

ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินใน
สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นายเสนีย์ เขตสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.210285

ส.๑๑๗๑

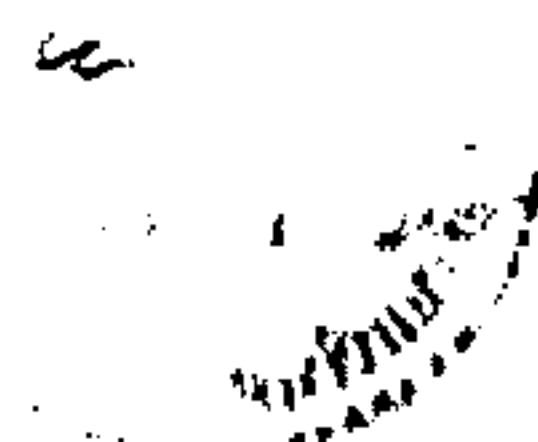
ร.๓

ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินใน
สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นายเสนีย์ เขตสกุล



27 ม.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2547

h 258038

เสนีย์ เขตสกุล. (2547). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานในธนาคาร ความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต และศึกษาพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 370 คน โดยใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามด้วยวิธีแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค การทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. พนักงานของธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 31 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2 – 7) มีระยะเวลาทำงานในธนาคาร 4 – 7 ปี มีความรู้ความเข้าใจและประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวม อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะประโยชน์ทางด้านระบบอินทราเน็ตช่วยประหยัดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว และด้านระบบอินทราเน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว สำหรับระดับของปัญหาในการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะปัญหาการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล่าช้าติดขัดอยู่บ่อยๆ ปัญหาไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้องใช้ส่วนกลางแทน และปัญหาการเข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ของธนาคารไม่ได้บ่อยครั้ง ส่วนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินทราเน็ต พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ใช้บริการหน้าข่าวออมสิน วันละหลายครั้ง รองลงมาเป็นการใช้บริการหน้าถาม/ตอบ โดยภาพรวมยังมีการใช้งานค่อนข้างน้อย

2. พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน สำหรับประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน และพฤติกรรมโดยรวมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย จึงควรแก้ไขปัญหาจากการใช้งานโดยเฉพาะปัญหาการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล่าช้าติดขัดอยู่บ่อยๆ ปัญหาไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้องใช้ส่วนกลางแทน รวมทั้งเพิ่มความรู้ความเข้าใจกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นประโยชน์จากการใช้งานมากขึ้น โดยกระตุ้นให้มีการใช้งานเพิ่มขึ้น เพื่อจะได้สร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

EMPLOYEES' SATISFACTION AND BEHAVIOR TOWARD THE USE OF INTRANET
SYSTEM AT THE HEAD OFFICE OF GOVERNMENT SAVING BANK

AN ABSTRACT
BY
MR. SENEK KHETSAKUL

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
October 2004

Senee Khetsakul. (2004). *Employees' satisfaction and behavior toward the use of intranet system at the head office of Government Saving Bank..* Master Project, M.B.A.(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research was to study employees' satisfaction and behavior toward the use of intranet system of Government Saving Bank in head office. Aspects include satisfaction as regards presentation, sufficiency of information, use and solution problem incurred. It compared satisfaction of employees under following classifications such as gender, age, education level, position, period of work, cognition, benefits to be gained, problems incurred as a result of the use of intranet system as well as relation between behavior towards such use and satisfaction.

The sample of research was 370 employees who work at head office in Government Saving Bank. Data collection device is questionnaire statistic information were evaluated using percentage, mean score and standard deviation, Cronbach alpha coefficient, while differences were analyzed by t-test and One way analysis of variance, Pearson Product Moment and Spearman correlation coefficient.

The results of the research were as follows

1. Most employees working at the Bank Head Office are female, aged between 27-31 years, holding bachelor degree, working as operating officers (job grade 2-7) with 4-7 years of service. They have high degree of cognition and expect benefits from the use of intranet in that such use can save time as well as help communicate and get internal information more conveniently and quickly. However, overall inconvenience incurred from the use of intranet has been perceived at high level, particularly slow and interrupted computer, no personal computers at their respective desks but pooled ones being provided instead, as well as being unable to browse the Bank web pages quite often. With respect to employees' satisfaction towards the use of intranet, it was reported at a moderate level. Employees were found to have browsed service pages of the Bank many times daily. In general, due to said inconvenience, employees were found to have hardly browsed the intranet system.

2. Different demographic aspects, namely gender, age, education, position, service of employment of employees affected and resulted in different degree of satisfaction towards the use of intranet. Further, such satisfaction related to benefits expected, inconvenience, and overall use of the same.

I recommend from this research that the use of intranet be promoted so as to increase efficiency of work, save time and cost. Meanwhile, inconvenience from the use should be reduced particularly slow and interrupted computer, no personal computer. Employees should be encouraged to enhance their cognition as well as envisage more benefits from more use of intranet so as to increase their satisfaction at the maximum.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
การสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลัก
สูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

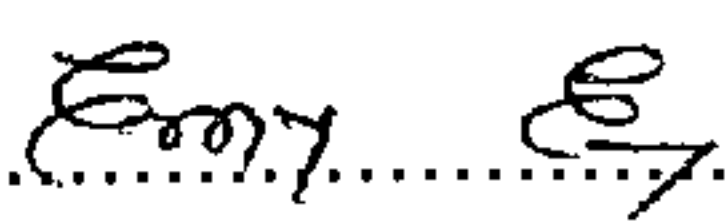
.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

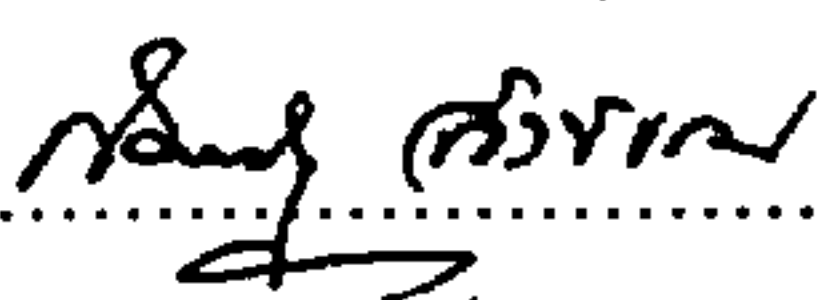
คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์) ประธาน

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา) กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ศุภิญญา (ดัชนาภิรมย์) ญาณสมบูรณ์) กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม) คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่...๙...เดือน...ตุลาคม...พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และอาจารย์ ดร. ศุภินญา (ดัชนีภิรมย์) ญาณสมบุรณ์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต้องงานวิจัยนี้ทุกท่าน

ขอขอบคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ X-MBA. รุ่นที่ 3 ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

เสนีย์ เขตสกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมุติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม	11
แนวความคิดและลักษณะสำคัญของอินทราเน็ต	17
ประวัติของธนาคารออมสิน	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
การจัดกระทำข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
การทดสอบสมมุติฐาน	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4(ต่อ) สัญญาลักษณะที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	85
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	86
สรุปผลการวิจัย	89
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	99
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก.....	107
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	108
ภาคผนวก ข.....	115
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	116
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	117
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	118
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	120

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม.....	40
2	แสดงช่วงระยะเวลาทำงานในธนาคารของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม	41
3	เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้น.....	42
4	เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามความพึงพอใจ.....	43
5	แสดงพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม.....	43
6	ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	48
7	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่.....	53
8	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้และความ เข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	55
9	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประโยชน์ที่ได้รับ ของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	56
10	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาที่เกิดขึ้น ของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	58
11	แสดงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจ ของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต.....	59
12	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของพฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ต.....	61
13	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตจำแนกตามเพศ.....	65
14	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตจำแนกตามอายุ.....	67
15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ.....	68
16	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตจำแนกตามระดับการศึกษา.....	69
17	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ.....	71
19	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตจําแนกตามระยะเวลาทำงานในธนาคาร.....	72
20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกัน กับความพึงพอใจ.....	73
21	การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตจําแนกตามระยะเวลาทำงานในธนาคาร.....	74
22	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจ.....	76
23	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตกับความพึงพอใจ.....	78
24	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตกับความพึงพอใจ.....	80
25	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	85

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงทิศทางการเสริมแรง (Approach to Reinforcement).....	13

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบเครือข่ายภายในองค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีมากขึ้นด้วยการช่วยสนับสนุนให้ข่าวสารสามารถแพร่กระจายไปยังส่วนต่างๆ ขององค์กร และระหว่างองค์กรกับลูกค้าหรือบริษัทคู่ค้าได้เป็นอย่างดี องค์กรนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและเครื่องมือซอฟต์แวร์ต่างๆ มาช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารและประสานงาน สร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่างทันทีทันใด และช่วยให้การกระจายข่าวสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. 2545 : 234; อ้างอิงจาก Kenneth C. Laudon.& Jane P. Laudon. 2002)

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 25 กันยายน 2545 ให้ความเห็นชอบร่างแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 ตามที่คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติเสนอ และมติในคราวเดียวกัน ได้กำหนดให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกหน่วยงานจัดทำและ/หรือปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานตน ให้สอดคล้องกับแผนแม่บทฯ ระดับประเทศ ทั้งในด้านสาระและกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน (พ.ศ. 2545-2549) นอกจากนี้รัฐบาลยังได้ประกาศให้กฎหมายการปฏิรูประบบราชการมีผลบังคับใช้ นับแต่วันที่ 2 ตุลาคม 2545 ซึ่งทำให้ระบบราชการเข้าสู่ยุคแห่งการปรับเข้าสู่ระบบราชการแบบใหม่ ที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมฤทธิ์ผล และโปร่งใส

หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในเชิงบริหารนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์ในอนาคตที่ชัดเจน มีการวางแผนและกำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารและการปฏิบัติที่เหมาะสมและทันการณ์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า ไอซีที (ICT: Information and Communications Technology) มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เป็นการเสริมสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผล การให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมและเข้าใจ เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับไอซีที จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเริ่มจากการมีส่วนร่วมในการวางแผนแม่บทหรือแผนยุทธศาสตร์ไอซีที ซึ่งรวมถึงการปรับแผนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงในอนาคตด้วย (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2545: 4)

"มุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านการบริการทางการเงินแก่ลูกค้าทุกระดับ เปี่ยมด้วยคุณภาพและบริการที่ประทับใจ เพียบพร้อมด้วยการบริหารจัดการที่ดีและเทคโนโลยีทันสมัย ภายในปี 2550"

จากวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินดังกล่าวข้างต้น ในโลกของการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กร

ทุกองค์กรกำลังปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เพื่อที่จะให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเป็นผู้นำในธุรกิจนั้น ๆ ธนาคารออมสินก็เช่นเดียวกันมีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงิน เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความเพียบพร้อมในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร เทคโนโลยี ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่จะสามารถแข่งขันในการให้บริการกับสถาบันการเงินแห่งอื่น ด้วยจุดมุ่งหมายที่กำหนดขึ้นทำให้บทบาทของธนาคารออมสินเปลี่ยนไปจากเดิมที่เป็นเพียงสถาบันการเงินของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลังทำหน้าที่หลักในการระดมเงินออมจากประชาชน เพื่อนำมาสนับสนุนการลงทุนของภาครัฐบาลและรัฐวิสาหกิจที่ต้องการแหล่งเงินทุนมาใช้ในการพัฒนาประเทศ มาเป็นบทบาทของธนาคารเพื่อประชาชนมากขึ้นภายใต้นโยบายและภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล ให้ทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนของประชาชนระดับรากหญ้าที่ต้องการเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบที่มีต้นทุนต่ำ

ดังนั้นผู้วิจัย ได้มองเห็นว่า การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้งานในองค์กร จึงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศรูปแบบหนึ่ง ผู้วิจัยจึงได้ศึกษา เพื่อจะทำให้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน ประโยชน์ในการใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งาน ความพึงพอใจในการใช้งาน พฤติกรรมในการใช้งาน ความพึงพอใจโดยรวม และการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการใช้งาน รวมถึงข้อคิดเห็นเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ใช้งาน ข้อมูลที่ได้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
4. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
5. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน บริหารจัดการ ระบบอินเทอร์เน็ต ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิผล ตรงกับความต้องการขององค์กร
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการใช้งาน
5. สามารถขยายขีดความสามารถการให้บริการของระบบอินเทอร์เน็ต อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ พัฒนากลยุทธ์ทางธุรกิจ และสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับผู้บริหารของธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 2,131 คน (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พนักงานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารออมสิน จำนวน 370 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรประมาณค่าขนาดตัวอย่างของทาร์โร ยามาเน่ โดยต้องการให้เกิด ความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จากจำนวนประชากร 2,131 คนของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และจากขนาดตัวอย่างที่ได้ จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็น ดังนี้

1.1 ตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.1.2.2 26 - 31 ปี

1.1.2.3 32 - 37 ปี

1.1.2.4 38 - 43 ปี

1.1.2.5 44 - 49 ปี

1.1.2.6 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7)

1.1.4.2 พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ระดับ 8-9)

1.1.4.3 พนักงานระดับรองผู้อำนวยการ (ระดับ 10 ขึ้นไป)

1.1.5 ระยะเวลาทำงานในธนาคาร

1.1.5.1 น้อยกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี

1.1.5.2 4 - 7 ปี

1.1.5.3 8 - 11 ปี

1.1.5.4 12 - 15 ปี

1.1.5.5 16 - 19 ปี

1.1.5.6 20 ปีขึ้นไป

1.2 ตัวแปรความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร

ออมสิน

1.3 ตัวแปรประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร

ออมสิน

1.4 ตัวแปรปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร

ออมสิน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ตัวแปรความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร

ออมสิน

2.2.1 รูปแบบการนำเสนอ

2.2.1.1 รูปแบบ สี สัน และเทคนิคที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินทราเน็ตมีความทันสมัย ดึงดูดใจให้เข้าไปใช้งาน

2.2.1.2 ข้อมูลที่น่าสนใจมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

2.2.1.3 สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการสืบค้นข้อมูล

2.2.1.4 สามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนระบบอินทราเน็ตได้ง่าย

2.2.2 ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน

2.2.2.1 ความเพียงพอของข้อมูลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2.2.2 มีคำอธิบายการใช้งานตลอดทุกขั้นตอน

2.2.2.3 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงานของท่าน

2.2.2.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา

2.2.3 ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบอินทราเน็ต

2.2.3.1 ท่านพึงพอใจกับการแก้ปัญหาจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.3.2 ท่านพึงพอใจกับคำแนะนำในการใช้งานระบบอินทราเน็ตจาก

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2 ตัวแปรพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบอินทราเน็ต (Intranet) หมายถึง ระบบเครือข่ายที่มีการใช้งานภายในองค์กร เป็นระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ที่ใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ ในการให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะมีลักษณะหน้าตา และวิธีการใช้งานเหมือนกับอินเทอร์เน็ต (Internet) อันประกอบด้วย เวิร์ดไวด์เว็บ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ข่าวสารต่าง ๆ ในการศึกษาว่า อินทราเน็ตจะกล่าวถึงของธนาคารออมสิน

2. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

4. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติการระดับ 2-7 ที่ปฏิบัติงาน ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

5. พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการ ระดับ 8-9 ที่ปฏิบัติงาน ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

6. พนักงานระดับรองผู้อำนวยการ หมายถึง พนักงานที่ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการ ตั้งแต่ระดับ 10 ขึ้นไป ที่ปฏิบัติงาน ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

7. **ระยะเวลาทำงานในธนาคาร** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานเฉพาะธนาคารออมสิน ตั้งแต่เริ่มเข้ามาจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

8. **ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน** หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต ของธนาคารออมสิน โดยสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง

9. **ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน** หมายถึง การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

10. **ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงาน** หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรค สิ่งที่ขัดขวาง ทำให้เกิดความไม่สะดวกในขณะที่ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน

11. **ความพึงพอใจของพนักงาน** หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความต้องการ อันเป็นเหตุจูงใจ ที่พนักงานมีต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านต่างๆ ดังนี้

11.1 รูปแบบการนำเสนอ

11.2 ความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน

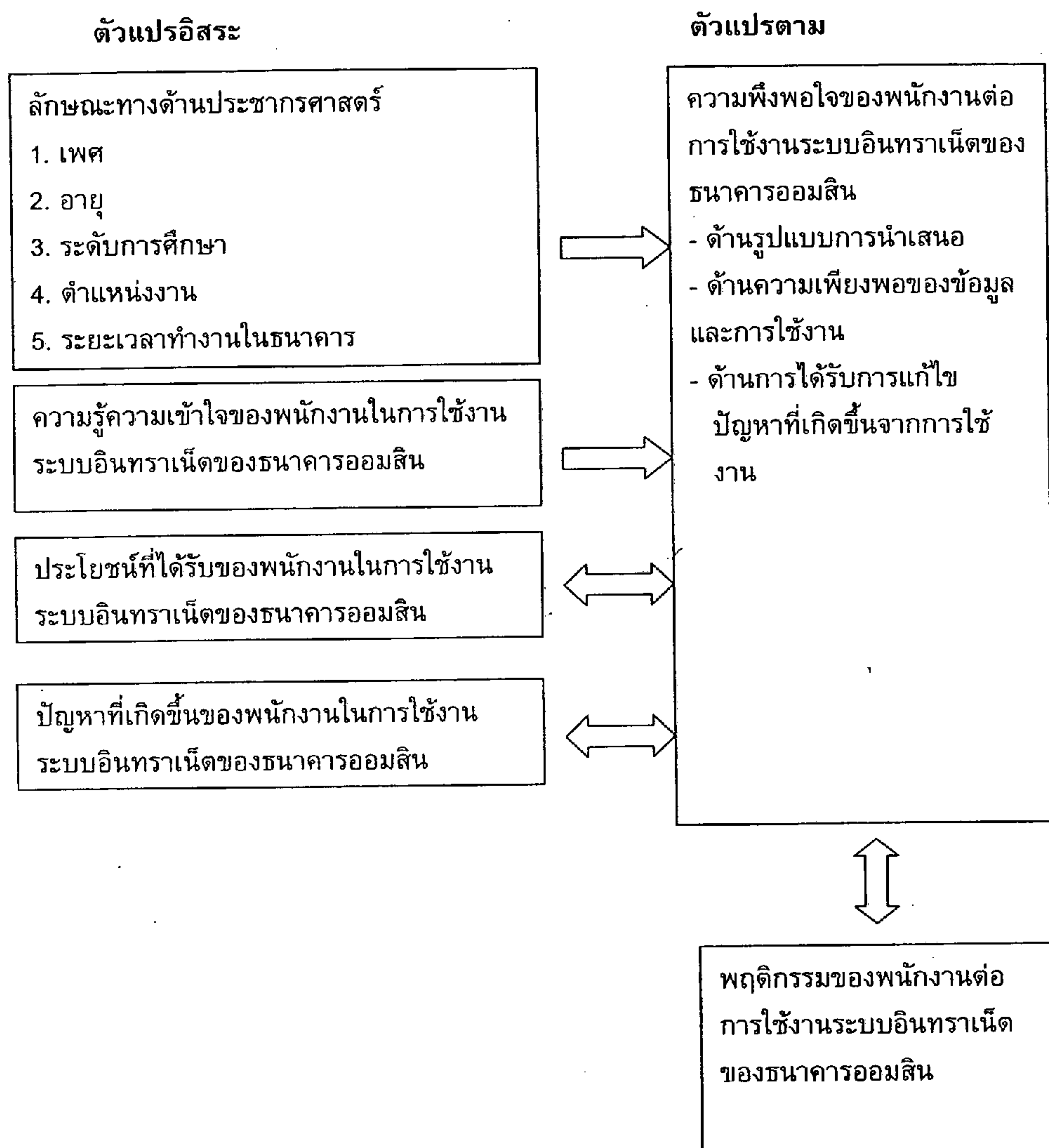
11.3 การได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน

11.4 ความพึงพอใจโดยรวม

12. **พฤติกรรมของพนักงาน** หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยวัดจากความถี่ในการใช้งานบริการระบบอินเทอร์เน็ต

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการศึกษาในอดีตและศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานในการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
3. ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
4. ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
5. พฤติกรรมของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
2. แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม
3. แนวความคิดและลักษณะสำคัญของอินทราเน็ต
4. ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Satisfaction โดยได้มีผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

คอตเลอร์ (วาร์ณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. 2546: 7; อ้างอิงจาก Kotler. 2003) กล่าวว่า ความพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ขึ้นอยู่กับประโยชน์หรือคุณค่าที่รับรู้ได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ซึ่งหากประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวังไว้ ผู้ซื้อจะรู้สึกไม่พอใจในผลิตภัณฑ์นั้น ในทางตรงข้ามกันหากประโยชน์ที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินกว่าที่ผู้ซื้อคาดหวัง ผู้ซื้อจะ รู้สึกพอใจหรือประทับใจ

สมยศ นาวิการ (2527: 103) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการ การสื่อสารได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้ (Wiiio. 1978; Downs and Hazen. 1977; สมยศ นาวิการ 2527: 103–104; อ้างอิงจาก Beckstorm. 1980)

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงาน ที่จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ จึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย สิ่งต่าง ๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าว เปลี่ยนแปลง มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอธิบาย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น มักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (G.M. Goldhaber. 1970: 110)

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับ กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎหมายเกณฑ์ที่องค์กรได้วางไว้

3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้น จะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากร โดยข่าวสารต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร จะต้องกระจาย หรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ (ดาร์กา จารุวัฒนกิจ. 2537: 37. อ้างอิงจาก L. Thayer)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจทำให้ผู้วิจัยนำไป กำหนดกรอบแนวความคิด กำหนดตัวแปร ความพึงพอใจ โดยออกแบบสอบถาม ความพึงพอใจทางด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ตั้งสมมติฐาน สถิติที่ใช้ รวมถึงการอภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2. แนวความคิดและทฤษฎีทางด้านพฤติกรรม

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือกิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเองและหรือต่อสิ่งภายนอก เช่นหน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 55) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมการซื้อ การเกิดพฤติกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการเกิดความต้องการ (Needs) แล้วเกิดความตึงเครียด (Tension) และเกิดแรงกระตุ้น (Drive) แล้วยังได้รับอิทธิพลเพิ่มเติมจากการเรียนรู้ (Learning) และกระบวนการความเข้าใจของผู้รับข่าวสาร (Cognitive processes)

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 1) ได้อธิบายความหมายของพฤติกรรมว่า เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and physically) พฤติกรรมของมนุษย์มีความซับซ้อน เนื่องจากพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นพฤติกรรมทางจิต ซึ่งยากจะเข้าใจได้

มุกดา สุขสมาน (2528: 81) ได้อธิบายว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำ หรือการแสดงออกของสิ่งมีชีวิต ที่มีต่อสภาพแวดล้อม เพื่อการอยู่รอดของชีวิตเบื้องต้น โดยเฉพาะพฤติกรรมของ

มนุษย์ ยังเกิดความต้องการทางด้านจิตใจอีกด้วย เช่น ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก ความต้องการเหล่านี้ เนื่องมาจากความต้องการภายในของมนุษย์เอง

ทฤษฎีเสริมแรง

ทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement theories) หรือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior modification) เป็นทฤษฎีที่ระบุว่า ผลลัพธ์ของพฤติกรรมในปัจจุบันของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรมในอนาคต (Rue and Byars. 2000: 450) หรือเป็นทฤษฎีที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถือเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมหนึ่ง กับผลของพฤติกรรมนั้น หรือหมายถึง กระบวนการพฤติกรรมของคน ซึ่งเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต B.F. Skinner นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัย Harvard ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ และได้นำมาใช้เป็นเทคนิคในการจูงใจ ทฤษฎีนี้เรียกว่า ทฤษฎีการเสริมแรงด้านบวก (Positive Reinforcement) หรือการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior modification) ซึ่งเขาคิดว่าแต่ละบุคคลจะได้รับการจูงใจ โดยการออกแบบที่เหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลการปฏิบัติงาน ส่วนการกระทำที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเสริมแรงด้านลบ (Negative Reinforcement)

กฎของผลกระทบ (Law of effect)

เป็นทฤษฎีที่กำหนดโดย Edward Thorndike ในปี ค.ศ. 1911 ซึ่งระบุว่าพฤติกรรมกำหนดตามผลลัพธ์เชิงบวก (ที่พอใจ) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมซ้ำ (Bateman and Snell. 1999: G-3) หรือเป็นการเกิดพฤติกรรมซ้ำซึ่งเป็นผลมาจากความพอใจในผลลัพธ์ แต่ถ้าผลลัพธ์ไม่เป็นที่น่าพอใจ เขาก็จะเลิกพฤติกรรมนั้น หรือมีพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากเดิม

Skinner และผู้ร่วมงานได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานที่ดีควรยกย่อง วิเคราะห์สถานการณ์การปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาสาเหตุซึ่งแรงงานมีปฏิบัติ และกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงเพื่อขจัดปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน การปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่ทำดี

รูปแบบของทฤษฎีการเสริมแรง (Form of reinforcement)

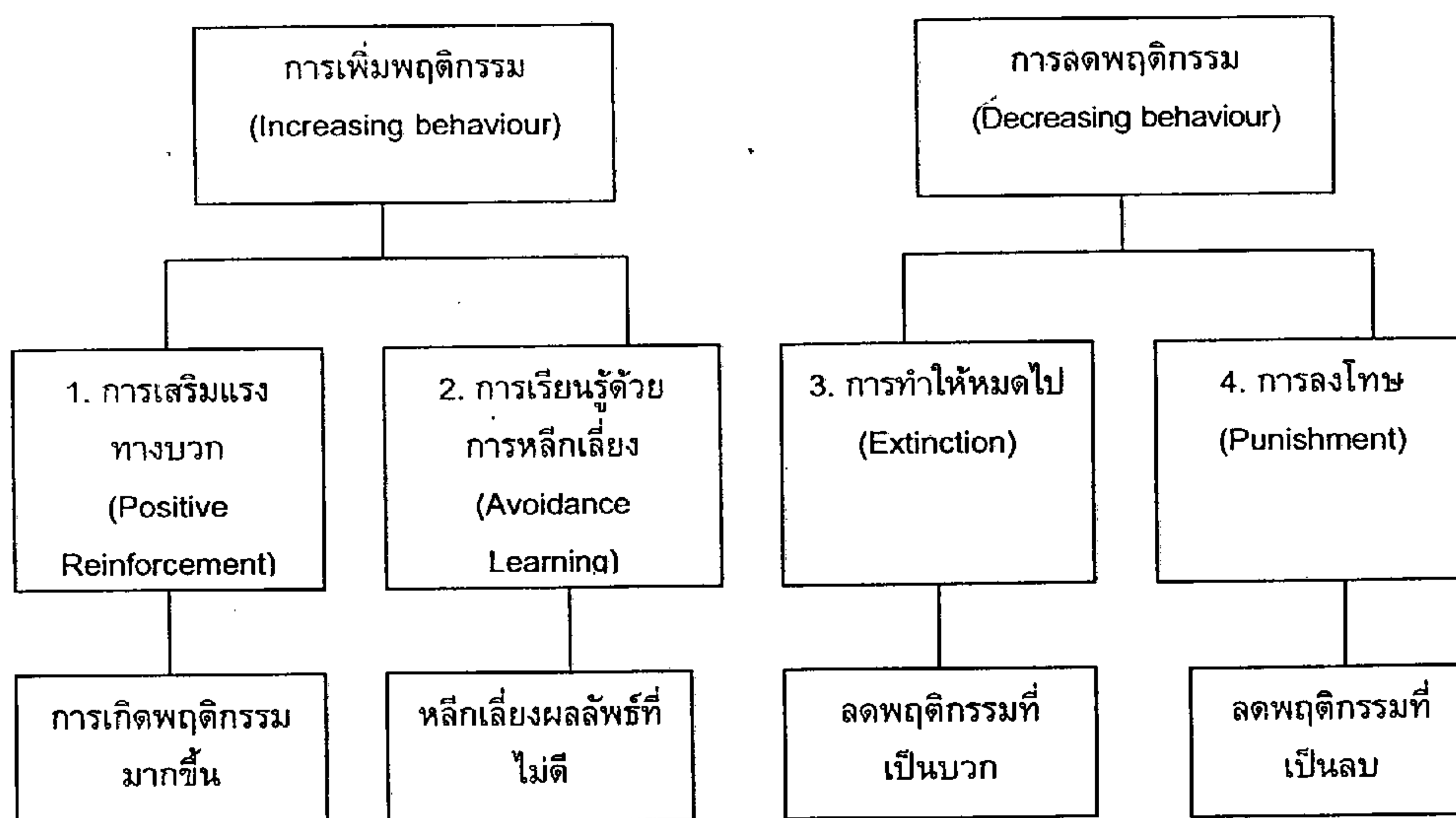
Skinner จะเน้นย้ำแรงจูงใจซึ่งเป็นพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และเป็นเทคนิคในการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ เขาเชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์ที่เปลี่ยนไป เนื่องมาจากแรงจูงใจ เทคนิคนี้สามารถทำให้มนุษย์เกิดพฤติกรรมซ้ำ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นแบบอื่น ทฤษฎีการเสริมแรงมี 4 วิธีคือ

1. การเสริมแรงด้านบวก (Positive reinforcement) เป็นการเกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า (ที่พึงพอใจ) ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพฤติกรรมซ้ำของบุคคลได้ (Bateman and Snell. 1999: G-1) หรือหมายถึง การให้รางวัลตอบแทน ผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนา เป็นการสร้างให้เกิดพฤติกรรมมากขึ้น ด้วยการให้รางวัลพิเศษสำหรับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การสรรเสริญพนักงานเมื่อทำงานเสร็จตามกำหนด การที่พนักงานได้รับการชมเชย ถือว่าเป็นการกระตุ้นให้เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในอนาคต

2. การเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยง (Avoidance learning) หรือการเสริมแรงด้านลบ (Negative reinforcement) เป็นการเรียนรู้ถึงวิธีการปฏิบัติเพื่อหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ เนื่องจากกลัวผลร้ายที่จะได้รับ เช่น ลูกน้องจะทำงานให้เสร็จตามกำหนด เพราะไม่ต้องการถูกเจ้านายตำหนิว่าทำงานล่าช้า ดังนั้นการเรียนรู้ด้วยการหลีกเลี่ยงปัญหาจะเกิดจาก การที่บุคคลต้องการหลีกเลี่ยงผลลัพธ์ที่ไม่น่าพึงพอใจ จึงมีพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เกิดผลลัพธ์นั้น

3. การทำให้หมดไป (Extinction) หมายถึง การเลิกให้รางวัลเพื่อจุดมุ่งหมายในการยับยั้งพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในอนาคต เป็นการลดการเสริมแรงที่มีผลด้านบวก ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม หรือเป็นการปราบพฤติกรรมบางอย่าง โดยการลดการเสริมแรงเกี่ยวกับการกระทำ ตัวอย่างผู้บริหารซึ่งต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลาน้อยลง และทำงานในเวลาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจใช้วิธีการเลิกขอบคุณพนักงานที่ทำงานล่วงเวลา หรือทำงานในวันหยุด วิธีนี้จะไม่กระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง

4. การลงโทษ (Punishment) หมายถึง การปรับพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องภายใต้เงื่อนไขที่ว่า ผลที่ตามมาด้านลบจะช่วยลด หรือยับยั้งพฤติกรรม เป็นการลดพฤติกรรมเนื่องจากได้รับผลลัพธ์ที่ไม่พึงพอใจ แม้ว่ารางวัลจะเป็นวิธีการที่มีอิทธิพลในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน แต่ผู้บริหารอาจใช้วิธีการที่ไม่ใช่พฤติกรรมส่วนตัวเข้ามาแทน เช่น การว่ากล่าวตักเตือน การลดอำนาจหน้าที่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 322-324)



ภาพประกอบ 2 แสดงทัศนะการเสริมแรง (Approach to Reinforcement)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์* (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). หน้า 322-324

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach. 1972: 14) อธิบายว่าพฤติกรรมของคนเรามีองค์ประกอบอยู่เจ็ดประการคือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ หรือสนองความต้องการในทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานาน จึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนสนองความต้องการห่างออกไปในภายหลัง
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของเขา
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกิจกรรมนั้น ผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความหมาย (Contradict) ก็ได้
7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง (Reaction thwarting) หากเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็กล่าวได้ว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

สิ่งกำหนดพฤติกรรม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 6) ได้กล่าวว่า ทศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากพฤติกรรมนั้น ๆ แล้ว เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์

ประเภทของพฤติกรรม

สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 2-5) พิจารณาประเภทของพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในลักษณะต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. พิจารณาจากพฤติกรรมที่ปรากฏด้วยการสังเกต
 - 1.1 พฤติกรรมภายนอก (Overt) คือ พฤติกรรมที่ปรากฏเห็นชัดเจน

1.2 พฤติกรรมภายใน (Convert) คือ พฤติกรรมที่ไม่ปรากฏให้สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน

2. พิจารณาจากแหล่งที่เกิดพฤติกรรม

2.1 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ เมื่อบุคคลมีวุฒิภาวะ (Unlearned) เป็นพฤติกรรมความพร้อมที่เกิดขึ้น โดยมีธรรมชาติเป็นตัวกำหนดให้เป็นตามเผ่าพันธุ์ และวงจรของชีวิต

2.2 พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยที่มีสิ่งแวดล้อมเป็นตัวกระตุ้น (Learned) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเนื่องจากประสบการณ์ ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้

3. พิจารณาจากแหล่งพฤติกรรมการแสดงออกของอินทรีย์

3.1 พฤติกรรมทางกาย (Physiological activities) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยใช้อวัยวะของร่างกายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเคลื่อนไหวทางร่างกาย ด้วยแขน หรือขา การปรับเปลี่ยนอริยาบถของร่างกาย การพยักหน้า การโคงตัว เป็นต้น

3.2 พฤติกรรมทางจิตใจ (Psychological activities) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในระดับความคิด ความเข้าใจ หรือเกิดอารมณ์ เป็นต้น

4. พิจารณาจากการทำงานของระบบประสาท

4.1 พฤติกรรมที่ควบคุมได้ (Voluntary) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในความควบคุม และสั่งการด้วยสมอง จึงสามารถแสดงพฤติกรรมได้ตามที่ต้องการ

4.2 พฤติกรรมที่ควบคุมไม่ได้ (Involuntary) เป็นพฤติกรรมการทำงานของระบบอินทรีย์ ที่เป็นไปโดยอัตโนมัติ เช่น กิริยาสะท้อน สัญชาตญาณ และการทำงานของระบบอวัยวะภายใน เป็นต้น

การตรวจวัดพฤติกรรม

การตรวจวัดพฤติกรรมนั้นเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายที่ต้องนำมาพิจารณา แต่อย่างไรก็ตาม นักจิตวิทยาได้เสนอแนะการตรวจวัดพฤติกรรมไว้ ดังนี้

1. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้ระดับการเกิดพฤติกรรมที่ปรากฏเป็นเกณฑ์ในการวัด โดยใช้การสังเกตพฤติกรรม และประเมินค่าของพฤติกรรม 3 ด้าน ดังนี้

1.1 ความถี่ (Frequency) วัดออกมาเป็นจำนวนครั้งของการเกิดพฤติกรรม

1.2 ความเข้ม (Intensity) วัดออกมาเป็นความมากน้อยของพฤติกรรม

1.3 ความแอบแฝง (Latency) วัดออกมาเป็นพฤติกรรมที่เปิดเผย หรือปิดบัง

ข้อพิจารณา: พฤติกรรมที่รุนแรงจะเกิดขึ้น เมื่อพฤติกรรมนั้นมีความถี่สูง มีความเข้มมาก และมีการแอบแฝง การวัดพฤติกรรมเช่นนี้สามารถวัดได้ เนื่องจากเป็นการวัดเชิงปริมาณ (Quantity) ของการเกิดพฤติกรรม จำนวนครั้งของพฤติกรรม (Number) พลังงานที่ใช้ในการแสดงพฤติกรรม (Energy) และระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรม (Duration of Time)

2. การตรวจวัดพฤติกรรม โดยใช้เครื่องมือทางจิตวิทยา พฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งต้องมีการวัดทางด้านความคิด และจิตใจเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การตรวจวัดเชาว์ปัญญา ค่านิยม เจตคติ ความสนใจ และความถนัด เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการตรวจวัดพฤติกรรมที่เกิดจากการผสมผสานกัน เช่น การตรวจวัดบุคลิกภาพ การตรวจวัดสุขภาพจิต พฤติกรรมที่ซับซ้อนเหล่านี้ ไม่สามารถตรวจวัดได้ด้วยการสังเกตแต่เพียงอย่างเดียว จำเป็นต้องใช้การตรวจวัดทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจุบันได้มีการสร้างเครื่องมือในการตรวจวัดไว้หลายประเภท เช่น แบบทดสอบ วัสดุอุปกรณ์ในการทดสอบ ตลอดจนมีการจัดระเบียบ และวิธีการในการตรวจวัดอย่างมีระบบ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

สิ่งที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์ (Behavioral determinants)

ลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคน ประกอบด้วย

1. ความเชื่อ (Belief) หมายถึง การที่บุคคลคิดว่าการกระทำบางอย่าง หรือปรากฏการณ์บางอย่าง หรือสิ่งของบางอย่าง หรือคุณสมบัติของสิ่งของ หรือของบุคคลบางอย่างมีอยู่จริง หรือเกิดขึ้นจริง กล่าวโดยสรุปคือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอาจจะดีในแง่ของข้อเท็จจริงคือ เขาคิดว่าข้อเท็จจริงเป็นเช่นนั้น ซึ่งความคิดนี้อาจไม่ถูกต้องตามความเป็นจริงได้ แต่ถ้าเขาคิดว่าความจริงเป็นเช่นนั้นแล้ว นั่นคือ ความเชื่อของเขา

2. ค่านิยม (Value) คือ แนวความคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด และไม่เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับว่าอะไรเป็นสิ่งที่ดี ซึ่งเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่งจากวิธีการที่มีอยู่หลายวิธี หรือเลือกเป้าหมายอันใดอันหนึ่งจากหลาย ๆ อันที่มีอยู่

3. ทศนคติ หรือเจตคติ (Attitude) ทศนคติเป็นแนวโน้ม หรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทศนคติเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าทางจิตใจ ซึ่งคล้ายกับการตอบสนองทางร่างกายต่างกัน แต่วยังไม่ได้ออกกำลังทางกายเท่านั้นเอง ทศนคติแม้จะเป็นผู้กำหนดทิศทางของพฤติกรรม แต่ทศนคติได้กำหนดเวลาที่แสดงพฤติกรรม ทั้งยังไม่ได้กำหนดว่าควรแสดงพฤติกรรมมากน้อยเพียงใด สิ่งที่กำหนด เวลา ปริมาณของพฤติกรรมนั้น เรียกว่า แรงจูงใจ (Motive) ดังนั้นทศนคติจึงเป็นผู้วางแผน หรือทิศทางให้แรงจูงใจ และแรงจูงใจเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมอีกทอดหนึ่ง

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างไรนั้น จะต้องอาศัยทฤษฎีทางจิตวิทยา คือ ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning theory) มาอธิบายหลักของทฤษฎีนี้บ่งว่า คนหรือสัตว์ก็ทำตามพฤติกรรมใดนำมาซึ่งรางวัล (Reward of reinforcement) สัตว์หรือคนสถานการณ์หนึ่ง ๆ การอธิบายว่าบุคลิกภาพได้มาอย่างนั้นจะต้องมีแนวโน้มพฤติกรรมแบบนั้นเมื่อมีโอกาส แต่ถ้าพฤติกรรมใดนำมาซึ่งการลงโทษ (Punishment) สัตว์หรือคนนั้นจะมีแนวโน้มที่จะไม่ทำเช่นนั้นอีก

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น พฤติกรรม เป็นการกระทำของมนุษย์ที่แสดงออกทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ (Mentally and physically) และสิ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ด้านลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์แต่ละคนก็คือ ความเชื่อ (Belief) ค่านิยม (Value) ทศนคติหรือเจตนาคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) ส่วนกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม ซึ่งไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของมนุษย์ สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus object) สถานการณ์ (Situation) หรือสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล และไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ด้วยเหตุนี้ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต จึงนำปัจจัยในเรื่อง พฤติกรรมที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) เป็นการศึกษาความแตกต่างอันเนื่องมาจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในด้านความถี่ หรือปริมาณการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาเป็นตัวแปรที่ทำการศึกษาว่าจะส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างไร

3. แนวความคิดและลักษณะสำคัญของอินเทอร์เน็ต

3.1 ความหมาย

อินเทอร์เน็ต เกิดจากการผสมคำสองคำเข้าด้วยกัน คือ คำว่า intra หมายถึง ภายใน และ คำว่า network หมายถึง เครือข่าย รวมความแล้วอินเทอร์เน็ต ก็คือ ระบบเครือข่ายภายใน ซึ่งอาศัยเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในเครือข่าย (“องค์กรนำสมัยกับอินเทอร์เน็ต”. 2539:85)

อินเทอร์เน็ต เป็นการประยุกต์รูปแบบของ อินเทอร์เน็ต มาใช้กับองค์กรให้สามารถสื่อสารกันได้เหมือนกับการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต รูปแบบการใช้งานโปรแกรมบราวเซอร์ (Browser) ในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ของผู้ที่อยู่ภายในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งบราวเซอร์นี้ถือเป็นหัวใจสำคัญในอินเทอร์เน็ต เพราะนอกจากจะมีบริการเว็บที่ใช้ดูเว็บเพจ (Web page) ได้แล้วยังมีบริการที่สำคัญ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (FTP: File Transfer protocol) ที่ช่วยในการกระจายข้อมูลและข่าวสารภายในองค์กรด้วย (พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิดารา. 2540: 151) บราวเซอร์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดคือ Netscape navigator และ Internet explorer (วนิดา จันทจุฑากร. 2540: 21)

อินเทอร์เน็ต เป็นการใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ให้จำกัดอยู่ภายในองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของผู้ใช้ในการค้นหา จัดการ และความร่วมมือระหว่างกันในการสร้างและเผยแพร่สารสนเทศ รวมถึงการจัดการเอกสารขนาดใหญ่ที่เก็บไว้ในองค์กรนั้น หรือกล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คืออินเทอร์เน็ตเป็นที่ตั้งเว็บที่อยู่ภายในองค์กรหรือหน่วยงานที่ทำงานในลักษณะของข่ายงานที่ร่วมมือกัน โดยมีการใช้กฎเกณฑ์เดียวกับที่ใช้ในอินเทอร์เน็ต ปกติแล้วในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จะมีข่ายงานบริเวณเฉพาะที่ (LAN: Local area network) เป็นของตนเองอยู่แล้ว โดยแบ่งเป็นหลายๆ ข่ายงานนั้นจะสามารถใช้ได้เฉพาะเพียงกลุ่มเล็กๆ เท่านั้น ดังนั้น เมื่อมีการนำ

ข่ายงานบริเวณเฉพาะที่เหล่านั้นมาเชื่อมโยงกันในลักษณะของอินทราเน็ต ก็จะทำให้บุคคลในแต่ละข่ายงานมีศักยภาพในการติดต่อสื่อสารกันได้มากขึ้น โดยแทนที่จะใช้โครงข่ายแบบเดิม ผู้ใช้ในอินทราเน็ตจะทำการเชื่อมต่อกับที่ตั้งเว็บภายในหน่วยงานนั้นได้ และยังสามารถทำงานต่างๆ ภายในที่ตั้งเว็บนั้นได้ด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้ง่าย หน่วยงานหรือบริษัทที่นำโครงข่ายของอินทราเน็ตมาใช้จะสามารถประหยัดเงินได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากสามารถให้บุคคลในหน่วยงานนั้นสามารถเข้าถึงสารสนเทศภายในหน่วยงานและทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง และรวดเร็ว (กิตานันท์ มลิทอง. 2539: 239)

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าอินทราเน็ต คือ ระบบเครือข่ายข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร โดยอาศัยมาตรฐานและเทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้

3.2 เทคโนโลยีอินทราเน็ต

ระบบอินทราเน็ตเป็นระบบเปิดกว้างสำหรับทุกคน แต่ระบบอินทราเน็ต (Intranet) เป็นระบบปิดที่ไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาใช้งานได้โดยมี ไฟร์วอลล์ (Firewall) ทำหน้าที่รักษาความปลอดภัยโดยจะตรวจสอบและไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกองค์กรผ่านเข้ามาในระบบอินทราเน็ตภายในองค์กรได้ ไฟร์วอลล์ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่วางกันกลางระหว่างจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในองค์กรและระบบเครือข่ายภายนอกองค์กรซึ่งรวมทั้งระบบอินเทอร์เน็ตด้วย ไฟร์วอลล์ถูกออกแบบมาสำหรับการดักจับข้อมูลที่ส่งผ่านระหว่างระบบเครือข่ายทั้งสอง ตรวจสอบโครงสร้างข้อมูล และทำลายข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าสู่ภายในระบบ

องค์กรสามารถนำระบบอินทราเน็ตไปพัฒนาใช้งานได้โดยไม่จำเป็นต้องจัดหาอุปกรณ์ชุดใหม่เนื่องจากระบบนี้สามารถทำงานบนระบบเครือข่ายในการนำเสนอข้อมูลร่วมกับเว็บเบราว์เซอร์ และเว็บเซิร์ฟเวอร์ทำงานบนโพรโตคอลที่ซีพี/ไอพีโดยมีไฟร์วอลล์เป็นยามรักษาการณ์ (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. 2545 : 211; อ้างอิงจาก Kenneth C. Laudon.& Jane P. Laudon. 2002)

3.3 การทำงานของอินทราเน็ต

การทำงานของอินทราเน็ตจะมีความเร็วสูงกว่าอินเทอร์เน็ต เพราะอาศัยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร ที่มีอัตราการโอนย้ายข้อมูลสูงกว่าสายโทรศัพท์ที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมาก ทำให้เบราว์เซอร์สามารถโอนย้ายข้อมูลที่ประกอบด้วยภาพ เสียง ภาพยนตร์ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้การกระจายข้อมูลภายในองค์กรสามารถเกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว (พันจันทร์ ธนวัฒน์ เสถียร และกรภัทร์ สุทธิดารา. 2540:151) อินทราเน็ตใช้เน็ตเวิร์กและเทคโนโลยี TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol) ซึ่งเป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงในเครือข่าย (Networking protocol) จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ให้เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานร่วมกันในลักษณะของระบบเปิด (Open system) คือไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ชนิดใดหรือระบบใดก็ตาม จะสามารถติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และเป็นการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร

ระหว่างซอฟต์แวร์ การจัดการโอนย้ายข้อมูล การแสดงสถานะของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่บนเครือข่ายตลอดจนกฎระเบียบต่างๆ ที่กำหนดให้ทำเมื่อเกิดความผิดพลาด หรือต้องทำเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. 2539: 8-9) โดยที่ TCP จะเป็นตัวแตกข้อมูลออกมาเป็นแพ็กเก็ตและประกอบข้อมูลกลับคืนตามเดิม ในขณะที่ IP เป็นตัวที่ช่วยสร้างความมั่นใจว่าแพ็กเก็ตจะถูกส่งไปยังปลายทางที่ต้องการ รวมทั้งเครื่องมือตลอดจนการบริการต่างๆ ของอินเทอร์เน็ต เช่น World Wide Web , e-mail, Telnet และ FTP แต่เน็ตเวิร์กและการบริการเหล่านี้จะใช้ได้เฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น นอกจากนั้นอินเทอร์เน็ตจะถูกแยกออกจากระบบอินเทอร์เน็ตด้วยไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นส่วนผสมระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์สำหรับป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตผ่านเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตได้ พนักงานซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรนั้นสามารถเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตและใช้บริการต่างๆ ได้ แต่ผู้บุกรุกจะถูกกันออกไปโดย Firewall นี้ (ภาสกร ไหลสกุล. 2539: 19, 129)

3.4 ลักษณะขององค์กรที่เหมาะสมกับการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่

- 3.4.1 องค์กรที่ประกอบด้วยสาขาย่อยมากมาย
- 3.4.2 องค์กรที่ต้องทำงานกับข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว
- 3.4.3 องค์กรที่ต้องกระจายข่าวและข้อมูลให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
- 3.4.4 องค์กรที่ต้องการเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อให้บุคลากรทันต่อเหตุการณ์เสมอ
- 3.4.5 องค์กรที่ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการแจกจ่ายข้อมูลภายในองค์กร

3.5 การให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ ของอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตได้นำหลักการและมาตรฐานรวมทั้งนำซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์บนอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการออกแบบและประยุกต์เครือข่ายภายใน ให้ทุกคนในองค์กรใช้ร่วมกัน โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้ (ศรีศักดิ์ จามรมาน และกนกวรรณ ว่องวัฒนะสิน. 2539: 128; สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. 2539: 132-133; ยืน ภู่วรรณ. 2539: 189-190; สุวัฒน์ ฆานิตกุลวัฒน์. 2538: 73-85; สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ. 2538: 43-60)

3.5.1 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail: E-mail) เป็นการรับส่งข้อความผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้สามารถรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงานหรือกับผู้ใช้ในอินเทอร์เน็ตได้ทั่วโลก ซึ่งซอฟต์แวร์ที่ใช้สำหรับ e-mail เช่น pine เป็นต้น

3.5.2 การโอนแฟ้มข้อมูล (Files transfer protocols: FTP) ผู้ใช้สามารถถ่ายโอนข้อมูลได้ตามความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการ Downloading จากเครื่องคอมพิวเตอร์หลักของคนอื่นมายังเครื่องของตน หรือ Uploading จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่นที่อยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร รูปภาพ หรือเสียง ก็ได้ โดยมีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวประจำวัน บทความ รวมทั้งโปรแกรมต่างๆ

3.5.3 การเรียกค้นข้อมูล ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูล บทความ วารสารต่างๆ โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย มีทั้งข้อความภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว ระบบเว็บมีระบบที่เรียกว่า Search engine ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย

3.5.4 กลุ่มข่าว (Usenet news) มีข้อมูลข่าวสารต่างๆติดประกาศไว้ให้อ่านและคนที่สนใจก็นำประกาศไปติดไว้ได้ โดยใช้เครือข่ายสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

3.5.5 การสร้างกระดานข่าว (Bulletin board) เป็นกระดานข่าว สามารถเปิดดูและปิดประกาศได้เพื่อส่งข้อความถึงกัน หรือประกาศแจ้งความหรือข้อมูลขององค์กรถึงพนักงานทุกคน

3.5.6 การเวียนเอกสาร (Work flow) สามารถดำเนินการในลักษณะร่วมกันและมีปฏิสัมพันธ์กันบนเอกสารชิ้นเดียวกัน โดยส่งงานจากคนหนึ่งไปให้อีกคนหนึ่ง เป็นการเวียนเอกสารเพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อลงความเห็น เพื่อขออนุมัติ เป็นต้น ซึ่งจะสามารถเวียนเอกสารได้เร็วกว่าระบบที่ให้พนักงานเดินเอกสารเป็นผู้เดินเวียน

3.5.7 การสนทนาทางเครือข่าย (Online conversation) สามารถสนทนาโดยใช้คำสั่ง talk และ write แล้วป้อนข้อความผ่านแป้นพิมพ์ให้ไปปรากฏบนหน้าจอของคู่สนทนา ซึ่งคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกัน ตลอดจนการสนทนาที่ส่งภาพและเสียงทางเครือข่าย

3.5.8 การใช้โปรแกรมบนคอมพิวเตอร์อื่น (Telnet) การใช้เครื่องระยะไกล (Remote login) เป็นการขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบเครือข่ายซึ่งไม่ได้ตั้งอยู่ ณ ที่นั้น ช่วยให้ไม่ต้องเดินทางไปทำงานอยู่หน้าเครื่องนั้นโดยตรง หากมีบัญชีผู้ใช้ในคอมพิวเตอร์เครื่องใด สามารถขอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นจากเครื่องอื่นใดก็ได้

3.6 ประโยชน์ของการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กร

การนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น มีประโยชน์ดังนี้

3.6.1 ประโยชน์ต่อองค์กร (จิตตภัทร เครือวรรณ. 2540:52; ปิยะ สมบูรณ์สำราญ. 2539: 192-193 ; สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. 2539: 207)

(1) ช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดทำเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสื่อสารให้ทราบได้ง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากเจ้าของข้อมูลสามารถปรับปรุงข้อมูลของตนให้ทันสมัยได้ตลอดเวลา ในขณะที่ผู้ที่ต้องการข้อมูลก็สามารถเรียกดูข้อมูลล่าสุดได้จากเจ้าของโดยตรงในเวลาที่ต้องการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ต้องการ อีกทั้งไม่ต้องเสียเวลาในการขอข้อมูลอีกด้วย

- เอื้ออำนวยสำหรับการติดต่อระหว่างสาขาต่างๆ ขององค์กร ซึ่งอยู่กระจ่ายในหลายเขตพื้นที่

- เอื้ออำนวยต่อการติดต่อระหว่างสาขาองค์กรและลูกจ้างขององค์กร

(2) ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ

- เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านการจัดหาซอฟต์แวร์กล่าวคือ ในการจัดหาซอฟต์แวร์ของอินทราเน็ตนั้น จะมีราคาถูกกว่าและใช้งานง่ายกว่าซอฟต์แวร์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และบางครั้งสามารถหาได้ฟรี

- เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง โดยสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่ามาเชื่อมต่อกับระบบอินทราเน็ตได้ ทั้งนี้ HTTP ทำงานได้กับคอมพิวเตอร์ระบบต่างๆ ซึ่งทำให้องค์กรสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติงานต่างกันเข้าเป็นระบบเดียวกันได้ง่าย ซึ่งองค์กรสามารถเลือกใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต้องการได้อย่างอิสระ ไม่ผูกติดกับคอมพิวเตอร์ระบบใดเพียงระบบเดียว จึงทำให้องค์กรสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้ใช้งานแล้วมาใช้ใหม่ได้ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่ เพื่อให้เหมาะกับโปรแกรมการใช้งาน และนอกจากนี้องค์กรที่มีระบบเครือข่าย เช่น ระบบ Lan อยู่แล้วสามารถใช้เครือข่ายที่มีอยู่ได้ โดยไม่ต้องลงทุนอะไรเพิ่มเติมมากนัก เพียงแต่ติดตั้งโปรแกรมบราวเซอร์ซึ่งสามารถหาได้ง่ายและราคาถูกหรืออาจหาได้ฟรี ซึ่งส่วนที่จะลงทุนเพิ่มก็คือ ส่วนของฮาร์ดแวร์สำหรับสร้างเป็น Web Server

- ช่วยลดต้นทุนในการผลิตและการบริการต่างๆ ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลไม่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลในรูปของเอกสาร ซึ่งทำให้เปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ หรือแม้แต่แผ่นดิสก์ที่เก็บข้อมูล

- ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่างๆ พนักงานสามารถเรียนรู้ได้จากโปรแกรมการฝึกอบรมที่ได้บรรจุไว้ในอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานทุกคนสามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา

(3) ช่วยประหยัดเวลา

- สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว มีบริการต่างๆ เช่น e-mail กระดานข่าว ช่วยประหยัดเวลาทั้งผู้สอบถามและผู้ตอบ และสามารถประหยัดเวลาของฝ่ายบริหารอีกด้วย ไม่ต้องชี้แจงในเรื่องนโยบายต่างๆ ซึ่งสามารถใส่ข้อมูลผ่านอินทราเน็ตได้ นอกจากนี้ ข้อมูลบางอย่างที่เป็นปัญหาและต้องการตอบปัญหาแก่บุคคลภายนอก พนักงานสามารถพูดหรือตอบปัญหาแทนผู้บริหารได้ทันทีด้วยข้อมูลที่มีอยู่ในอินทราเน็ต เป็นการประหยัดเวลาของผู้บริหาร

- อินทราเน็ตเป็นระบบที่ใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้เวลาในการอบรมพนักงานมากนัก

(4) ลดช่องว่างในการประสานงาน

- การประสานงานระหว่างพนักงานในบริษัทจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถนำเสนอข้อมูลที่ต้องการความคิดเห็นจากทีมงาน และสามารถได้รับการ ตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารความคืบหน้าของงาน และการติดตามงาน สามารถออกแบบสอบถามความคิดเห็นซึ่งพนักงานสามารถป้อนข้อมูลกลับได้ทันที สามารถแก้ไขเอกสารระหว่างพนักงานที่เกี่ยวข้องในเวลาเดียวกันได้

- สามารถกระจายข่าวสารต่างๆ ให้กับพนักงาน โดยพนักงานสามารถเปิดอ่านได้ เช่น สารจากกรรมการผู้จัดการ การสรุปยอดขาย ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท ทำให้พนักงานสามารถติดตามความเคลื่อนไหวของบริษัท และมีส่วนร่วมในการออกความเห็นได้ตลอดเวลา อีกทั้งทำให้แนวทางการดำเนินงานหรือแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

(5) เพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน

- พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ จากแหล่งข้อมูลได้โดยตรง และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้

- สามารถช่วยในการพัฒนาภาษาอังกฤษแก่พนักงานได้ และยังเป็น การเสริมให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ได้รับข้อมูลที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้พนักงานสามารถสื่อสารกับหัวหน้างานหรือลูกค้าที่เป็นชาวต่างประเทศได้อย่างดีด้วย

(6) สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร

- เมื่อลูกค้ามีปัญหาสอบถามข้อมูลแก่พนักงาน พนักงานแต่ละคนสามารถดูข้อมูลในโฮมเพจ (Home page) เพื่อตอบปัญหาต่าง ได้อย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยพนักงานจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและมีความน่าเชื่อถืออย่างมาก เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีประสิทธิภาพ เข้าใจแนวนโยบาย และทราบข้อมูลขององค์กรเป็นอย่างดี เป็นตัวแทนขององค์กรในการสร้างความเข้าใจแก่บุคคลภายนอก เป็นการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้ภาพรวมในการทำงานนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- การใช้อินเทอร์เน็ตเป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย บุคคลภายนอกย่อมเห็นว่าองค์กรนั้น มีความทันสมัย มีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร และนอกจากนี้การที่บุคลากรในองค์กรสามารถส่งข่าวสารในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสากลระหว่างผู้ร่วมงานภายในและภายนอกองค์กร ถือว่าเป็นการสร้างภาพที่ดีแก่องค์กรด้วย

3.6.2 ประโยชน์ต่อฝ่ายการจัดการและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ดังต่อไปนี้ (Jacobs 1996a: 289 - 299)

- (1) นโยบายและคู่มือในการปฏิบัติงาน (Policy and procedure manuals)
- (2) โปรแกรมผลประโยชน์ต่างๆ (Benefits programs)
- (3) แผนสวัสดิการซื้อหุ้นของบริษัท (Stock purchase plans)
- (4) โปรแกรมโบนัสและค่าชดเชย (Bonus and compensation programs)
- (5) การปิดประกาศตำแหน่งงานว่างภายใน (Internal job postings)
- (6) การบรรยายลักษณะงาน (Job descriptions)
- (7) การคัดเลือกและการสรรหาบุคลากร (Staffing and recruitment)

- (8) การทำประวัติย่อ (Resumes)
- (9) โครงสร้างขององค์กร (Organizational charts)
- (10) คำตอบของคำถามที่มีผู้สอบถามบ่อยๆ (Frequently asked question: FAQs)
- (11) แบบฟอร์ม (Forms)
- (12) รายชื่อการติดต่อ (Contact lists)
- (13) ตารางวันหยุด (Holiday schedules)
- (14) การบันทึกข้อมูลพนักงาน (Employee records)

การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ ในงานด้านการศึกษาและการฝึกอบรม สามารถนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการงานทางด้านการฝึกอบรม ดังต่อไปนี้ (Jacobs 1996b: 300-310)

(1) หลักสูตร (Curriculums)

อินเทอร์เน็ตจะทำให้ง่ายในการพัฒนาและทบทวนหลักสูตร โดยที่ทีมงานรวมทั้งสมาชิกของทีมงานที่อยู่ตามสาขาต่างๆ สามารถร่วมแสดงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นโดยไม่ต้องพบปะกันหรือประชุมร่วมกันทางโทรศัพท์ สามารถกำจัดวัสดุที่ต้องใช้ในการพิมพ์ ง่ายในการพิจารณาหลักสูตรและพนักงานสามารถร่วมแสดงข้อคิดเห็นกับผู้สอน

(2) แผนการเรียน (Lesson plans)

การวางแผนการเรียนบนอินเทอร์เน็ตสามารถร่วมมือกับสมาชิกขององค์กรและง่ายในการเข้าไปเจาะในบทเรียน สามารถปรับปรุงบทเรียนหรือปรับปรุงระดับความสามารถที่แตกต่างกัน

(3) คู่มือการฝึกอบรม (Training manuals)

สามารถทำคู่มือการฝึกอบรมให้ทันสมัย และเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของ คอร์สการฝึกอบรม เช่น 7 เดือนต่อมา พนักงานสามารถที่จะเข้าไปดูเนื้อหาการเรียนได้อีก สามารถช่วยทบทวนและติดตามหลักสูตรการฝึกอบรม

(4) รายการการฝึกอบรม (Catalogs)

อินเทอร์เน็ตเหมาะอย่างยิ่งในการผลิตและเผยแพร่รายการฝึกอบรมแก่พนักงาน สามารถแก้ไขปรับปรุงรายงานในวินาทีสุดท้ายหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงผู้สอน หรือยกเลิกหรือเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม การใช้อินเทอร์เน็ตจะช่วยให้สามารถลดจำนวนรายการฝึกอบรมที่ต้องพิมพ์ออกมาพนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูล เลือกรายการและพิมพ์เฉพาะรายการที่ต้องการเท่านั้น ผลก็คือจะสามารถลดต้นทุนได้อย่างมาก และการที่มีไฮเปอร์ลิงค์ (Hyperlink) ระหว่างรายการฝึกอบรมกับวัสดุที่เกี่ยวข้อง จะทำให้สามารถคลิกรายละเอียดของรายการฝึกอบรมและสามารถเข้าถึงข้อมูลอื่น ๆ ได้อีก เช่น หนังสือบรรณานุกรม และผู้สอน อินเทอร์เน็ตได้ให้ทางเลือกในการลดจำนวนสิ่งพิมพ์อย่างแท้จริง และสามารถที่จะเชื่อมต่อกับตารางเวลาเรียนและวัสดุที่เกี่ยวข้องได้

(5) การนำเสนอ (Presentations)

สามารถนำเสนอได้โดยง่ายและทันสมัย อีกทั้งมีการคิดร่วมกันผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อประหยัดเวลา ความสามารถนี้เป็นแนวคิดสำหรับผู้สอนในการฝึกอบรม และสามารถผสมและจัดวัสดุการฝึกอบรมได้อย่างสอดคล้อง พนักงานสามารถดึงโปรแกรมต่างๆ ที่ต้องการรู้ได้ เช่น "โปรแกรมความเข้าใจในเทคโนโลยีเครือข่าย" นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตทำให้องค์กรไม่ต้องส่งผู้สอนไปสอนตามสาขาต่างขององค์กร สามารถประหยัดเวลาของผู้สอนได้

(6) รายชื่อที่เกี่ยวกับการอ่านต่างๆ (Reading lists)

พบว่าการใส่รายการเกี่ยวกับการอ่านต่างๆ บนอินเทอร์เน็ตเป็นการกระจายข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการใช้รายการสำเนาจำนวนมาก ซึ่งจะง่ายต่อการทบทวนและสามารถอ่านก่อนล่วงหน้าได้

(7) ตารางเวลาเรียน (Class schedule)

โดยประกาศตารางเวลาบนอินเทอร์เน็ต สามารถที่จะสื่อสารได้อย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาต่างๆ หากมีการแก้ไขที่อยู่จะสามารถลงทะเบียนเรียนได้ หรือการยกเลิกคอร์สในวินาทีสุดท้ายหรือการปรับปรุงตารางเวลาเรียน วิธีนี้ดีกว่าการติดประกาศบนบอร์ด ซึ่งวิธีนี้จะอนุญาตให้สามารถแก้ไขโปรแกรมได้ทันทีทันใด หากไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางก็จะสามารถแก้ไขปรับปรุงได้ก่อนที่จะค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่จำเป็นนั้นจะเกิดขึ้น

(8) คำตอบของคำถามที่มีผู้สอบถามบ่อยๆ (Frequently asked questions: FAQs)

เมื่อใส่คำตอบของคำถามที่มีการสอบถามบ่อยๆ บนอินเทอร์เน็ต จะพบว่าเวลาของพนักงานจะถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังมีวิธีอื่นอีก เช่น ไฮเปอร์ลิงค์ (Hyperlink) ระหว่างคำตอบของคำถามที่ถามบ่อยๆ รายการและแบบฟอร์ม จะทำให้ลดเวลาของทั้งพนักงานผู้สอบถามและผู้ตอบ คำถามที่มักมีการถามบ่อยๆ เช่น จะสามารถลงทะเบียนในการเรียนนี้ได้อย่างไร วันสุดท้ายของการลงทะเบียนคือวันไหน ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการลงทะเบียนหรือไม่ วิธีในการยกเลิกการเรียนทำอย่างไรสามารถลงทะเบียนเรียนในคอร์สของฝ่ายอื่นได้หรือไม่ ผู้จัดการจะต้องอนุมัติก่อนหรือไม่ เป็นต้น

(9) แบบฟอร์มและแบบสอบถาม (Forms and questionnaires)

การใส่แบบฟอร์มและแบบสอบถาม งามบนอินเทอร์เน็ตเป็นวิธีหนึ่งในการเพิ่มผลผลิต มีประสิทธิภาพมากกว่าและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่จะใช้กระดาษจำนวนมากในการให้ข้อมูลแก่พนักงาน แบบฟอร์มโดยทั่วไป ที่ใส่บนอินเทอร์เน็ต เช่น แบบฟอร์มการลงทะเบียนหลักสูตร การยกเลิกคอร์ส การจองคอร์ส และแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการใช้โทรศัพท์หรือการจ่ายเงินเพื่อพิมพ์แบบฟอร์มที่หลากหลาย

(10) กระดานข่าว (Bulletin Boards)

พนักงานและผู้สอนสามารถใส่ข้อความที่ต้องการเน้นหรือเลือก เช่น ข้อความผู้เรียนสำหรับเดือนนี้ โปรแกรมพิเศษ หรืออื่นๆ

(11) ข่าวยูสเน็ต (Usenet news)

สามารถเข้าถึงแหล่งข่าวยูสเน็ตได้ บางองค์กรจะเก็บข่าวที่น่าสนใจและแนวโน้ม เป็นวิธีหนึ่งที่ทำให้พนักงานสามารถแสวงหาความรู้โดยตนเองได้

จากการศึกษาแนวคิดและลักษณะสำคัญของอินทราเน็ตข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปร ทางด้านความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ ปัญหา ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวม ออกแบบสอบถาม ตั้งสมมติฐาน ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการอภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะต่างๆ

4. ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน

กิจการการออมสิน ได้เริ่มขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ.2456 ตามพระราชประสงค์ของพระบาท สมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ที่ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชน รู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษา ทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจาก โจรผู้ร้าย จึงได้ทรงจัดตั้ง คลังออมสินขึ้น โดยสังกัด กรมพระคลังมหาสมบัติ ดำเนินธุรกิจภายใต้ พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456 ต่อมาในปี .พ.ศ. 2472 คลังออมสินได้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของ กรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของประชาชนมากขึ้น ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามครั้งที่ 2 ยุติลงรัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศจึงได้ยกฐานะ ของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์กรของรัฐบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคลดำเนินธุรกิจ ภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบการออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของ กระทรวงการคลัง มีสาขา 586 สาขาทั่วประเทศ (www.gsb.or.th)

1. เมื่อเป็นคลังออมสิน

ในปี พ.ศ.2456 ได้โปรดให้ตรวจพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 ขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน 2456 เป็นต้นมา เรียกว่า “คลังออมสิน” สังกัดกระทรวงการคลังมหาสมบัติ และได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานเงินทุนประเดิมจ่ายจากเงินคงคลังมหาสมบัติให้เป็นทุนดำเนินการ

นอกจากพระประสงค์ที่จะให้ประชาชนรู้จักอดออมแล้ว ยังเป็นพระราโชบายเกี่ยวกับการคลังที่มีการขาดดุลงบประมาณตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งประเทศไทย

ต้องอาศัยเงินกู้จากต่างประเทศ สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาประเทศตั้งแต่พุทธศักราช 2477 เป็นต้นมา การที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินนั้น จึงเท่ากับเป็นการแก้ปัญหาการคลังของประเทศอีกประการหนึ่ง

ครั้นรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงตระหนักถึงความสำคัญของคลังออมสินและทรงห่วงใยกิจการของคลังออมสินในขณะนั้นที่ไม่เจริญซึ่งมีสาเหตุมาจาก

1.1 คลังออมสินไม่มีพนักงานเพื่อปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ต้องอาศัยข้าราชการ ซึ่งมีหน้าที่ราชการประจำอย่างอื่นมาช่วยดำเนินงาน

1.2 สภาพเศรษฐกิจไม่เอื้ออำนวยต่อความสามารถในการออมทรัพย์ของราษฎร เพราะเกิดภัยธรรมชาติและผลกระทบจากสงครามโลกครั้งที่ 1

1.3 สถานที่ตั้งคลังออมสินไม่สะดวกแก่การติดต่อขอใช้บริการ

1.4 การเผยแพร่และแนะนำประโยชน์ของคลังออมสินยังไม่กว้างขวาง

2. เมื่อคลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข

จากสาเหตุทั้ง 4 ประการที่กล่าวมา พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงมีพระราชดำริให้โอนกิจการคลังออมสินจากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม มีฐานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชาเพื่อให้กิจการคลังออมสินเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น และให้ประชาชนมีที่ฝากเงินอย่างทั่วถึง ณ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขซึ่งมีอยู่ทั่วไป โดยมีนายพลเอกพระบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน เสนาบดีกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ทรงเป็นผู้วางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการคลังออมสินให้เจริญก้าวหน้าภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราช มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 คณะรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของคลังออมสินในการทำหน้าที่ระดมเงินทุนเพื่อการปรับปรุงเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้ส่งเสริมและปรับปรุงคลังออมสินทั้งในด้านการบริหารงาน โดยยกฐานะแผนกคลังออมสินเป็น "กองคลังออมสิน" ในปี พ.ศ. 2476 สมัยหลวงโกวิทอภัยวงศ์ (นายควง อภัยวงศ์) ดำรงตำแหน่งรักษาการอธิบดีกรมไปรษณีย์โทรเลข และในปี พ.ศ. 2477 มีการแบ่งส่วนงานกองคลังออมสินออกเป็น 3 แผนกดำเนินการคลังออมสิน แผนกที่ทำการคลังออมสินกลาง และแผนกตรวจบัญชีคลังออมสิน ซึ่งต่อมาได้มีการขยายส่วนออกไปอีก ด้านการจัดหาผลประโยชน์มีกรรมกรการจัดหาผลประโยชน์จากเงินออมในรูปของการฝากธนาคารในประเทศและธนาคารในต่างประเทศ ชื่อพันธบัตรไทยและให้สหกรณ์ผู้โดยมีรัฐบาลค้ำประกัน การขยายสาขาให้มีการตั้ง "สำนักงานใหญ่คลังออมสินของรัฐบาล" ยุบเลิกคลังออมสินของที่ทำกรอำเภอชั้นในไปจัดทำ ณ ที่ทำการไปรษณีย์ฯ ปฏิบัติงานให้เปิดคลังออมสินสาขาที่มีเจ้าหน้าที่คลังออมสินปฏิบัติงานโดยเฉพาะ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ด้านการพนักงานมีการบรรจุเสมียนพนักงาน และส่งข้าราชการไปดูงานคลังออมสินที่ ยุโรป อเมริกา และญี่ปุ่น ด้านธุรกิจไปมีการขยายเพดานเงินฝากออกไปไม่มีกำหนดเงินฝากขั้นสูงสุด ปรับปรุงวิธีการรับฝาก และมีการถอนต่างสถานที่โดยมีบัตรลาย

เช่นตัวอย่าง เปิดรับฝากเงินในสถานศึกษาเป็นตู้สะสมทุนเปิดรับฝากเงินประเภทสลากออมสิน พันธบัตรออมสินรับจ่ายและโอนเงิน สงเคราะห์ชีวิตและครอบครัว ในระยะที่คลังออมสินสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลขนั้น นับได้ว่าเป็นสมัยแห่งความก้าวหน้าของคลังออมสิน

3. เมื่อเป็นธนาคารออมสิน

รัฐในสมัยหลวงประดิษฐมนูธรรม (นายปรีดี พนมยงค์) เป็นนายกรัฐมนตรี ได้สนับสนุนให้คลังออมสินเปลี่ยนฐานะเป็น “ธนาคารออมสิน” เพื่อทำหน้าที่การธนาคาร และเป็นสถาบันการออมทรัพย์ที่สมบูรณ์แบบเช่นเดียวกับนานาประเทศโดยตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง คือ “เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน” และให้รับโอนทรัพย์สินและกิจการคลังออมสินจากกรมไปรษณีย์โทรเลขดำเนินงานต่อไป ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2490 เป็นต้นมา มีฐานะเป็นนิติบุคคล บริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังเป็นผู้แต่งตั้ง กิจการธนาคารออมสินได้มีการขยายตัวมากยิ่งขึ้นจากการประกอบธุรกิจด้านเงินฝากและให้บริการด้านต่างๆ โดยเฉพาะตั้งแต่ ปี พ.ศ.2521 เป็นต้นมา ได้มีการออกธุรกิจใหม่เพิ่มมากขึ้น เช่น ตัวแลกเงินของขวัญสงเคราะห์ชีวิตและครอบครัวแบบเพิ่มพูนทรัพย์ เงินฝากประเภทประจำ 24 เดือน เป็นต้น การให้กู้ประเภทต่างๆ อาทิ สินเชื่อสวัสดิการ สินเชื่อเคหะสงเคราะห์ข้าราชการ เงินเบิกเกินบัญชี ฯลฯ แก่บุคคลทั่วไป หน่วยงานราชการ เทศบาล องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น มีการจัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ส่งเสริมการออมทรัพย์แก่ประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียง มีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารออมสินสาขาและสำนักงานใหญ่ โดยการนำเครื่องจักรลงบัญชีระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานรับฝากและถอนเงิน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2521 และในปี พ.ศ.2525 มีการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานบัญชี ตลอดจนเตรียมการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานธนาคารออมสินสาขา ให้สามารถดำเนินการได้ตั้งแต่ปี พ.ศ.2528 ในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 เป็นต้นมาได้ใช้แผนวิสาหกิจเป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานของธนาคารออมสิน จากระบบเดิมเข้าสู่การบริหารงานในเชิงธุรกิจมากยิ่งขึ้น

ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้การประกอบกิจการเติบโตโดยอย่างมีประสิทธิภาพโดยการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจการเงินทุกประเภท ให้มีความหลากหลาย และสนองตอบความต้องการของประชาชนทุกระดับอาชีพ อายุการศึกษา เน้นการขยายขอบเขตการรับฝากเงินและให้บริการทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการระดมเงินออม ให้แพร่หลายทั่วทุกท้องถิ่นของประเทศ โดยการขยายเครือข่ายด้วยการเปิดสำนักงานสาขาถาวร และสำนักงานสาขารถเคลื่อนที่เพื่อให้บริการทั้งส่วนกลางและภูมิภาค รวมทั้งได้ศึกษาและเตรียมการเพื่อให้บริการทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งได้ศึกษาและเตรียมการเพื่อให้บริการด้านต่างประเทศในอนาคต

ในการบริหารเงินทุน ธนาคารได้กำหนดนโยบาย เพื่อเพิ่มสำคัญต่อบทบาทในด้าน การส่งเสริมเงินลงทุนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการขยายหลัก เกณฑ์การสนับสนุนด้านการเงินแก่ภาคเอกชนและประชาชนรายย่อยให้กว้างขวางขึ้น มุ่งเน้นการ เงินแก่ภาคเอกชนและประชาชนรายย่อยให้กว้างขวางขึ้น มุ่งเน้นการให้สินเชื่อที่มีส่วนช่วยในการ พัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ และการกระจายความเจริญไปสู่ชนบทและสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น รวมทั้งการคงบทบาทและหน้าที่ในการให้ความเกื้อหนุนแก่โครงการรัฐวิสาหกิจ และการลง ทุนภาครัฐบาลซึ่งธนาคารเตรียมพร้อมอยู่เสมอ

สำหรับการจัดการภายใน ธนาคารได้ปรับปรุงระบบงานให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนา เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานอย่างต่อเนื่องโดยติดตั้งระบบ คอมพิวเตอร์ Mainframe ที่สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ประมวลผลงาน On-line สาขาในกรุงเทพมหานคร และสาขาในเครือข่ายศูนย์สื่อสารข้อมูลในส่วนภูมิภาค เพื่อการบริการลูกค้าด้วยระบบ On-line และ พัฒนาระบบงานข้อมูลธนาคาร และสารสนเทศเพื่อการจัดการ รวมทั้งการจัดการด้านทรัพยากร บุคคลและการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับการดำเนินงานของธนาคาร

ธนาคารออมสินได้ความร่วมมือกับต่างประเทศ โดยได้สมัครเป็นสมาชิกของสถาบัน ธนาคาร ออมสินนานาชาติ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ในปี พ.ศ.2493 และได้รับความช่วยเหลือจากรัฐบาลสหพันธสาธารณรัฐเยอรมัน และธนาคารออมสินแห่ง เมืองสตูทการ์ท เพื่อพัฒนาระบบงานสินเชื่อและองค์กรบริหารงานด้านนี้ ให้รองรับกับการขยาย ขอบข่ายงานสินเชื่อของธนาคารในอนาคต

การขยายเครือข่ายสาขา

ปัจจุบัน ธนาคารออมสินมีสาขามากที่สุด และมีสาขาในท้องถิ่น เป็นสัดส่วนสูงที่สุดด้วย โดยปัจจุบันธนาคารออมสินมีจำนวนสำนักงานสาขาทั้งสิ้น 573 สาขา รวมสาขาเรือ เคลื่อนที่ 1 สาขา สาขารถเคลื่อนที่ 9 สาขา

สาขารถเคลื่อนที่เปิดให้บริการครั้งแรก ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2499 โดยสาขารถเคลื่อน ที่แห่งแรก ได้แก่ธนาคารออมสินสาขาบางเขน (รถเคลื่อนที่) และในวันที่ 1 เมษายน 2505 พระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชาอนุญาตให้ ธนาคารออมสินนำรถยนต์รับฝากเงินเคลื่อนที่เข้ารับฝากพระราชทรัพย์ ณ พระตำหนักจิตรลดาร โหฐานเป็นครั้งแรก

สาขาเรือเคลื่อนที่ เริ่มให้บริการครั้งแรกวันที่ 3 มีนาคม 2507 โดยใช้เรือไม้ขนาดความ ยาว 30 ฟุต กว้าง 7 ฟุต 6 นิ้ว ปัจจุบันใช้เรือออมสิน 42 ออกจากท่าหน้าปากคลองตลาดเลียบบแม่น้ำ เจ้าพระยา เข้าคลองบางกอกน้อย และแล่นรับฝากเงินเรือไปจนถึงบางคูเวียง จังหวัดนนทบุรี

ตลอดเวลา 30 ปีที่ผ่านมา ธนาคารออมสินสาขาปากคลองตลาด (เรือเคลื่อนที่) นับได้ว่าเป็นบริการที่ไม่เหมือนใคร และเป็น “ธนาคารลอยน้ำแห่งแรกของโลก” ที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์

สาขาภาคค่ำ เปิดให้บริการครั้งแรกในวันที่ 14 สิงหาคม 2522 โดยเปิดให้บริการ ณ สำนักงานธนาคารออมสินสาขาวงเวียนใหญ่เป็นครั้งแรก ระยะต่อมามีการเปิดสำนักงานภาคค่ำอีก 5 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดใกล้เคียงได้แก่ สาขาพระโขนง สาขา ศิริราช สาขาลาดพร้าว สาขานนทบุรี และสาขาสำโรง ต่างจังหวัดอีก 1 แห่ง ได้แก่ สาขาขอนแก่น ปัจจุบันสาขาลาดพร้าวภาคค่ำได้ปิดทำการไปแล้ว

วัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ.2456 และพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ.2489 กำหนดให้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในการรักษาเงินที่ประชาชนนำมาฝาก และรับภาระจัดให้เงินนั้นเกิดผลแก่ผู้ฝากตามสมควร และเพื่อส่งเสริม สวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ซึ่งรวมทั้ง

1. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัด และมีการออมทรัพย์กับธนาคารออมสินมากขึ้น
2. เพื่อให้บริการรับฝากเงินโดยทั่วไป และให้ประชาชนมีที่เก็บรักษาทรัพย์ให้ปลอดภัยมั่นคงอย่างทั่วถึงโดยมีประโยชน์ตอบแทนอันจะเป็นการคงไว้ซึ่งความเชื่อถือของสังคมในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ
3. เพื่อระดมเงินมาให้รัฐบาลใช้ในการพัฒนาประเทศ
4. เพื่ออำนวยความสะดวก และให้บริการทางการเงินแก่ประชาชน นิติบุคคล และหน่วยงานของรัฐ อันจะเป็นการจูงใจให้นำเงินฝากไว้กับธนาคารออมสิน
5. เพื่อนำเงินมาลงทุนหาผลประโยชน์ให้มีรายได้มากพอที่จะนำมาใช้จ่ายสามารถพัฒนาปรับปรุงกิจการ ขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจให้กว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดสวัสดิการที่เหมาะสมให้เพียงพอแก่พนักงาน

วัฒนธรรมขององค์กร

การดำเนินการต่างๆ จะประสบผลสำเร็จได้นั้น สมาชิกทุกคนตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงพนักงานระดับต่างๆ มีส่วนสำคัญในการร่วมมือกันปฏิบัติงานทั้งสิ้น จะมีส่วนแตกต่างกันก็ที่รูปแบบวิธีการ ซึ่งมีลักษณะเฉพาะงาน และรูปแบบวิธีการดังกล่าวจะได้รับการสืบทอดต่อไป อาจเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่สมาชิกในองค์กรต่างเห็นชอบ และยินดี

ปฏิบัติร่วมกัน เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กรวัฒนธรรมขององค์กรจึงหมายถึงค่านิยม หรือแนวความคิดพื้นฐานที่เป็นที่ยึดถือของผู้บริหารหรือพนักงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ สำหรับธนาคารออมสิน อาจไม่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดหรือระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่การดำเนินงานของธนาคาร ก็มีจุดเด่นที่จะถือเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้คือ

1. มุ่งเน้นส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักประหยัด และเก็บออมทรัพย์เพื่อสร้างเสถียรภาพความมั่นคงในอนาคตให้แก่ตนเองและครอบครัว โดยยึดถือวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งธนาคารคือ "เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน"

2. มุ่งมั่นในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ามีสาขาอยู่ทั่วประเทศ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ และเทคนิคการให้บริการลูกค้าของพนักงาน

3. มุ่งบริการด้านธุรกิจที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุงและเพิ่มประเภทของธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นตามความจำเป็น

4. มุ่งมั่นในการช่วยเหลือสังคม ทั้งในด้านการให้ทุนการศึกษา การบริจาคและการให้ความร่วมมือในกิจกรรมสังคมของท้องถิ่นต่างๆ

ปรัชญาในการทำงานของพนักงานซึ่งแฝงอยู่ในอักษรตัวแรกของชื่อธนาคาร คือ T G S B (The Government Savings Bank)

T – Team work การทำงานเป็นทีม เป็นปัจจัยที่สำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ พนักงานทุกคนควรมีความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน และยอมรับในความคิดเห็นของทีมงาน ไม่ยึดถือความคิดเห็นของตนเป็นใหญ่ มีการปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นในการวางแผน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสร้างทีม หมายถึงความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้ การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้นทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์นี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย

ลักษณะขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ โดยส่วนมากจะบริหารงานด้านบุคลากรด้วยการสร้างบรรยากาศแห่งการทำงานเป็นทีม เกิดการประสานความเข้าใจ เสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกเป็นกระบวนการของการเรียนรู้ พัฒนาทักษะความสามารถ และเป็นกระบวนการสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผล จะทำให้บุคลากรสร้างผลงานแก่องค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนำไปสู่การพัฒนาบุคลากร พัฒนางานเพื่อคุณภาพ ประสิทธิภาพที่ดี ตลอดถึงป้องกัน ขจัดปัญหาอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น พัฒนาศักยภาพในการบริหารงานขององค์กร และการแข่งขันกับองค์กรธุรกิจภายนอก

G – Good Natured พนักงานของธนาคารจะต้องเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี วาจาสุภาพ บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความช่วยเหลือแก่ทุกคนด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้บริการหรือเพื่อนพนักงานด้วยกันเอง

S – Service Mind จิตสำนึกในการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้ทำงานทางด้านบริการ ซึ่งหากขาดจิตสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการก็就会有ความคิดว่างานบริการเป็นงานที่ต่ำต้อย ไม่มีคุณค่า ทำงานด้วยความไม่เต็มใจ เป็นผลให้ลูกค้าไม่ประทับใจในการบริการของธนาคาร พนักงานทุกคนจึงควรมีความภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่ของตน และมุ่งให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และใช้บริการของธนาคารต่อไป

B – Business ให้ความสนใจ และแสวงหาความรู้ในด้านธุรกิจพนักงานทุกคนของธนาคาร ถึงแม้จะปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคารโดยตรง ก็ควรจะมีความสนใจในความเปลี่ยนแปลงของวงการธุรกิจทั่วไป และธุรกิจของธนาคารเอง อันอาจก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร เพื่อเผยแพร่แก่บุคคลภายนอกองค์กร เป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับธนาคารทางหนึ่งด้วย

ภารกิจของธนาคาร

นับได้ว่าเป็นช่วงระยะเวลาที่ต่อเนื่องยาวนาน ตั้งแต่วันที่พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้ทรงสถาปนาคลังออมสินขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 จากพระราชปณิธานที่ทรงมุ่งหวัง ให้คลังออมสินเป็นสถาบันหลัก ในการส่งเสริมสวัสดิภาพแห่งสังคมในทางทรัพย์สิน ด้วยบทบาทภารกิจเริ่มต้น คือ มุ่งส่งเสริมการออมทรัพย์ในหมู่ปวงชนชาวไทยจากวันนั้นถึงวันนี้ จากคลังออมสินมาสู่การเป็นธนาคารของรัฐ ที่ยังคงไว้ซึ่งบทบาทสำคัญคือ การออม จนสามารถเป็นแหล่งเงินออมให้แก่ ภาครัฐ ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังเป็นกลไกของรัฐเพื่อสนับสนุน ให้เกิดเสถียรภาพทางการเงินของประเทศรวมถึงการเป็นแหล่งเงินทุนแก่ภาคธุรกิจเอกชนและด้วยบทบาทการดำเนินงานให้บริการเพื่อให้เกิดการออมเงินแก่ประชาชนตลอดจนส่งเสริมสวัสดิภาพในทางทรัพย์สินแก่ปวงชน ดังที่กล่าวมาแล้วนั้น จึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งก่อให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจ และความศรัทธา วางใจต่อกัน อันยาวนานระหว่างปวงชนกับธนาคารออมสิน ซึ่งประจักษ์ได้จากบัญชีเงินฝาก มากกว่า 20 ล้านบัญชีของประชาชนหลากหลายอาชีพ ที่ผ่านสาขาธนาคารทุกท้องถิ่น ทั่วประเทศ จนอาจกล่าวได้ว่า ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของปวงชนหรือประชาชน อย่างแท้จริง ที่มีการดำเนินงานโดยมุ่งหวังให้เกิดความพึงพอใจของปวงชน ชุมชน และสังคมโดยรวมจากวันนั้นถึงวันนี้ วันที่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคม วันที่บังเกิดกลุ่มคน ว่างาน ยากจน และด้อยโอกาส วันที่ประเทศชาติต้องการความมั่นคง เข้มแข็งทางเศรษฐกิจ และรวมไปถึงสังคมฐานรากโดยเฉพาะชุมชนทั่วไป

ดังนั้น ในฐานะและบทบาทการเป็นธนาคารของปวงชนที่ดำเนินงานเพื่อปวงชน และมุ่งหวังจะก้าวสู่การเป็นธนาคารในดวงใจของปวงชน จึงนับเป็นภารกิจสำคัญ ของธนาคารออมสินที่จะร่วมสร้างสรรค์ให้ บริการสวัสดิการทางสังคม เพื่อความเป็นปึกแผ่น เข้มแข็ง มั่นคง และเอื้อประโยชน์ต่อชุมชนและสังคมทุกด้านมากที่สุด จนกลายเป็นที่มาของบทบาทใหม่ที่สำคัญยิ่งของธนาคารออมสิน นั่นคือ บทบาทในการเป็นธนาคารเพื่อสังคม

นโยบายเพื่อสังคม

การเป็นธนาคารเพื่อสังคม หมายถึง การมุ่งให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนทั้งมวล โดยเฉพาะชุมชนฐานรากของสังคม โดยให้ผลประโยชน์สุดท้ายเกิดแก่ชุมชน เพื่อเสริมสร้างให้สังคมมีความเข้มแข็ง มั่นคงสามารถพึ่งตนเอง และปรับตัวตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมตลอดจนสามารถเชื่อมโยง เป็นเครือข่ายได้ การดำเนินการของธนาคารออมสินในฐานะบทบาทธนาคารเพื่อสังคม ด้วยการร่วมแก้ไข วิฤตเศรษฐกิจ และปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มคนว่างงาน ยากจน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้เกิดการจ้างงาน เสริมรายได้ สนับสนุนให้ชุมชน เข้มแข็ง พึ่งตนเองได้ ตลอดจนเป็นการให้ บริการสวัสดิการทางสังคมเพื่อส่งเสริม ปลุกฝังให้รู้จักการประหยัด อดออมแก่ประชาชนเยาวชน นักเรียน และผู้มีรายได้น้อย โดยมีสถานที่เก็บออม และให้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้น พร้อมทั้งสนับสนุนกิจกรรมอันเป็น สาธารณประโยชน์ และเอื้อต่อการทำนุบำรุงชาติ ศาสนา และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถจำแนกการดำเนินงานในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. การเสริมสร้างนิสัยการออมทรัพย์

ด้วยการให้บริการและส่งเสริมการออมทุกรูปแบบ เช่น

- โครงการธนาคารโรงเรียน
- โครงการให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม
- โครงการสโมสรวาชนธนาคารออมสิน การส่งเสริมการศึกษาโดยการมอบทุนการศึกษาแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

- สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา

2. การเสริมสร้างเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ

- โครงการเรียนรู้การธนาคารเพื่อสังคม

3. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

ด้วยการส่งเสริมการออมทรัพย์ประเภทต่างๆ แก่องค์กรประชาชนในชุมชน และใช้สินเชื่อเพื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการพัฒนาให้กลุ่มฯ สามารถประกอบธุรกิจหรือกิจกรรมเศรษฐกิจระดับชุมชนได้ อาทิ

- สินเชื่อเพื่อสังคม
- กองทุนเพื่อการลงทุนทางสังคม
- กองทุนพัฒนาเมืองในภูมิภาค

- ธนาคารชุมชน

ทั้งหมดนี้คือ ภารกิจของธนาคารออมสินในบทบาทธนาคารเพื่อสังคม ด้วยวัตถุประสงค์ในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความมั่นคงเข้มแข็งในชีวิตและครอบครัว ของประชาชน อันเป็นนโยบายของรัฐบาล และเป็นเจตนารมณ์พื้นฐานของ ธนาคารออมสิน ธนาคารของปวงชน ซึ่งดำเนินงานเพื่อปวงชน เพื่อชุมชน และเพื่อสังคม

ธุรกิจต่าง ๆ ของธนาคารออมสิน

1. ด้านเงินฝาก ให้บริการฝาก และถอนเงินประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- เงินฝากเผื่อเรียก
- เงินฝากเผื่อเรียกพิเศษ
- เงินฝากประจำ 3 เดือน
- เงินฝากประจำ 6 เดือน
- เงินฝากประจำ 12 เดือน
- เงินฝากกระแสรายวัน
- เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต

2. ด้านสินเชื่อ ให้บริการด้านการกู้ยืมเงินประเภทต่าง ๆ ดังนี้

สินเชื่อบุคคล

- สินเชื่อสวัสดิการ
- สินเชื่อเคหะ
- สินเชื่อไทรทอง

สินเชื่อเพื่อธุรกิจ

- สินเชื่อธุรกิจระยะยาว
- สินเชื่อธุรกิจเบิกเกินบัญชี
- สินเชื่อเพื่อสถาบันการศึกษา

สินเชื่อตามนโยบายรัฐ

- สินเชื่อธนาคารประชาชน
- สินเชื่อคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา
- สินเชื่อค่าเทอมบุตร
- สินเชื่อสุขสันต์
- สินเชื่อเพื่อธุรกิจห้องแถว

3. บริการอื่นๆ เช่น ตัวเงินเพื่อเดินทาง ตัวแลกเงินของขวัญ การรับจ่ายและโอนเงิน (อรจ.)

บริการรับชำระค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีอัตโนมัติ บริการให้เช่าตู้നിറภัย

บริการถอนเงินด่วน(ATM) บริการวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ และบริการธนาคารทางโทรศัพท์ให้บริการข่าวสารเกี่ยวกับธุรกิจของธนาคาร

สัญลักษณ์และคำขวัญของธนาคาร



สัญลักษณ์ของธนาคารประกอบด้วยดวงตรา 3 อย่าง

1. วัชร หมายถึง เครื่องหมายประจำพระองค์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 พระผู้ทรงพระราชทานกำเนิดคลังออมสินขึ้นในประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 เม.ย. 2456

2. จัตร หมายถึง เครื่องหมายประจำพระองค์ นายพลเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธิน พระผู้ทรงวางรากฐานและทำนุบำรุงกิจการของธนาคารออมสินให้มีความเจริญก้าวหน้าสืบไป

3. ต้นไทร หมายถึง ความร่มเย็น ความมั่นคง และความเจริญงอกงามตลอดกาล

คำขวัญของธนาคารที่ใช้ปัจจุบันคือ "มั่นคง จริงใจ รับใช้สังคม"

ในปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกันอยู่ภายใต้กำกับโดยทั่วไปของ กระทรวงการคลัง มีสาขา 586 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 90 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2546 ที่ผ่านมานี้

จากการศึกษาประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสินทำให้ทราบ วัตถุประสงค์ของธนาคาร วัฒนธรรมองค์กร การกิจของธนาคาร นโยบายการบริหาร และธุรกิจของธนาคาร ซึ่งมุ่งเน้นเทคโนโลยี การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานเป็นอย่างไร มีความพึงพอใจ และพฤติกรรมเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงนำไปกำหนดปัญหา และหัวข้อในการวิจัย กรอบแนวความคิด กำหนดตัวแปร ทางด้านความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ ปัญหา ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวม ออกแบบสอบถาม ตั้งสมมติฐาน รวมถึงการอภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะต่าง ๆ

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร สุดสวาท (2545 : 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร จำแนกตามตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในงานใช้ระบบอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุง และพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุก ๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการทำงาน ระยะเวลา และช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

นิชดา เจริญชัยสร (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet, การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet, ความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะของประชากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเลือกพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 727 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ T-test ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่สื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่ลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการเปิด รับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรเพศ, อายุ, ลักษณะงาน และระยะเวลาการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่าง ที่มีตำแหน่งงาน, อายุงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. ลักษณะทางประชากรแตกต่างของผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายไม่มีความสัมพันธ์กับ การใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet
3. ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่ายที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในตัวแปรอายุ, อายุงาน, ลักษณะงาน, ระยะเวลาในการใช้ระบบเครือข่าย อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ, ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีการเปิดรับข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์ จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย

สุทัศน์ กริ่งไกร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ต

พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้าน อินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานเครือข่ายระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตในทุกๆด้าน เพื่อให้มีระบบมีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบ.ไทยโอเลฟินส์ จก. พบว่า พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก พนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานและความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

บุศรา เพชรศิริพันธุ์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสายบัตรเครดิตส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยีในระดับมีความรู้ค่อนข้างมาก มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และระดับความรู้ความเข้าใจในบริการของสายเทคโนโลยี ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีด้านคุณภาพของการให้บริการของสายเทคโนโลยี ในข้อความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านการติดตามและแก้ไขปัญหางาน ในข้อความสามารถในการ

ให้คำแนะนำได้ตรงประเด็น แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวม และในรายด้าน แตกต่างกัน พนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากสาขาวิชาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของสายเทคโนโลยีโดยรวมและในรายด้าน แตกต่างกัน

วชิระ ตันสกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่อง ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง และทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่” กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดตัวแปร ทางด้านความรู้ความเข้าใจ ประโยชน์ ปัญหา ความพึงพอใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจโดยรวม ออกแบบสอบถาม ตั้งสมมติฐาน ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย รวมถึงการอภิปรายผลและกำหนดข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารออมสิน และนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนา ปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้พนักงานในธนาคารออมสินให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจ ถึงแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในธนาคารออมสิน มีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการของธนาคารออมสิน แต่การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธนาคารออมสิน ยังต้องการผลักดันและความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารออมสิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Methodology) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) และมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ รวม 2,131 คน (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล 2547)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำนวน 370 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนพนักงานหรือประชากรที่แน่นอน (Finite population) จึงทำการหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรประมาณค่าขนาดตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1967) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และความผิดพลาดไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้

กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ .05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$n = \frac{2131}{1 + [(2,131) \times (0.05)^2]} = 336$$

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้วผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาด ที่จะเกิดขึ้น จากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% ($336 \times 10\% = 34$) รวมทั้งสิ้น 370 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 2,131 คน

ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะต้องตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administered questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบทั้งปลายปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สร้าง แบบสอบถามทั้งหมด 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-End response question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

เพศ เป็นข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

อายุ เป็นข้อมูลประเภทที่มีการจัดเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของธนาคารออมสิน โดยใช้วิธีการกำหนดช่วงอายุ จำนวนได้ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 110)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 20}{6} \\ &= 6 \end{aligned}$$

ตาราง 1 แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

ช่วงอายุ
1. 20 – 25 ปี
2. 26 – 31 ปี
3. 32 – 37 ปี
4. 38 – 43 ปี
5. 44 – 49 ปี
6. 50 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงาน ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของธนาคารออมสิน ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7)
2. พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ระดับ 8-9)
3. พนักงานระดับรองผู้อำนวยการขึ้นไป (ระดับ 10 ขึ้นไป)

ระยะเวลาทำงานในธนาคาร ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งได้ข้อมูลมาจากฝ่ายบุคคลของธนาคารออมสิน การกำหนดช่วง ของระยะเวลา ของกลุ่มตัวอย่างคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระยะเวลาทำงาน} &= \frac{25 - 1}{6} \\ &= 4 \text{ ปี} \end{aligned}$$

ตาราง 2 แสดงช่วงระยะเวลาทำงานในธนาคารของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

ระยะเวลาทำงาน
1. 0 – 3 ปี
2. 4 – 7 ปี
3. 8 – 11 ปี
4. 12 – 15 ปี
5. 16 – 19 ปี
6. 20 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 7 ข้อ ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งในแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบ ใช่ กับไม่ใช่ แล้วนำมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละเพื่อการจัดกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่ม

เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

- ตอบคำถามถูก ได้ 1 คะแนน
- ตอบคำถามผิด ได้ 0 คะแนน

โดยแบ่ง คะแนนออกเป็น 2 ระดับ คือ ความรู้ความเข้าใจน้อย กับ ความรู้ความเข้าใจมาก โดยใช้หลักการของบุญชม (บุญชม. 2542: 82) โดยการหาช่วงกว้างของแต่ละระดับ จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.5 คือ

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้าง} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{1 - 0}{2} \\
 &= 0.5 \text{ หรือ ร้อยละ } 50
 \end{aligned}$$

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้คะแนนร้อยละแต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

- ระหว่าง ร้อยละ 0 – ร้อยละ 50 เท่ากับมีความรู้ความเข้าใจน้อย
- ระหว่าง ร้อยละ 51 – ร้อยละ 100 เท่ากับมีความรู้ความเข้าใจมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 8 ข้อ

ทั้งส่วนที่ 3 และ 4 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 3 และ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ตาราง 3 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามประโยชน์ที่ได้รับและปัญหาที่เกิดขึ้น

คะแนนเฉลี่ย	ประโยชน์ที่ได้รับและ ปัญหาที่เกิดขึ้น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ ใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง พอใจมาก

ระดับ 4 หมายถึง พอใจ

ระดับ 3 หมายถึง เฉยๆ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่พอใจ

ระดับ 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างมาก

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 5 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ตาราง 4 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจมาก
3.41 – 4.20	พอใจ
2.61 – 3.40	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 13 ข้อ ใช้การวัดข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

ตาราง 5 แสดงพฤติกรรมการใช้งานของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้แบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้งาน
1. วันละหลายครั้ง
2. วันละครั้ง
3. สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง
4. สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง
5. นาน ๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้

2.2 แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะ

2.3 ทดสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try out) กับพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ โดยใช้ สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของ แบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง

2.4 ทดสอบความสอดคล้องของคำถามเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้ตรงกับงานวิจัยมากที่สุดและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ราย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้วิธีแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ชุด
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากข้อมูลข่าวสาร บทความต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดกระทำข้อมูล

4.1.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Try out จำนวน 30 ชุด) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's α ซึ่งจะได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8902

4.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง

4.1.3 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์

4.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4.1.5 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version (Statistical package for social sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานในธนาคาร

4.2.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ ความแตกต่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์และความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

4.2.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

4.2.4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman Rank Correlation Coefficient เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

4.3 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ, t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) อธิบายค่าความแตกต่าง ระหว่างตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน กับความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ, t – test เพื่ออธิบายค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรความรู้ความเข้าใจกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

สมมติฐานข้อที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ที่ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ที่ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

สมมติฐานข้อที่ 5 พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ที่ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman Rank Correlation Coefficient เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมของพนักงานกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC เพื่อหาค่าทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ซึ่งได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) สูตรดังต่อไปนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2542: 42)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลที่มี}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 36)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล ด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2539: 112)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	แทน	ค่ากึ่งกลางของข้อมูลชั้นที่ i
	$n - 1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum f_i$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้มีความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach's alpha) เรียกว่าการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 140-141) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เปรียบ เทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 393) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร

ตาราง 6 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	$SS(B)$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between sum of square)

$k - 1$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between degree of freedom)

$SS(W)$ แทน ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within sum of square)

$n - k$ แทน องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within degree of freedom)

$MS(B)$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)

$MS(W)$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544: 333)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}} ; \quad n - k = \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

2.3 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงลำดับของสเปียร์แมน (The Spearman Rank Correlation Coefficient: r_s) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ หรือมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันหรือมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ชนิดนี้เป็นที่นิยมใช้กันมากที่สุด โดยที่ตัวแปรทั้ง 2 ตัว ต้องมีมาตรวัดอย่างน้อยเป็นแบบ

เรียงลำดับ (Ordinal scale) (ผศ.สายชล สิ้นสมบูรณ์ทอง. 2546 : 378-379) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 5

$$r_s = 1 - 6 \sum d_i^2 / [n^3 - n]$$

เมื่อ	r_s	คือ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman Rank Correlation Coefficient
	d_i	คือ	ค่าแตกต่างระหว่างลำดับที่ของข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม
	n	คือ	จำนวนคู่ของข้อมูล

2.4 การทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ใช้สถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544: 386) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2, ข้อ 3 และข้อ 4

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	=	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	=	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543: 14-17) ตัวอย่างเช่น

หาก ค่า $r < 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า $r > 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า $r = 0$ แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์เลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.

2544: 316)

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3–0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้เรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา (t - Distribution)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา (F - Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกระดับนัยสำคัญ (Significance)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร โดยแจกแจงเป็นจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	150	40.5
หญิง	220	59.5
รวม	370	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	20	5.4
ระหว่าง 26 – 31 ปี	139	37.6
ระหว่าง 32 – 37 ปี	97	26.2
ระหว่าง 38 – 43 ปี	72	19.4
ระหว่าง 44 – 49 ปี	42	11.4
รวม	370	100.0
3. ระดับการศึกษา**		
ปริญญาตรี	220	59.5
สูงกว่าปริญญาตรี	150	40.5
รวม	370	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2 – 7)	259	70.0
พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ระดับ 8 – 9)	88	23.8
พนักงานระดับรองผู้อำนวยการ (ระดับ 10 ขึ้นไป)	23	6.2
รวม	370	100.0

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาทำงานในธนาคาร		
น้อยกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี	24	6.5
4 – 7 ปี	135	36.5
8 – 11 ปี	39	10.5
12 – 15 ปี	70	18.9
16 – 19 ปี	78	21.1
20 ปี ขึ้นไป	24	6.5
รวม	370	100.0

** ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี พบว่าไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จึงปรับปรุงโดยการตัดออกไป

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่าเพศหญิงมีความถี่สูงสุดเท่ากับ 220 คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนเพศชายมีความถี่เท่ากับ 150 คิดเป็นร้อยละ 40.5

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26 – 31 ปี มีจำนวนสูงสุดโดยมีความถี่เท่ากับ 139 คิดเป็นร้อยละ 37.6 ส่วนอายุระหว่าง 32 – 37 ปี มีความถี่เท่ากับ 97 คิดเป็นร้อยละ 26.2 อายุระหว่าง 38 – 43 ปี มีความถี่เท่ากับ 72 คิดเป็นร้อยละ 19.4 อายุระหว่าง 44 – 49 ปี มีความถี่เท่ากับ 42 คิดเป็นร้อยละ 11.4 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีความถี่เท่ากับ 20 คิดเป็นร้อยละ 5.4

ระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 220 คิดเป็นร้อยละ 59.5 ส่วนการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความถี่เท่ากับ 150 คิดเป็นร้อยละ 40.5

ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2 – 7) มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่เท่ากับ 259 คิดเป็นร้อยละ 70.0 ส่วนพนักงานระดับ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ระดับ 8 – 9) มีความถี่เท่ากับ 88 คิดเป็นร้อยละ 23.8 และพนักงานระดับรอง ผู้อำนวยการ (ระดับ 10 ขึ้นไป) มีความถี่ 23 คิดเป็นร้อยละ 6.2

ระยะเวลาทำงานในธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 4 – 7 ปี มีจำนวนสูงสุด โดยมีความถี่ 135 คิดเป็นร้อยละ 36.5 ส่วนที่มีอายุงาน 16 – 19 ปี มีความถี่เท่ากับ 78 คิดเป็นร้อยละ 21.1 ที่มีอายุงาน 12 – 15 ปี มีความถี่เท่ากับ 70 คิดเป็นร้อยละ 18.9 ที่มีอายุงาน 8 – 11 ปี มีความถี่เท่ากับ 39 คิดเป็นร้อยละ 10.5 ที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป มีความถี่เท่ากับ 24 คิดเป็นร้อยละ 6.5

ละ 6.5 และที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความถี่ เท่ากับ 24 คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน	ถูก (%)	ผิด (%)	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
1. โปรแกรมบราวเซอร์ เช่น Internet Explorer ใช้ งานบนระบบอินทราเน็ตเพื่อเรียกดูข้อมูล	280 (75.7)	90 (24.3)	0.76	0.43	มาก
2. ระบบอินทราเน็ตพัฒนามาจากอินเทอร์เน็ต	264 (71.4)	106 (28.6)	0.71	0.45	มาก
3. ระบบอินทราเน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลในองค์กรได้	365 (98.6)	5 (1.4)	0.99	0.12	มาก
4. ระบบอินทราเน็ตของธนาคารไม่สามารถทำการ โอนย้ายข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่น มายังเครื่อง ของท่าน	210 (56.8)	160 (43.2)	0.57	0.50	มาก
5. ระบบอินทราเน็ตเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูล ภายในองค์กร	359 (97.0)	11 (3.0)	0.97	0.17	มาก
6. ธนาคารได้นำระบบอินทราเน็ตมาช่วยในการ อบรมพนักงาน	200 (54.1)	170 (45.9)	0.54	0.50	มาก
7. ธนาคารได้นำระบบอินทราเน็ตมาช่วยในการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์	265 (71.6)	105 (28.4)	0.72	0.45	มาก
รวม			0.75	0.17	มาก

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาจากจำนวนคำตอบของการวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจโดยรวม อยู่ ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.75$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบอินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลในองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมี ระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.99$) ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรองลงมา โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.97$) ส่วนโปรแกรมบราวเซอร์ เช่น Internet Explorer ใช้งานบนระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกดูข้อมูลมีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.76$) ธนาคารได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.72$) ระบบอินเทอร์เน็ตพัฒนามาจากอินเทอร์เน็ตมีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.71$) ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารไม่สามารถทำการโอนย้ายข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของคนอื่น มายังเครื่องของท่าน มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.57$) เรียงตามลำดับ และมีความรู้ความเข้าใจในด้านการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการอบรมพนักงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับความรู้ความเข้าใจมาก ($\bar{X} = 0.54$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

ประโยชน์ของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ระดับของประโยชน์		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	85 (22.3)	177 (46.5)	76 (19.9)	81 (8.1)	1 (0.3)	3.85	0.88	มาก
2. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ	94 (24.7)	202 (53.0)	72 (18.9)	2 (0.5)	0 (0.0)	4.05	0.68	มาก
3. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว	110 (28.9)	221 (58.0)	38 (10.0)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.19	0.61	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ประโยชน์ของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ระดับของประโยชน์		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการประสานงานให้ดียิ่งขึ้น	47 (12.3)	168 (44.1)	142 (37.3)	13 (3.4)	0 (0.0)	3.67	0.74	มาก
5. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน	52 (13.6)	124 (32.5)	132 (34.6)	62 (16.3)	0 (0.0)	3.45	0.93	มาก
6. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร	21 (5.5)	217 (57)	124 (32.5)	4 (1.0)	4 (1.0)	3.67	0.67	มาก
7. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว	107 (28.1)	198 (52.0)	64 (16.8)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.11	0.68	มาก
8. ระบบอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน	8 (2.1)	231 (60.6)	129 (33.9)	2 (0.5)	0 (0.0)	3.66	0.53	มาก
9. ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของท่าน	7 (1.8)	154 (40.4)	178 (46.7)	30 (7.9)	1 (0.3)	3.37	0.67	ปานกลาง
10. ระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานท่านลดลง	48 (12.6)	169 (44.4)	80 (21.0)	47 (12.3)	26 (6.8)	3.45	1.09	มาก
รวม						3.75	0.45	มาก

จากตาราง 9 พบว่าประโยชน์ที่พนักงานได้รับในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาโดยรายข้อพบว่าระบบอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆมีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการติดต่อสื่อสารขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยในการประสานงานให้ดียิ่งขึ้น ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) ระบบอินเทอร์เน็ตมีส่วนช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้แก่พนักงาน ระบบอินเทอร์เน็ตทำให้ปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานท่านลดลง มีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) และการช่วยลดขั้นตอนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ปัญหาของพนักงานในการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)	ระดับของปัญหา		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะ ทำงานของตนเอง ต้องใช้ส่วนกลาง แทน	126 (34.1)	140 (37.8)	77 (33.8)	20 (5.4)	7 (1.9)	3.97	0.97	มาก
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า ติดขัดอยู่บ่อย ๆ	109 (29.5)	213 (57.6)	39 (10.5)	9 (2.4)	0 (0.0)	4.14	0.69	มาก
3. เข้าหน้าเว็บเพจต่าง ๆ ของธนาคาร ไม่ได้บ่อยครั้ง	48 (13)	92 (24.9)	178 (48.1)	51 (13.8)	1 (0.3)	3.36	0.89	ปาน กลาง
4. บริการสารสนเทศ หรือข้อมูลของ ธนาคารไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย	68 (18.4)	166 (44.9)	121 (32.7)	9 (2.4)	6 (1.6)	3.76	0.84	มาก
5. การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บ เพจ บนเครือข่ายอินทราเน็ตของ ธนาคารมีความล่าช้า	17 (4.6)	185 (50.0)	148 (40.0)	20 (5.4)	0 (0.0)	3.54	0.67	มาก
6. บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	52 (14.1)	95 (25.7)	207 (55.9)	16 (4.3)	0 (0.0)	3.49	0.79	มาก
7. ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล	70 (18.9)	206 (55.7)	59 (15.9)	55 (9.5)	0 (0.0)	3.84	0.84	มาก
8. รับหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในองค์กรยังไม่เพียงพอ	38 (10.3)	176 (47.6)	148 (40.0)	8 (2.2)	0 (0.0)	3.66	0.69	มาก
รวม						3.72	0.55	มาก

จากตาราง 10 พบว่าปัญหาของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าปัญหาการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล่าช้าติดขัดอยู่บ่อย ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ไม่มี

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้องใช้ส่วนกลางแทน,มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.97) ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือรับส่งไฟล์ข้อมูล,มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.84) บริการสารสนเทศ หรือข้อมูลของธนาคารไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.76) รับหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในองค์การ ยังไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.66) การสืบค้นสารสนเทศผ่านทางเว็บเพจ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธนาคารมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.54) บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.49) และปัญหาการเข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ของธนาคารไม่ได้บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.36)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

ตาราง 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ ธนาคารออมสิน	พอใจ มาก (%)	พอใจ (%)	เฉย ๆ (%)	ไม่พอ ใจ (%)	ไม่พอใจ อย่าง มาก (%)	ระดับของความพึงพอใจ		
						$\bar{x}$.	S.D.	แปลผล
ด้านรูปแบบการนำเสนอ								
1. รูปแบบ สี สัน และเทคนิคที่ใช้ในการ แสดงข้อมูลบนอินเทอร์เน็ตมีความทันสมัย ดึงดูดใจให้เข้าไปใช้งาน	13 (3.5)	127 (34.3)	223 (60.3)	7 (1.9)	0 (0.0)	3.39	0.59	เฉยๆ
2. ข้อมูลที่นำเสนอมีความรวดเร็วและ ทันต่อเหตุการณ์	8 (2.2)	119 (32.2)	208 (56.2)	20 (5.4)	15 (4.1)	3.23	0.76	เฉยๆ
3. สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการ สืบค้นข้อมูล	0 (0.0)	155 (41.9)	156 (42.2)	59 (15.9)	0 (0.0)	3.26	0.72	เฉยๆ
4. สามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ ต่าง ๆ บนระบบอินเทอร์เน็ตได้ง่าย	1 (0.3)	77 (20.8)	225 (60.8)	67 (18.1)	0 (0.0)	3.03	0.63	เฉยๆ

ตาราง 11 (ต่อ)

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสิน	พอใจ มาก (%)	พอใจ (%)	เฉย ๆ (%)	ไม่พอ ใจ (%)	ไม่พอใจ อย่าง มาก (%)	ระดับของความพึงพอใจ		
						$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความพึงพอใจของข้อมูลและ การใช้งาน								
5. ความพึงพอใจของข้อมูลใน การนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	95 (25.7)	143 (38.6)	132 (35.7)	0 (0.0)	2.90	0.78	เฉย ๆ
6. มีคำอธิบายการใช้งานตลอด ทุกขั้นตอน	0 (0.0)	51 (13.8)	183 (49.5)	102 (27.6)	34 (9.2)	2.68	0.82	เฉย ๆ
7. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานใน หน่วยงานของท่าน	4 (1.1)	37 (10.0)	65 (17.6)	182 (49.2)	82 (22.2)	2.19	0.93	ไม่พอใจ
8. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น จากการใช้งาน	0 (0.0)	22 (5.9)	136 (36.8)	151 (40.8)	61 (16.5)	2.32	0.82	ไม่พอใจ
9. ท่านพึงพอใจกับการแก้ไขปัญหามา จากเทคโนโลยีสารสนเทศ	0 (0.0)	75 (20.3)	168 (45.4)	95 (25.7)	32 (8.6)	2.77	0.87	เฉย ๆ
10. ท่านพึงพอใจกับคำแนะนำในการใช้ งานระบบอินทราเน็ตจากฝ่าย เทคโนโลยีสารสนเทศ	0 (0.0)	29 (7.8)	210 (56.8)	100 (27.0)	31 (8.4)	2.64	0.75	เฉย ๆ
รวม						2.84	0.52	เฉย ๆ

จากตาราง 11 พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านรูปแบบการนำเสนอ ความพึงพอใจในข้อรูปแบบบสีสันและเทคนิคที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินทราเน็ตมีความทันสมัยดึงดูดใจให้เข้าไปใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 3.39$) สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการสืบค้นข้อมูลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 3.26$) ข้อมูลที่นำเสนอมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 3.23$) สามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ บนระบบอินทราเน็ตได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 3.03$) ตามลำดับ ส่วนด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการทำงาน ความพึงพอใจในข้อความเพียงพอของข้อมูลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 2.90$) มีคำอธิบายการใช้งานตลอดทุกขั้นตอนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเฉย ๆ ($\bar{X} = 2.68$) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่พอใจ ($\bar{X} = 2.32$) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยต่ำ

สุด อยู่ในระดับไม่พอใจ ($\bar{X} = 2.19$) และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจในข้อท่านพึงพอใจกับการแก้ปัญหาจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{X} = 2.77$) ท่านพึงพอใจกับคำแนะนำในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตจากฝ่ายสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{X} = 2.64$)

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ของพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	วันละหลายครั้ง (%)	วันละครั้ง (%)	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง (%)	สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง (%)	นาน ๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้ (%)
1. ท่านใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติ ธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร มติคณะกรรมการธนาคาร	18 (4.7)	8 (2.2)	33 (8.9)	78 (21.1)	233 (63.0)
2. ท่านใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก สลาก ออมสิน สินเชื่อ บริการอื่น ๆ	18 (4.9)	12 (3.2)	28 (2.6)	175 (47.3)	137 (37)
3. ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น ระบบสาขา ผลการออมรางวัล ตรวจรางวัลสลาก ระบบรายงานสาขา	19 (5.1)	17 (4.6)	6 (1.6)	189 (51.1)	139 (37.6)
4. ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB LIBRARY สอบถามการคำนวณเงินฝาก เขตสำนักหักบัญชี	1 (0.3)	21 (5.7)	18 (4.9)	72 (18.9)	258 (67.7)
5. ท่านใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต สหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงาน กองทุนเพื่อสังคม	33 (8.7)	29 (7.6)	76 (19.9)	95 (24.9)	137 (36.0)

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	วันละหลายครั้ง (%)	วันละครั้ง (%)	สัปดาห์ละ 3 – 4 ครั้ง (%)	สัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง (%)	นาน ๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้ (%)
6. ท่านใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม email address Email หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล คู่มืออย่างง่ายการใช้ Email	41 (10.8)	62 (16.3)	25 (6.6)	117 (30.7)	125 (32.8)
7. ท่านใช้หน้าผังองค์กร	23 (6.0)	9 (2.4)	41 (10.8)	61 (16.0)	236 (61.9)
8. ท่านใช้หน้าทำเนียบสาขา	1 (0.3)	1 (0.3)	49 (13.2)	33 (8.9)	286 (77.3)
9. ท่านใช้หน้าระเบียบคำสั่ง	20 (5.4)	32 (8.6)	81 (21.9)	89 (24.1)	148 (40.0)
10. ท่านใช้หน้าสมุดโทรศัพท์	19 (5.1)	9 (2.4)	32 (8.6)	73 (19.7)	237 (64.1)
11. ท่านใช้หน้าข่าวออมสิน	71 (19.2)	61 (16.5)	71 (19.2)	92 (24.9)	75 (20.3)
12. ท่านใช้หน้ากระดานข่าว	37 (10.0)	79 (21.4)	76 (20.5)	89 (24.1)	89 (24.1)
13. ท่านใช้หน้าถามตอบ / IRC	50 (13.5)	6 (1.6)	61 (16.5)	59 (15.9)	194 (52.4)

จากตาราง 12 การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน จำแนกเป็น ดังนี้

ข้อที่ 1. ท่านใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติ ธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร มติ คณะกรรมการธนาคาร พบว่า พนักงานใช้นาน ๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 พนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ และพนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 8 คิดเป็นร้อยละ 2.2

ข้อที่ 2. ท่านใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก สลาก ออมสิน สินเชื่อ บริการอื่น ๆ พบว่า พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนรองลงมา จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 พนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ และพนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 12 คิดเป็นร้อยละ 3.2

ข้อที่ 3. ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น ระบบสาขา ผลการออมรางวัล ตรวจรางวัล สลาก ระบบรายงานสาขา พบว่า พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนรองลงมา จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 พนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 พนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ และพนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 1.6

ข้อที่ 4. ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB LIBRARY สอบถามการคำนวณเงินฝาก เขตสำนักหักบัญชี พบว่า พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 67.7 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 พนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ และพนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 1 คิดเป็นร้อยละ 0.3

ข้อที่ 5. ท่านใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต สหกรณ์ออมทรัพย์ สหภาพแรงงาน กองทุนเพื่อสังคม พบว่า พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 พนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ และพนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 29 คิดเป็นร้อยละ 7.6

ข้อที่ 6. ท่านใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม email address Email หน่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่ Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล คู่มืออย่างง่าย การใช้ Email พบว่า พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 พนักงานใช้วันละครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 พนักงานใช้วันละหลายครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ และพนักงานใช้สัปดาห์ละ 3-4 ครั้งมีจำนวนต่ำสุด จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ข้อที่ 7. ท่านใช้หน้าผังองค์กร พบว่า พนักงานใช้นานๆครั้ง/ไม่ได้ใช้มีจำนวนสูงสุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 พนักงานใช้สัปดาห์ละ 1-2 ครั้งมีจำนวนรองลงมา จำนวน 61

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้แบ่งการทดสอบออกตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

ผู้วิจัยได้จำแนกการทดสอบสมมติฐานดังนี้

เพศ

เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างเพศ ชายและเพศหญิง ที่เป็นอิสระกัน วิเคราะห์โดยใช้ค่าที (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจรายด้าน	t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	ชาย	3.05	.47	-5.847**	.000
	หญิง	3.35	.52		
2. ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน	ชาย	2.30	.61	-5.325**	.000
	หญิง	2.67	.69		
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	ชาย	2.51	.82	-3.992**	.000
	หญิง	2.84	.73		
ความพึงพอใจรวม	ชาย	2.64	.51	-6.347**	.000
	หญิง	2.97	.50		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีเพศแตกต่างกัน โดยใช้ t-test จากการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตโดยจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก นั่นคือ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งานและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก นั่นคือ เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งานและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจรวมมากกว่าพนักงานที่เป็นเพศชาย และเพศหญิงมีความพึงพอใจในด้านการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานมากกว่าเพศชาย

อายุ

อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลักจะต้องทำการเปรียบเทียบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ
อินทราเน็ต จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจรายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	ระหว่างกลุ่ม	4	11.529	2.882	11.820**	.000
	ภายในกลุ่ม	365	88.997	.244		
	รวม	369	100.525			
2. ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4	11.528	2.882	6.614**	.000
	ภายในกลุ่ม	365	159.049	.436		
	รวม	369	170.577			
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	4	26.101	6.525	11.830**	.000
	ภายในกลุ่ม	365	201.332	.552		
	รวม	369	227.433			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ดังนี้ คือ ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

อายุ		Sig.				
		อายุ				
		ต่ำกว่า 25 ปี	26 - 31 ปี	32 - 37 ปี	38 - 43 ปี	44 - 49 ปี
	$\bar{X}$	3.15	2.84	2.82	2.97	2.52
ต่ำกว่า 25 ปี	3.15	-	0.31*	0.33*	0.18	0.63**
		-	(.014)	(.010)	(.175)	(.000)
26 - 31 ปี	2.84	-	-	0.02	-0.13	0.32**
		-	-	(.708)	(.091)	(.000)
32 - 37 ปี	2.82	-	-	-	-0.15	0.30**
		-	-	-	(.058)	(.002)
38 - 43 ปี	2.97	-	-	-	-	0.45**
		-	-	-	-	(.000)
44 - 49 ปี	2.52	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี, อายุ 32 - 37 ปี และอายุ 44 - 49 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .014, .010 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มากกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี, อายุ 32 - 37 ปี และอายุ 44 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31, 0.33 และ 0.63 ตามลำดับ

และพนักงานที่มีอายุ 44 - 49 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี , อายุ 32 - 37 ปี และอายุ 38 - 43 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .000, .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 44 - 49 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต น้อยกว่า พนักงานที่มีอายุ 26 - 31 ปี, อายุ 32 - 37 ปี และอายุ 38 - 43 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32, 0.30 และ 0.45 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างปริญาตรีหรือเทียบเท่ากับสูงกว่าปริญาตรี ที่เป็นอิสระกัน วิเคราะห์โดยใช้ค่าที (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	t-test for Equality of Means				
	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	ปริญาตรีหรือเทียบเท่า	3.16	.56	-3.266**	.001
	สูงกว่าปริญาตรี	3.33	.45		
2. ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน	ปริญาตรีหรือเทียบเท่า	2.55	.79	.816	.415
	สูงกว่าปริญาตรี	2.49	.48		
3.ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	ปริญาตรีหรือเทียบเท่า	2.93	.77	6.869**	.000
	สูงกว่าปริญาตรี	2.39	.70		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยใช้ t-test จากการวิเคราะห์ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการนำเสนอและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 และ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .415 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลักจะต้องทำการเปรียบเทียบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.457	2.729	10.534**	.000
	ภายในกลุ่ม	367	95.068	.259		
	รวม	369	100.525			
2. ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.091	.546	1.181	.308
	ภายในกลุ่ม	367	169.486	.462		
	รวม	369	170.577			
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	2	17.002	8.501	14.826**	.000
	ภายในกลุ่ม	367	210.431	.573		
	รวม	369	227.433			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ

อินทราเน็ต 2 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ดังนั้น คือ ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสิน ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านการนำเสนอและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ตำแหน่งงาน		Sig.		
		ตำแหน่งงาน		
		ระดับ 2-7	ระดับ 8-9	ระดับ 10 ขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.83	2.93	2.60
ระดับ 2-7	2.83	-	-0.10 (.137)	0.23* (.041)
ระดับ 8-9	2.93	-	-	0.33** (.007)
ระดับ 10 ปี ขึ้นไป	2.60	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งระดับ 2 – 7 กับพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10 ขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งระดับ 2 – 7 มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10 ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

และพนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 8 – 9 กับ พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 8 – 9 มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต มากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับ 10 ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33

ระยะเวลาการทำงานในธนาคาร

ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 เมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลักจะต้องทำการเปรียบเทียบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้ LSD (Least Significant Difference) ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระยะเวลาทำงานในธนาคาร

ความพึงพอใจรายด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.265	1.853	7.391**	.000
	ภายในกลุ่ม	364	91.260	.251		
	รวม	369	100.525			
2. ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5	11.604	2.321	5.314**	.000
	ภายในกลุ่ม	364	158.973	.437		
	รวม	369	170.577			
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	ระหว่างกลุ่ม	5	22.582	4.516	8.025**	.000
	ภายในกลุ่ม	364	204.851	.563		
	รวม	369	227.433			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาทำงานในธนาคาร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตทุกด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.01 ดังนี้ คือ ด้านรูปแบบการนำเสนอ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง(H₁) หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน และด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารแตกต่างกันกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาทำงาน ในธนาคาร		Sig.					
		ระยะเวลาทำงานในธนาคาร					
		น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 3 ปี	4-7 ปี	8-11 ปี	12-15 ปี	16-19 ปี	20 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.06	2.82	2.96	2.80	2.92	2.42
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	3.06	-	0.24* (.034)	0.10 (.437)	0.26* (.029)	0.14 (.245)	0.64** (.000)
4-7 ปี	2.82	-	-	-0.14 (.137)	0.02 (.748)	-0.10 (.159)	0.40** (.001)
8-11 ปี	2.96	-	-	-	0.16 (.112)	0.04 (.722)	0.54** (.000)
12-15 ปี	2.80	-	-	-	-	-0.12 (.133)	0.38** (.002)
16-19 ปี	2.92	-	-	-	-	-	0.50** (.000)
20 ปีขึ้นไป	2.42	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับ พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 4-7 ปี , 12 –15 ปี และ 20 ปีขึ้นไป มีค่า Sig เท่ากับ .034, .029 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต มากกว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 4-7 ปี , 12 –15 ปี และ 20 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24, 0.26 และ 0.64 ตามลำดับ

และพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 20 ปีขึ้นไป กับ พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 4-7 ปี , 8-11 ปี, 12-15 ปี และ 16-19 ปี มีค่า Sig เท่ากับ .001, .000, .002 และ .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต น้อยกว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงาน 4-7 ปี , 8-11 ปี, 12-15 ปี และ 16-19 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.40, 0.54, 0.38 และ 0.50 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจมากกับความรู้ความเข้าใจน้อยที่เป็นอิสระกัน วิเคราะห์โดยใช้ค่าที่ (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังตาราง

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ความพึงพอใจรายด้าน	มาก		น้อย				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	3.22	.526	3.25	.486	.253	368	.800
2. ด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน	2.53	.709	2.45	.292	-.652	368	.515
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	2.69	.815	2.85	.393	1.13	368	.259
ความพึงพอใจรวม	2.85	0.53	2.58	0.15	1.85	368	0.065

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างในความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน ผู้วิจัยแยกพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจด้านรูปแบบการนำเสนอ มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .800 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้มากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการนำเสนอไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .515 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้มากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .259 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้มากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจรวมจากการใช้งาน มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .065 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้มากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจรวมจากการใช้งานไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีระดับความรู้ไม่ว่าจะมากหรือน้อย มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

สมมติฐานที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจรายด้าน	ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	.322**	0.000	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน	.090	0.850	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	-.007	0.900	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความพึงพอใจรวม	.172**	.001	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอ มีความสัมพันธ์ กับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย มีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .322 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานธนาคารออมสินในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .850 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสินในด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig. เท่า กับ .900 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้ งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสินกับความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มี ความสัมพันธ์ กับ ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .172 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อประโยชน์ที่ได้รับของ พนักงานธนาคารออมสินในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมากขึ้น จะทำ ให้ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน โดยรวมเพิ่มขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคาร ออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ไม่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่เป็น อิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความ เชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัย สำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ต กับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจรายด้าน	ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงาน ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านรูปแบบการนำเสนอ	-.425**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามระดับปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน	-.412**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามระดับปานกลาง
3. ด้านการได้รับการแก้ไขปัญห ที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน	-.032	0.537	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความพึงพอใจรวม	-.390**	.000	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงข้ามระดับปานกลาง

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอ มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.425 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานธนาคารในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการนำเสนอลดลง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน มีความสัมพันธ์

กับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.412$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานธนาคารในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งานลดลง

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ $.537$ ซึ่งมากกว่า $.01$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า $.01$ นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า ความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยมีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.390$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานธนาคารออมสินในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสินต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมลดลง

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

H_1 : พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของสเปียร์แมน และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบดังนี้

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต กับความพึงพอใจ

พฤติกรรมการใช้งานของพนักงาน	ความพึงพอใจรวม		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านใช้หน้าเกี่ยวกับอมสิน เช่น ประวัติธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร, มติคณะกรรมการธนาคาร	-.395**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับปานกลาง
2. ท่านใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน , สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ	-.183**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
3. ท่านใช้หน้าระบบงาน เช่น ระบบสาขา , ผลการออม รางวัล, ตรวจรางวัลสลาก, ระบบรายงานสาขา	-.142**	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB Library , สอบถามการคำนวณเงินฝาก, เขตสำนักหักบัญชี	-.186**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
5. ท่านใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบน อินเทอร์เน็ต , สหกรณ์ออมทรัพย์, สหภาพแรงงาน, กองทุน เพื่อสังคม	.141**	0.07	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ท่านใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม E-mail Address, E-mail หน่วยงานต่างๆในสำนักงานใหญ่ , Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล, คู่มือ อย่างง่ายการใช้งาน E-mail	-.378**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับปานกลาง
7. ท่านใช้หน้าผังองค์กร	-.180**	0.01	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
8. ท่านใช้หน้าทำเนียบสาขา	-.212**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
9. ท่านใช้หน้าระเบียบคำสั่ง	-.063	.228	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
10. ท่านใช้หน้าสมุดโทรศัพท์	-.172**	0.01	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
11. ท่านใช้หน้าข่าวอมสิน	.017	.749	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
12. ท่านใช้หน้ากระดานข่าว	-.096	.066	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
13. ท่านใช้หน้าถามตอบ / IRC	-.239**	0.00	มีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรง ข้ามระดับต่ำ
พฤติกรรมโดยรวม	.194**	.000	มีความสัมพันธ์กันในทิศทาง เดียวกันระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า

1. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร, มติคณะกรรมการธนาคาร กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร, มติคณะกรรมการธนาคาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ -.395 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าเกี่ยวกับออมสิน น้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั่นแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้า เกี่ยวกับออมสิน ไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน, สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน, สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.183 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าธุรกิจธนาคารน้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั่นแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้า ธุรกิจธนาคารไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าระบบงาน เช่น ระบบสาขา , ผลการออมรางวัล, ตรวจรางวัลสลาก, ระบบรายงานสาขา กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .06 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน, สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB Libraly , สอบถามการคำนวณเงินฝาก, เขตสำนักหักบัญชีระบบงาน กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB

Libraly , สอบถามการคำนวณเงินฝาก, เขตสำนักหักบัญชีระบบงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.186 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าบริการภายในองค์กรน้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั้นแสดงว่าพนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าบริการภายในองค์กรไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต , สหกรณ์ออมทรัพย์, สหภาพแรงงาน, กองทุนเพื่อสังคม กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .07 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต , สหกรณ์ออมทรัพย์, สหภาพแรงงาน, กองทุนเพื่อสังคมไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม E-mail Address, E-mail หน่วยงานต่างๆในสำนักงานใหญ่ , Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล, คู่มืออย่างง่ายการใช้งาน E-mail กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม E-mail Address, E-mail หน่วยงานต่างๆในสำนักงานใหญ่ , Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล, คู่มืออย่างง่ายการใช้งาน E-mail มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.378 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์น้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั้นแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

7. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าผังองค์กรกับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .010 ซึ่งเท่ากับ .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าผังองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าผังองค์กร

พึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

13. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้หน้าถามตอบ / IRC กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้หน้าถามตอบ / IRC มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าถามตอบ / IRC น้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั่นแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหน้าถามตอบ / IRC ไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานโดยรวม กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า พฤติกรรมการใช้งานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.194 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตน้อย แต่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน นั่นแสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตไม่มากนัก แต่ส่วนใหญ่เวลาที่ใช้ก็จะเกิดความพึงพอใจ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	การทำสอบ
1. (1.1)	เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1. (1.2)	อายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1. (1.3)	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1. (1.4)	ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1. (1.5)	ระยะเวลาทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4.	ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5.	พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้เกิดประสิทธิผล ตรงกับความต้องการขององค์กร

ความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
4. เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
5. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมผลการศึกษาในอดีตและศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน
3. ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
4. ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน
5. พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในวิจัย

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ รวม 2,131 คน (ที่มา : แผนกทรัพยากรบุคคล 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้น กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัย เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับผู้บริหาร ของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบแบบปลายปิด ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อคำถามในแบบสอบถาม (Questionnaire) นำมาประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สร้าง แบบสอบถามทั้งหมด 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคาร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีคำถาม จำนวน 13 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช่วิธีแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 ชุด
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากข้อมูลข่าวสาร บทความต่างๆ เอกสารทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Try out จำนวน 30 ชุด) แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach's α ซึ่งจะได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8902
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical package for social sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานในธนาคาร

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์และความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

3. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ประโยชน์ที่ได้รับ และปัญหาที่เกิดขึ้น ของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

4. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Spearman Rank Correlation Coefficient เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ สรุปผลดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ ข้อมูลส่วนบุคคลของของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 31 ปี มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 มีตำแหน่งงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2 – 7) มีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีระยะเวลาทำงานในธนาคารที่มีอายุงาน 4 – 7 ปี มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน พบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.75$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในด้านระบบอินทราเน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลในองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีระดับความพอใจมาก ($\bar{X} = 0.97$) ในด้านระบบอินทราเน็ตเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยรองลงมา โดยมีระดับความพอใจมาก ($\bar{X} = 0.99$) และมีความรู้ความเข้าใจในด้านการนำระบบอินทราเน็ตมาช่วยในการอบรมพนักงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในระดับความพอใจมาก ($\bar{X} = 0.54$)

ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ประโยชน์ที่พนักงานได้รับในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาโดยรายด้านพบว่าระบบอินทราเน็ตช่วยให้ประหยัดเวลา สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) และในด้านการช่วยลดขั้นตอนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$)

ผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ปัญหาของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัญหาการทำงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล่าช้าติดขัดอยู่บ่อยๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้องใช้ส่วนกลางแทน มีค่าเฉลี่ยรองลงมาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) และปัญหาการเข้าหน้าเว็บเพจต่างๆ ของธนาคารไม่ได้บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในรูปแบบบสีสันและเทคนิคที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินทราเน็ตมีความทันสมัยดึงดูดใจให้เข้าไปใช้

งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับเฉยๆ ($\bar{x} = 3.39$) และด้านความพึงพอใจของจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับไม่พอใจ ($\bar{x} = 2.19$)

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสิน

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานออมสินสำนักงานใหญ่ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน เมื่อพิจารณาจากรายข้อแล้วพบว่าส่วนใหญ่มีการใช้งานแบบนานๆ ครั้ง/ไม่ได้ใช้ รองลงมาคือมีการใช้งานแบบสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง และ วันละครั้ง ตามลำดับ ส่วนการใช้งานวันละหลายครั้งพบที่มีการใช้งานต่ำสุด

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน ได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

พนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งานและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตในด้านรูปแบบการนำเสนอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พนักงานธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พนักงานธนาคารออมสินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในด้านได้ รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานใน การใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมีความ สัมพันธ์ กับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.390$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความ สัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออม สินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

พฤติกรรมการใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติธนาคาร คณะกรรมการธนาคาร, มติ คณะกรรมการธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต ของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.395$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน ,สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.183$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน ,สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ $-.142$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB Libraly ,สอบถามการคำนวณเงิน ฝาก, เขตสำนักหักบัญชีระบบงาน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งาน ระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่า เท่ากับ $-.186$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต , สหกรณ์ออม ทรัพย์, สหภาพแรงงาน,กองทุนเพื่อสังคมมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการ ใช้ งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มี ค่าเท่ากับ $.141$ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

พฤติกรรมการใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม E-mail Address, E-mail หน่วย งานต่างๆในสำนักงานใหญ่ , Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมล, คู่มืออย่าง ง่ายการใช้งาน E-mail มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

ของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.378 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าผังองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าทำเนียบสาขามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.212 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าทำเนียบสาขากับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการใช้หน้าสมุดโทรศัพท์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.172 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้หน้าข่าวออมสิน กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการใช้หน้ากระดานข่าว กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินไม่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมการใช้หน้าถามตอบ / IRC มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ -.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

พฤติกรรมการใช้งานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสหสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .194 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาทำงานในธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน

1. เพศ

พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอด้านความเพียงพอของข้อมูลและการทำงานและด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ นิชดา เจริญชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet ไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับ พงษ์ส คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ เพศ

2. อายุ

พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตในด้านการนำเสนอแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจาก พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุมากกว่า เมื่อเข้าไปใช้จะพบปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินที่มีอายุน้อยกว่า เข้าไปใช้งานพบปัญหาน้อยกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับ นิชดา เจริญชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ พงษ์ส คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ อายุ

3. ระดับการศึกษา

พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับ พุทธิส คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

4. ตำแหน่งงาน

พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อาจเนื่องมาจาก พนักงานธนาคารออมสินที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า เมื่อเข้าไปใช้จะพบปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่า เข้าไปใช้งานพบปัญหาน้อยกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

ซึ่งขัดแย้งกับ นิชดา เจริญชัยสร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้การสื่อสารผ่านระบบ Intranet ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารผ่านระบบ Intranet ไม่แตกต่างกัน

5. ระยะเวลาทำงานในธนาคาร

พบว่าพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า เมื่อเข้าไปใช้จะพบปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่า ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า เข้าไปใช้งานพบปัญหาน้อยกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่า

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

แต่ขัดแย้งกับ พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินแตกต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจรวม ด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ซึ่งขัดแย้งกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ที่มีเพศ ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า

ความพึงพอใจรวมในด้านรูปแบบการนำเสนอของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในด้านความพึงพอใจของข้อมูลและการใช้งาน ด้านได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์ กับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรายด้านต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันนั่นคือเมื่อพนักงานมองเห็นประโยชน์มากก็ทำให้เกิดความพึงพอใจมาก

ซึ่งสอดคล้องกับ นิชดา เจริญชัยศร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ในการสื่อสารผ่าน ระบบ เครือข่าย Intranet ของพนักงานไทยพานิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่รับผ่านระบบเครือข่าย Intranet ที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.368 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า หากมีการเปิดรับข่าวสารผ่านระบบเครือข่าย Intranet มากก็จะมีการใช้ประโยชน์ จากข่าวสารที่ได้รับผ่านเครือข่าย Intranet มากตามไปด้วย และสอดคล้องกับ สัทศน์กริ่งไกร (2542) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จ การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต และคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับ มาก

สมมติฐานที่ 4 ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคาร ออมสิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า ความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจด้านรูปแบบการนำเสนอ ด้านความพึงพอใจของข้อมูล และการใช้งานของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในด้านการได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ปัญหาที่เกิดขึ้นของ พนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมและราย ด้านต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามนั่นคือ เมื่อพบว่ามีปัญหาจากการใช้งานมากก็ทำให้ความพึงพอใจลดลง

ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของ พนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของ บริษัท ไทยโอเล ฟินส์ จำกัด พบว่า พนักงานมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยต้องการให้มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศ ในด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูลจาก Intranet เนื่องจากในการทำงานมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลจำนวนมากและรวดเร็วจากภายในและภายนอกบริษัท และสอดคล้องกับ พฤษัท คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการ ใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า ปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบ อินเทอร์เน็ตในทุกๆด้าน เพื่อให้มีระบบมีความทันสมัย ทันทอกความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า พฤติกรรมการใช้งานโดยรวม พฤติกรรมการใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติธนาคาร

คณะกรรมการธนาคาร, มติคณะกรรมการธนาคาร พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน ,สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ พฤติกรรมการใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลากออมสิน ,สินเชื่อ และ บริการอื่นๆ พฤติกรรมการใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB Libraly ,สอบถามการคำนวณเงินฝาก, เขตสำนักหักบัญชีระบบงาน พฤติกรรมการใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสินบนอินเทอร์เน็ต , สหกรณ์ออมทรัพย์, สหภาพแรงงาน,กองทุนเพื่อสังคม พฤติกรรมการใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม E-mail Address, E-mail หน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานใหญ่ , Network Support ปัญหาที่พบบ่อยเกี่ยวกับการใช้งานเมลล์, คู่มืออย่างง่ายการใช้งาน E-mail พฤติกรรมการใช้หน้าผังองค์กร พฤติกรรมการใช้หน้าทำเนียบสาขา พฤติกรรมการใช้หน้าสมุดโทรศัพท์ พฤติกรรมการใช้หน้าถามตอบ / IRC มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือพฤติกรรมการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินโดยรวมและพฤติกรรมในการใช้งานหน้าต่างๆ ของพนักงานธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจรวมต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือพนักงานธนาคารออมสินมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตไม่บ่อยนัก แต่ทุกครั้งที่ใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตก็จะเกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 2-7 มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบ Intranet อยู่ในระดับปานกลาง (เฉยๆ) ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอให้ดูทันสมัย มีสีสันสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้งาน โดยเพิ่มคำอธิบายขั้นตอนการใช้งานโดยละเอียด เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี ดังนั้นควรทำให้ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบอินเทอร์เน็ตมีประโยชน์อย่างมาก แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ควรปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอ ความเพียงพอของข้อมูล และความรวดเร็ว

เร็วในการแก้ปัญหา โดยจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และระบบงานที่มีการพัฒนาแก้ไข โดยให้พนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

4. ปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออนไลน์พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นมีค่อนข้างมาก ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างน้อย ดังนั้น ควรแก้ปัญหาต่างๆ ให้หมดสิ้นโดยเร็ว ไม่ว่าจะเป็น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีจำนวนน้อยและติดขัดอยู่บ่อยๆ แหล่งสืบค้นข้อมูลที่มีจำนวนไม่มาก และความล่าช้าในการดาวน์โหลดข้อมูล ซึ่งหากสามารถแก้ปัญหาดังกล่าวได้ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และเข้ามาใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้อย่างมาก

5. ความพึงพอใจในด้านรูปแบบการนำเสนอ เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับเฉยๆ ควรมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย และน่าสนใจมากขึ้น

6. ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับเฉยๆ ยกเว้นข้อจำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงาน และข้อที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา อยู่ในระดับไม่พอใจ ดังนั้น ควรเร่งแก้ไขอันดับแรก

7. ความพึงพอใจในด้านได้รับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับเฉยๆ ควรมีการปรับปรุงจำนวนบุคลากรและเพิ่มทักษะในการบริการและการแก้ปัญหาเพิ่มขึ้น

8. พนักงานส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับเฉยๆ ดังนั้นธนาคารควรเร่งปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และหาทางกระตุ้นให้พนักงานใช้งานมากขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต

9. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานค่อนข้างน้อยทั้งๆที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมากและมองเห็นประโยชน์ของระบบอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญเพื่อให้มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น

10. ควรนำระบบการเรียนการสอนทาง Online ที่เรียกว่า e-Learning มาใช้ในระบบอินเทอร์เน็ตให้มากขึ้น เพื่อให้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ของธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบงานด้านอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน
2. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นจึงควรศึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขาเพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ
3. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธนาคารออมสิน เพื่อเปรียบเทียบสองด้าน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มณีทอง. (2539). *อธิบายศัพท์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มัลติมีเดีย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2539). *Netscape (All-in-one)*. กรุงเทพฯ : ไทยเจริญการพิมพ์.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสตูดิโอ.
- _____. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตภัทร เครือวรรณ. (2540, มกราคม-กุมภาพันธ์). "Information Research" ; อินทราเน็ต (Intranet). กรุงเทพฯ : 1(9) : 51-57.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุศรา เพชรศิริพันธุ์. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิตที่มีต่อการให้บริการของสายเทคโนโลยี ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ปิยะ สมบูรณ์สำราญ. (2539ก, สิงหาคม). "การประยุกต์ใช้งานอินเทอร์เน็ตในองค์กร : การจัดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต" ; *ไมโครคอมพิวเตอร์*. (133) : 192-198.
- ปิยะ สมบูรณ์สำราญ. (2539ข, กรกฎาคม). "อินเทอร์เน็ตในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย" ; *Internet today*. 2(13) : 89-93.
- พฤษ หุโณปถัมภ์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พันจันทร์ ธนวัฒน์เสถียร และกรภัทร์ สุทธิดารา. (2540). *Internet & Interanet โดยใช้ Netscape*. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพรส (1989).
- ภาสกร ไหลสกุล. (2539). *อินเทอร์เน็ตทำงานอย่างไร?*. กรุงเทพฯ : S.P.N. การพิมพ์ จำกัด.
- วนิดา จันทจุฑากร. (2540). "อินเทอร์เน็ต: มิติใหม่ของการสื่อสาร" ; *เอกสารประกอบการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : สำนักการศึกษา ระบบสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรุณี ดันติวงศ์วานิช และคณะ. (2546). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิโดไชน่า.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

- _____. (2541). กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริพร สุดสวาท. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. ปรินูญานันท์ กศ.ม. (ศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. ศรีศักดิ์ จามรมาน และกนกวรรณ ว่องวัฒนะสิน. (2539, มิถุนายน-กรกฎาคม). "สื่อเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต" ; วารสารส่งเสริมเทคโนโลยี. 22(127) : 127-130.
- สมยศ นาวิการ. (2537). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- สุทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล. (2546). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบ.ไทยโอเลฟินส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์. (2538). "การเข้าใช้เครื่องระยะไกล" ; *Internet: Variety Services* อินเทอร์เน็ต: นานาสาระแห่งการบริการ. 43-60. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรศักดิ์ สงวนพงษ์. (2539, กรกฎาคม). "จตุรัสเทคโนโลยี : อินเทอร์เน็ต- อินเทอร์เน็ต" ; *ไมโครคอมพิวเตอร์*. (13) : 205-207.
- ผศ.สายชล สันสมบูรณ์ทอง. (2546). สถิติวิเคราะห์ *Statistical Analysis*: พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โครงการตำรา-คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุวัฒน์ ฆานิตกุลวัฒน์. (2538). "การสนทนาออนไลน์" ; *Internet: Variety Services* อินเทอร์เน็ต: นานาสาระแห่งการบริการ. 73-78. กรุงเทพฯ : สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน. ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว. สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์
และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (2545). คู่มือการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสารระดับหน่วยงาน. เอกสารเผยแพร่.

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ, (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน
โดไชน่า.

Goldhaber, G.M. (1979). *Organization Communication*. Dubeque Iowa : WM.C Brown
Publishers.

Rue, Leslie W. and Lloyd L. Byars. *Management : Skill and Application*. 9th ed. North
America : McGraw-Hill Inc.,. 2000.

Wolman B. Benjamin. (1973). *Dictionary of Behavioral Science*. London : The Macmillan
Press.

Yamane, Taro . *Statistic, AN Introductory Analysis*, 2nd ed . New York : Harper and Row ,
1967.

Jacobs P. (1996a). *Human resources*. Intranet publishin.(pp.289-299), IN QueCorporation.

Jacobs P. (1996b). *Education and trainging*. Intranet publishin.(pp.300-310), IN
QueCorporation.

URL:<http://www.Intranetjournal.com/newbie.html>.

URL:<http://www.gsb.or.th>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง : ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ซึ่งทำการศึกษาโดย นายเสนีย์ เขตสกุล นิสิตปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอความกรุณาจากท่านกรอกแบบสอบถามนี้โดยอิสระตามความคิดและประสบการณ์ที่เป็นจริงของท่าน ความคิดเห็นต่างๆในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับและจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกรอกแบบสอบถามนี้

คำชี้แจงในการกรอกแบบสอบถาม

กรุณาอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง [] ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด รายละเอียดแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน มีคำตอบ 10 ข้อ ดังนี้

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่สละเวลาอันมีค่า ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายเสนีย์ เขตสกุล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวท่าน โปรดทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

() เพศชาย

() เพศหญิง

2. อายุ

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี () 26 - 31 ปี

() 32 - 37 ปี () 38 - 43 ปี

() 44 - 49 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 2-7)

() พนักงานระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ (ระดับ 8-9)

() พนักงานระดับรองผู้อำนวยการ (ระดับ 10 ขึ้นไป)

5. ระยะเวลาทำงานในธนาคาร

() น้อยกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี () 4 - 7 ปี

() 8 - 11 ปี () 12 - 15 ปี

() 16 - 19 ปี () 20 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ
อินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน**

6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมากน้อยเพียงใด
โปรดทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	ใช่	ไม่ใช่
1.โปรแกรมบราวเซอร์ เช่น Internet Explorer ใช้งานบนระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อเรียกดูข้อมูล		
2.ระบบอินเทอร์เน็ตพัฒนามาจากอินเทอร์เน็ต		
3.ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นข้อมูลในองค์กรได้		
4.ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารไม่สามารถทำการโอนย้ายข้อมูล (FTP : File Transfer Protocol) จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของคน อื่น มายังเครื่องของท่าน		
5.ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร		
6. ธนาคารได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการอบรมพนักงาน		
7. ธนาคารได้นำระบบอินเทอร์เน็ตมาช่วยในการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์		

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับของพนักงานในการใช้งานระบบ
อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน**

7. ท่านคิดว่าในการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินมีประโยชน์มากน้อยเพียงใด โปรด
ทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ประโยชน์ของพนักงานในการใช้งานระบบ อินทราเน็ตของธนาคารออมสิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่ สุด (1)
1.ระบบอินทราเน็ตช่วยในการติดต่อสื่อสารของ องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.ระบบอินทราเน็ตช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆ					
3.ระบบอินทราเน็ตช่วยประหยัดเวลา สามารถติด ต่อสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว					
4.ระบบอินทราเน็ตช่วยในการประสานงานให้ดียิ่ง ขึ้น					
5.ระบบอินทราเน็ตช่วยเพิ่มศักยภาพในการเรียน รู้แก่พนักงาน					
6.ระบบอินทราเน็ตช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร					
7.ระบบอินทราเน็ตช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว					
8.ระบบอินทราเน็ตมีส่วนช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ในการทำงาน					
9.ระบบอินทราเน็ตช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ของท่าน					
10.ระบบอินทราเน็ตทำให้ปริมาณการใช้กระดาษ ของหน่วยงานท่านลดลง					

**ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต
ของธนาคารออมสิน**

8. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินมีปัญหาอย่างน้อยเพียงใด โปรดทำ
เครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ปัญหาของพนักงานในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต ของธนาคารออมสิน	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่โต๊ะทำงานของตนเอง ต้อง ใช้ส่วนกลางแทน					
2.อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทำงานล่าช้า ติดขัดอยู่บ่อยๆ					
3.เข้าหน้าเว็บเพจ ต่างๆของธนาคารไม่ได้บ่อยครั้ง					
4.บริการสารสนเทศ หรือ ข้อมูล ของธนาคาร ไม่ได้รับ การปรับปรุงให้ทันสมัย					
5.การสืบค้นสารสนเทศ ผ่านทางเว็บเพจ บนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของธนาคารมีความล่าช้า					
6.บริการสารสนเทศมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการใช้งาน					
7.ความล่าช้าในการดาวน์โหลด หรือ รับส่งไฟล์ข้อมูล					
8.รับหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายในองค์กรยังไม่ เพียงพอ					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ต

9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย(/)

ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสิน	พอใจมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจอย่างมาก (1)
<u>ด้านรูปแบบการนำเสนอ</u>					
1.รูปแบบ สี สัน และเทคนิคที่ใช้ในการแสดงข้อมูลบนอินทราเน็ตมีความทันสมัย ดึงดูดใจให้เข้าไปใช้งาน					
2.ข้อมูลที่นำเสนอมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์					
3.สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกในการสืบค้นข้อมูล					
4.สามารถใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆบนระบบอินทราเน็ตได้ง่าย					
<u>ด้านความเพียงพอของข้อมูลและการใช้งาน</u>					
5.ความเพียงพอของข้อมูลในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
6.มีคำอธิบายการใช้งานตลอดทุกขั้นตอน					
7.จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานในหน่วยงานของท่าน					
8.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา					
<u>ด้านการได้รับการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน</u>					
9.ท่านพึงพอใจกับการแก้ปัญหาจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ					
10.ท่านพึงพอใจกับคำแนะนำในการใช้งานระบบอินทราเน็ตจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของ

10. ท่านมีพฤติกรรมในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสินอย่างไร โปรดทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน	วันละ หลาย ครั้ง	วันละ ครั้ง	สัปดาห์ ละ 3- 4 ครั้ง	สัปดาห์ ละ 1- 2 ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง/ไม่ ได้ใช้
1.ท่านใช้หน้าเกี่ยวกับออมสิน เช่น ประวัติ ธนาคาร, คณะกรรมการธนาคาร, มติคณะ กรรมการธนาคาร					
2.ท่านใช้หน้าธุรกิจธนาคาร เช่น เงินฝาก, สลาก ออมสิน, สินเชื่อ, บริการอื่นๆ					
3.ท่านใช้หน้าระบบงาน เช่น ระบบสาขา, ผลการ ออมรางวัล, ตรวจรางวัลสลาก, ระบบรายงาน สาขา					
4.ท่านใช้หน้าบริการภายในองค์กร เช่น GSB LIBRARY, สอบถามการคำนวณเงินฝาก, เขต สำนักหักบัญชี					
5.ท่านใช้หน้าบริการพิเศษ เช่น ธนาคารออมสิน บนอินเทอร์เน็ต, สหกรณ์ออมทรัพย์, สหภาพแรง งาน, กองทุนเพื่อสังคม					
6.ท่านใช้หน้าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กลุ่ม email Address, Email หน่วยงานต่างๆในสำนัก งานใหญ่, Network Support, ปัญหาที่พบบ่อย เกี่ยวกับการใช้งานเมล, คู่มืออย่างง่ายการใช้ E- mail					
7.ท่านใช้หน้าผังองค์กร					
8.ท่านใช้หน้าทำเนียบสาขา					
9.ท่านใช้หน้าระเบียบคำสั่ง					
10.ท่านใช้หน้าสมุดโทรศัพท์					
11.ท่านใช้หน้าข่าวออมสิน					
12.ท่านใช้หน้ากระดานข่าว					
13.ท่านใช้หน้าถามตอบ/IRC					

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

หนังสือขอความอนุเคราะห์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. ศุภินญา (ดัชนาภิรมย์) ญาณสมบูรณ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ร.๒/๖

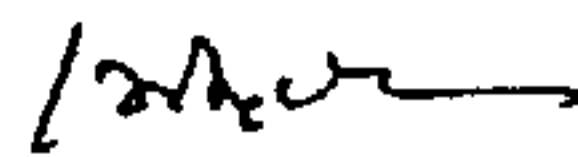
วันที่ ๑๖ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นายเสนีย์ เขตสกุล นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงาน
ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา
และ อาจารย์ศุภิญญา ทัศนภิรมย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงาน
ต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นายเสนีย์ เขตสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/8.132



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายเสนีย์ เขตสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้งานระบบอินทราเน็ตของธนาคารออมสินในสำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายเสนีย์ เขตสกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2996480 มือถือ 09-9254088

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายเสนีย์ เขตสกุล
วันเดือนปีเกิด	21 พฤศจิกายน 2507
สถานที่เกิด	อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	90/504 หมู่ 5 ถนนพระยาสุเรนทร์ แขวงบางชั้น เขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพฯ 10510
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	DRM Support Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส (มหาชน) จำกัด 1291/1 อาคารชินวัตร 2 ชั้น 11 ส่วนหน้า ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท จังหวัดกรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2530	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (สถิติ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2526	โรงเรียนศรีสะเกษวิทยาลัย