยสอน และถ่ายทอดความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม การได้รับการอบรมให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถทำงานได้อย่างแท้จริง

5. ด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาพบว่า ผลต่างของระดับความพึงพอใจปัจจุบัน และปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่างปานกลางเรียงตามลำดับคือ ขนาดความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเปิดใช้งาน ความเร็วของการประมวลข้อมูล สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่ายไม่ซับซ้อน การเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์มากขึ้นกว่าเดิม และมีผลต่างน้อยเรียงตามลำดับคือ มีโปรแกรมหลากหลายสำหรับการใช้งาน ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและสะดวกในการเรียกใช้ข้อมูล มีประโยชน์ในการช่วยทดแทนการจัดทำรายงานแบบเดิม ขนาดของจอคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับการทำงานแต่ละประเภท มีคู่มืออธิบายการใช้งานช่วยให้ทำงานสะดวกขึ้น การลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้น้อยลง

ส่วนที่ 6 ปัญหาของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ปัญหาด้านปัจจัยค้ำจุนมีปัญหามากที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านความปลอดภัย ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม และปัญหาด้านการจูงใจ

ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมเรียงตามลำดับคือ เฟอร์นิเจอร์ที่ใช้อยู่ออกแบบไม่เหมาะสม สถานที่ไม่เหมาะสมกับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาด้านความปลอดภัยเรียงตามลำดับคือ สายเคเบิล(เสื่อม)เร็วกว่าปกติ ไม่มีระบบป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การป้องกันข้อมูลไม่เข้มงวด มีความเครียด ไม่อดทน หงุดหงิด

ปัญหาด้านการยอมรับเรียงตามลำดับคือ ไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ได้ได้รับความไว้วางใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาด้านการจูงใจเรียงตามลำดับคือ ไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้

ปัญหาด้านปัจจัยค้ำจุนเรียงตามลำดับคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอกับการใช้งาน ไม่มีความรู้ความสวามะเวทในการใช้ระบบอย่างแท้จริง การประมวลเอกสารช้าและมีความยุ่งยาก อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย ระบบการป้อนข้อมูลมีความยุ่งยาก ไม่ได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามทฤษฎีสอง ปัจจัย (Two Factor Theory) ของ Frederick K. Herzberg and Others. (อ้างถึงในวิโรจน์ สารรัตน์, 2547: ออนไลน์) สรุปได้ว่า ปัจจัย สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสง เสียง ความปลอดภัยจากระบบ การป้องกันความปลอดภัย การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร ในเรื่องความสามารถในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อพิจารณาตามทฤษฎี ความต้องการพื้นฐานของมาส โลว์ ในส่วนของการยอมรับจากผู้บริหาร และความปลอดภัยจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดย พนักงานให้ระดับความสำคัญปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจใน ปัจจัยค่าจ้าง และสภาพแวดล้อมมาก และให้ระดับความสำคัญปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจปานกลาง เรียงตามลำดับคือ การยอมรับ การจูงใจ และความปลอดภัย

1. **ด้านสภาพแวดล้อม** จากการศึกษาพบว่าพนักงานมี ความพึงพอใจปัจจุบันด้าน สภาพแวดล้อม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลางและให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่ง งาน เจ้าหน้าที่บัญชีให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในระดับที่ มากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น และผลต่างของความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจด้าน สภาพแวดล้อม ในการออกแบบเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสม มากกว่าการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ที่ศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด(มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน สภาพแวดล้อม การทำงานในเรื่อง สถานที่ แสงสว่างในที่ทำงาน และ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการปฏิบัติงาน และมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงาน และ พนักงาน มีปัญหาในเรื่องเฟอร์นิเจอร์ที่ใส่อยู่ออกแบบไม่เหมาะสม วงดงวงวคือสถานที่ไม่ เหมาะสมกับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. **ด้านความปลอดภัย** จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจใน ปัจจุบันด้านความ ปลอดภัยโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจโดยภาพรวม มี ค่าเฉลี่ย ในระดับ ปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ การมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลอย่างเข้มงวด เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้ว พบว่า เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้าน

ความปลอดภัยในระดับที่มากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น และผลต่างของความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจ การทำประกันภัย อันตรายอันเกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่างมากที่สุด รองลงมาคือ การเพิ่มความปลอดภัยของฐานข้อมูล และการป้องกันความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานที่มีผลมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2543: 30-31) มนุษย์ต้องการความ มั่นคง ปลอดภัย ทั้งทางด้าน กายภาพ และความรู้สึก พนักงานมีปัญหาด้านความปลอดภัย ตามลำดับคือสายตาสั้น(เสื่อม)เร็วกว่าปกติและ ไม่มีระบบป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งคล้ายคลึงกับการศึกษา ของฉัฐวิรา รัตนชาญพิชัย(2544) ที่พบว่าปัญหาการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต1(เชียงใหม่) ภาคเหนือส่วนหนึ่งคือสุขภาพร่างกายที่อ่อนแอและเสื่อมถอยลง

3. ด้านการยอมรับ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจใน ปัจจุบันด้านการยอมรับโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง และให้ ความสำคัญ กับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บัญชีให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับในระดับที่มากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่น และผลต่างของความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้นมีผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุดรองลงมาคือ การได้รับความไว้วางใจ ให้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ปัญหาด้านการยอมรับ คือไม่สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการจูงใจ จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจใน ปัจจุบัน ด้านการจูงใจ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง และ ให้ ความสำคัญ กับ ปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานสมุหบัญชีและผู้ช่วยสมุหบัญชีให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการจูงใจในระดับที่มากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่น ผลต่างของความสำคัญในการเพิ่มความพึงพอใจ ความสามารถ ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด และ ผลต่างของความสำคัญ การได้รับการอบรมให้ความรู้ ฝึกปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถทำงานได้อย่างแท้จริงน้อยที่สุด ซึ่ง ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฉัฐวิรา รัตนชาญพิชัย (2544) ที่ศึกษาพบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1(เชียงใหม่)ภาคเหนือ จำนวนมากต้องการการสนับสนุน จากองค์กรให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เพื่อที่จะได้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานมีปัญหาตามลำดับคือคือไม่ได้รับการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้บริหาร และไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบที่มีการ

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฌ็อง-ฌัก รัตนชาญพิชัย (2544) ที่ศึกษาพบว่าปัญหาการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) คือการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง

5. ด้านปัจจัยค้ำจุน จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจ ปัจจุบันด้านปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับปานกลาง และให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยละเอียดแล้วพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่บัญชีให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนในระดับที่มากกว่าพนักงานตำแหน่งอื่น และผลต่างความสำคัญของความเร็วของเครื่องเมื่อเปิดใช้งานมากที่สุด และผลต่างของ ความสำคัญ การลดชั่วโมงการทำงานหน้าจอกอมพิวเตอร์น้อยที่สุด พนักงานมีปัญหาด้านปัจจัยค้ำจุนสองอันดับแรกคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอกับการใช้งาน และไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฌ็อง-ฌัก รัตนชาญพิชัย (2544) ที่พบว่า ปัญหาการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1(เชียงใหม่) คือไม่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสม และ ไม่มีการฝึกอบรมพนักงาน

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบที่น่าสนใจโดยสามารถอธิบายจำแนกตามปัจจัยด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านพฤติกรรม

ค้นพบว่าพฤติกรรมการใช้ระบบสื่อสารของพนักงานจะใช้โทรศัพท์มาก และเพื่อการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานใหญ่มากที่สุดซึ่งอาจได้รับการมอบหมายให้ทำงานด้านนี้

2. ด้านสภาพแวดล้อม

ค้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน พนักงานเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมในระดับมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น

3. ด้านความปลอดภัย

ค้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น

4. ด้านการยอมรับ

ค้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการยอมรับในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน สมุหบัญชีและผู้ช่วยสมุหบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญด้านการยอมรับมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น

5. ด้านการจูงใจ

ค้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านการจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน สมุหบัญชีและผู้ช่วยสมุหบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชี ให้ความสำคัญด้านการยอมรับมากกว่าพนักงานในตำแหน่งอื่น

6. ด้านปัจจัยค้ำจุน

ค้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุนในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า พนักงานทุกตำแหน่งให้ความสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะตามปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจ 5 ด้านดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม และมีเฟอร์นิเจอร์ที่รองรับการใช้งาน สะดวกสบาย ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรดูแลเอาใจใส่สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น เพิ่มแสงสว่าง ลดการรบกวนของเสียง ปรับอุณหภูมิให้เหมาะสม ตลอดจนปรับรูปแบบของเฟอร์นิเจอร์

2. ด้านความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อมีการป้องกันความปลอดภัยของพนักงาน และความปลอดภัยของฐานข้อมูลที่เข้มงวด เนื่องจากพนักงานมีปัญหาเรื่องสายตาคความเครียดจึงควรมีการประกันสุขภาพ ตรวจเช็คร่างกายประจำปี และเพิ่มระบบการป้องกันฐานข้อมูล

3. ด้านการยอมรับ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อได้รับความไว้วางใจและการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เมื่อมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น จึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมี

ประสิทธิภาพ ให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และให้ความรู้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอกับพนักงานที่ขาดความรู้ความเข้าใจ

4. ด้านการจูงใจ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเมื่อสามารถเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้ประโยชน์ได้ แต่มีส่วนต่างความสำคัญของการได้รับการอบรมน้อยจึงควรมีการสนับสนุน และจูงใจให้พนักงาน เห็นความสำคัญ และประโยชน์ที่ได้รับจากการได้มีโอกาสเรียนรู้ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานให้ระดับความสำคัญที่มีผลต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจด้านปัจจัยค้ำจุน ในระดับมากโดยให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยที่เพิ่มความพึงพอใจสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ง่ายและมีปัญหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ ควรมีการปรับปรุงระบบลดขั้นตอนการเรียกข้อมูลมาใช้งานให้มากขึ้น และเพิ่มอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน