

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3
สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
อาร์ม ศรีสุภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2553

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3
สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
อาร์ม ศรีสุภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3
สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
อาร์ม ศรีสุภาพ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
สิงหาคม 2553

อาร์ม ศรีสุภาพ. (2553). ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารฯ จำนวน 378 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในปริญญาตรี อายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี สถานภาพสมรส เป็นกลุ่มงานปฏิบัติการ

2. กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3. กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติโดยรวม ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS ด้านความรวดเร็วของระบบ KISS ด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) อยู่ในระดับดี

4. กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก

5. เพศ อายุ อายุการทำงาน กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

7. ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ในด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ

8. ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ในด้านความเร็วของระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

9. ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ในด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

10. ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

COGNITIVE AND ATTITUDE OF USING SERVICES AN KRUNGSRI INFORMATION SYSTEM
(KISS) AFFECTING EMPLOYEES' WORKING BEHAVIOR IN BANK OF AYUDHYA,
PRARAM III BRANCH

AN ABSTRACT
BY
ARM SRISUPAV

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

August 2010

Arm Srisupav. (2010). *Cognitive and Attitude of Using Services on Krungsri Information System (KISS) Affecting Employees' Working Behavior in Bank of Ayudhya, Praram III Branch Head Office*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

This research aims to study cognitive and attitude of using services on Krungsri Information System (KISS) affecting employees' working behavior in Bank of Ayudhya, Praram III Branch Head office.

Sample size in this research is 378 employees of Bank of Ayudhya. Questionnaire is an instrument in data collection. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

The findings are as follows:

1. Most employees are male, aging between 31 and 40 years old, holding the highest education at bachelor degree, having duration of work lower than four years, having marital status at living together, and working as operation group.
2. Respondents have overall cognitive in Krungsri Information System (KISS) at the moderate level.
3. Respondents have overall attitudes on categories of easily using Krungsri Information System (KISS), rapidness of KISS, update and required information from searching and potential of information technology of Krungsri Information System (KISS) at the good levels.
4. Respondents have overall working behavior toward Krungsri Information System (KISS) at the high levels.
5. Respondents with different gender, age, duration of work and work group influence to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees differently with statistical significance of 0.05 levels.

6. Respondents' attitudes toward using Krungsri Information System (KISS) in overall have positively moderate related to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees with statistical significance of 0.05 levels.

7. Respondents' attitudes toward using Krungsri Information System (KISS) in category of easily using Krungsri Information System (KISS) have positively low related to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees with statistical significance of 0.05 levels.

8. Respondents' attitudes toward using Krungsri Information System (KISS) in category of rapidness of KISS have positively low related to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees with statistical significance of 0.05 levels.

9. Respondents' attitudes toward using Krungsri Information System (KISS) in category of searching for wanted information have positively moderate related to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees with statistical significance of 0.05 levels.

10. Respondents' attitudes toward using Krungsri Information System (KISS) in category of the potential of information technology have positively low related to working behavior toward Krungsri Information System (KISS) of Bank of Ayudhya's employees with statistical significance of 0.05 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์
(KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3
สำนักงานใหญ่ของ อาร์ม ศรีสุภาพ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

วันที่.....เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย พร้อมทั้งให้ความเมตตา ช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณบิดา มารดา ครอบครัว ที่ได้เลี้ยงดูและการอบรมสั่งสอนผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกท่านที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสพการณ์ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียนและทำกิจกรรมร่วมกันมา

อาร์ม ศรีสุภาพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude).....	35
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร.....	43
แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ.....	51
ภาพรวมของระบบข้อมูลลูกค้ากรุงศรีอินโฟอर्मेशनซิสเต็มส์ (KISS) หรือเรียกว่า Relationship management: RM).....	69
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	77
3 วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย.....	81
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	81
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	83

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
4 การนำเสนอผลการวิจัย.....	98
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	99
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	110
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	151
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	151
สรุปผลการวิจัย.....	153
อภิปรายผล.....	159
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	164
ข้อเสนอแนะเพื่อทำการวิจัยครั้งต่อไป.....	168
บรรณานุกรม.....	171
ภาคผนวก.....	175
ภาคผนวก ก	176
ภาคผนวก ข.....	182
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	184

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการกำหนดตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นชั้น (stratum) เป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนพนักงาน.....	4
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงาน.....	99
3 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงาน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	102
4 แสดงจำนวน ค่าร้อยละ คะแนนรวมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานพระรามที่ 3.....	104
5 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจระบบความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานพระรามที่ 3.....	105
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS).....	106
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา...	108
8 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ.....	111
9 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	113
10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	114

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อโดยรวม ระบบกรุงศรี อินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนก ตามระดับอายุ.....	115
12 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ.....	116
13 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนก ตามอายุ.....	117
14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	119
15 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุการทำงาน.....	122
16 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุการทำงาน	123
17 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน..	124
18 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุการทำงาน.....	126

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องสถานภาพสมรส.....	128
20 แสดงพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา.....	130
21 แสดงพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องกลุ่มงานตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มงานโดยใช้ Levene's Test	131
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) โดยรวม ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน.....	132
23 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน.....	133
24 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน.....	134
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวม.....	136
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน	137
27 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	140

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	8
2 แสดงพฤติกรรมองค์การขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I).....	27
3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	27
4 แสดงโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.....	41
5 แสดงโมเดลทัศนคติและองค์ประกอบ.....	42
6 แสดงแบบการสื่อสารทั้ง 3 แบบ.....	45
7 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis et al, 1975.....	68
8 แสดงภาพระบบข้อมูลลูกค้ากรุงศรีอินโฟรเมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) หรือเรียกว่า Relationship management: RM).....	69

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ได้นำระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้ากรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) หรือเรียกว่า “ระบบ Relationship Management”. มาใช้งานเพื่อให้เป็นฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร ทั้งด้านเงินฝาก และสินเชื่อ ตลอดจนเชื่อมต่อระบบงาน (Application) ต่างๆ ให้ติดต่อประสานกัน (Interface Application to Application) เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพขึ้น สามารถนำข้อมูลลูกค้าไปใช้งานในด้านการตลาด และนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) เป็นระบบ Customer Information เพื่อใช้เก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น ชื่อ อายุ หมายเลขโทรศัพท์ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ เลขที่ผู้เสียภาษี เป็นต้น

การสำรวจความรู้ความเข้าใจและทัศนคติในการใช้ระบบเครือข่ายภายในสำนักงานใหญ่ เนื่องจากการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของธนาคารฯ ยังไม่มีการสำรวจพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในการใช้ระบบที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดรับวัตถุประสงค์หลักที่ธนาคารคาดหวังไว้ว่า เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)) ที่เป็นมาตรฐานสากลแพร่หลายภายในประเทศและทั่วโลก นอกจากนี้ ปัจจุบันระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ยังถูกนำไปเชื่อมโยง เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการวิเคราะห์สินเชื่อสมัยใหม่ของธนาคารในปัจจุบัน คือกรุงศรีควิกโลน (Krungsri Quick Loan) ของฝ่ายบริหารความเสี่ยงลูกค้าธุรกิจ SME และเป็นฐานข้อมูลในการติดตามประเมินผลของสำนักงานใหญ่และสาขา โดยถูกนำไปเชื่อมโยงกับระบบแอ็กเซส (Access) ของฝ่ายติดตามประเมินผลลูกค้าธุรกิจ SME ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับลูกค้าของธนาคารทั่วประเทศ ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในฐานะเป็นที่มาของข้อมูล เพื่อนำไปใช้งานที่สำคัญของธนาคาร ทำให้ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติในการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งตามไปด้วยสืบเนื่องจากความสำคัญของระบบดังกล่าว อันมีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารโดยตรง

ดังนั้น การศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ภายในธนาคารฯ จึงเป็นที่สนใจของผู้วิจัย เพราะธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้ใช้ระบบนี้ในการดำเนินงานภายในธนาคารมาก่อนที่ผู้วิจัยจะเข้ามาทำงานภายในธนาคาร ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมและการดำเนินงานของธนาคารในอดีตจนถึงปัจจุบันก็เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก จึงเป็นที่น่าสนใจว่าระบบ

ข้อมูลลูกค้าดังกล่าว จะยังคงตอบสนอง และเอื้อประโยชน์ต่อพนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบนี้ได้มากนักหรือไม่ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารอย่างไรหรือไม่ ยังเป็นคำถามที่ค้างคาใจผู้วิจัย ท่ามกลางความผันผวนแปรเปลี่ยนของโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลง ขบวนการดำเนินงานของธนาคารเอง อีกทั้งในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไปมากเพื่อสนองรับปริมาณธุรกรรมด้านต่างๆของธนาคาร ท่ามกลางการแข่งขันของ ธุรกิจบริการทางการเงินอย่างรุนแรง ผู้วิจัยจึงสนใจความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่ พฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารฯ เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของธนาคารให้เป็นที่ยอมรับแพร่หลายในหมู่พนักงานมากยิ่งขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความเข้าใจการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลให้ฝ่ายงานผู้สร้างระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ภายในธนาคาร หรือผู้สนใจด้านระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ได้นำผลการวิจัยไปใช้ปรับกลยุทธ์ทางการบริหารข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน
2. ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ที่จะเข้ามาพัฒนาระบบได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริการข้อมูลข่าวสารให้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.ใช้เป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องระบบ Customer Information นำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าและเป็นข้อมูลอ้างอิงต่อไป

4.ใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารฯ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ (กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานธนาคารฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาความเข้าใจ และทัศนคติของพนักงานธนาคารฯ ในการใช้ระบบสารสนเทศ (กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)) ของธนาคารฯ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มงานปฏิบัติการ กลุ่มงานงานบริหารความเสี่ยง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 2,408 คน เนื่องจากกลุ่มงานดังกล่าวมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยตรง เช่น กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ต้องเรียกข้อมูลประวัติด้านสินเชื่อ เช่น Statement ของลูกค้า เป็นต้น (ตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551) จำแนกตามกลุ่มงานหลัก เป็นดังนี้

	จำนวนพนักงาน (คน)
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	162
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	460
กลุ่มงานปฏิบัติการ	1,109
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	677
	<u>2,408</u>

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มงานปฏิบัติการ กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-581) ได้กำหนดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ได้จำนวนตัวอย่าง 344 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 10% ได้จำนวน 34 คน รวมตัวอย่างเท่ากับ 378 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กำหนดตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นชั้น (stratum) รวม 4 ชั้น คือ

- | | |
|--|------------|
| 1.1) พนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ | รวม 26 คน |
| 1.2) กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME | รวม 72 คน |
| 1.3) กลุ่มงานปฏิบัติการ | รวม 174 คน |
| 1.4) กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง | รวม 106 คน |

ซึ่งสุ่มตัวอย่างเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนพนักงาน อัตรา 16% ของแต่ละกลุ่ม ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการกำหนดตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นชั้น (stratum) เป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนพนักงาน

	กลุ่มงานธุรกิจ ขนาดใหญ่	กลุ่มงาน SME	กลุ่มงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มงาน บริหาร ความเสี่ยง	รวม (คน)
จำนวนประชากร	162	460	1,109	677	2,408
ร้อยละที่ต้องการ	16%	16%	16%	16%	
จำนวนตัวอย่าง	26	72	174	106	378

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Random Sampling) โดยการสอบถามกับพนักงานกรุงศรีอยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามพนักงานที่ใช้ระบบกรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในการตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งได้ ดังนี้

1. ข้อมูลประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2. อายุ

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 – 40 ปี

1.2.3 41 – 50 ปี

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.3. ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

1.3.2 ระดับปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4. อายุการทำงาน

1.4.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.4.2 1 - 4 ปี

1.4.3 5 - 9 ปี

1.4.4 10 14 ปี

1.4.5 15 ปีขึ้นไป

1.5. สถานภาพ

1.5.1 โสด

1.5.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน

1.5.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.6. กลุ่มงานที่สังกัด

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบกรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS)

3. ทศนคติต่อระบบสารสนเทศ (กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)) ได้แก่

- 3.1 ความง่ายในการใช้งาน
- 3.2 ความรวดเร็ว
- 3.3 การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ
- 3.4 ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ธนาคาร** หมายถึง บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
2. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานทุกคนของบมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร
3. **ธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร** หมายถึง การดำเนินการในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และประกอบธุรกิจอื่นใด ตามที่ทางการอนุญาตให้ธนาคารดำเนินการได้
4. **ลูกค้า** หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือนิติบุคคล ที่มีความสัมพันธ์หรือทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร หรือเป็นผู้ได้รับประโยชน์ในที่สุดสุดท้ายจากการมีความสัมพันธ์หรือทำธุรกรรม หรือเป็นผู้ที่มีอำนาจควบคุม หรือตัดสินใจในที่สุดสุดท้าย เกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ หรือทำธุรกรรมดังกล่าวด้วย
5. **Customer Information** หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า เพื่อใช้ในเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น ชื่อ อายุ หมายเลขโทรศัพท์ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ เลขที่ผู้เสียภาษี เป็นต้น
6. **เทคโนโลยีการสื่อสาร** หมายถึง ความสะดวกในการเข้าสู่ระบบ Customer Information ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ความสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว และประสิทธิภาพของเครือข่ายที่ใช้
7. **เครื่องมืออุปกรณ์** ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ (printer)
8. **ความรู้ความเข้าใจ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจต่อระบบ KISS ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงานของ KISS ประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล ฐานะทางการเงินของลูกค้า การเชื่อมการทำงานกับ Internet ความรวดเร็วและใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ความจำเป็นที่ต้องใช้ระบบ KISS ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ ปัญหา/ ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ข้อมูลในระบบที่ไม่พึงเปิดเผยต่อลูกค้า คำอธิบายการใช้งานระบบ การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ลูกค้าของพนักงาน

9. **ทัศนคติ** หมายถึง ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS ความรวดเร็วของระบบ KISS การค้นหาข้อมูลที่ต้องการศึกษายภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

10. **พฤติกรรม** หมายถึง การใช้ระบบ KISS ในค้นหาข้อมูล/จัดทำรายงาน การ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ การใช้ข้อมูลในระบบ KISS เป็นเอกสารประกอบการทำงานของพนักงาน การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า การออกจากระบบโดยไม่ถูกวิธี (ไม่ Log Off)

11. **KISS** หมายถึง ระบบฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อใช้เก็บข้อมูลส่วนตัวลูกค้า เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ เลขที่บัตรประชาชน เลขที่ผู้เสียภาษี เป็นต้น

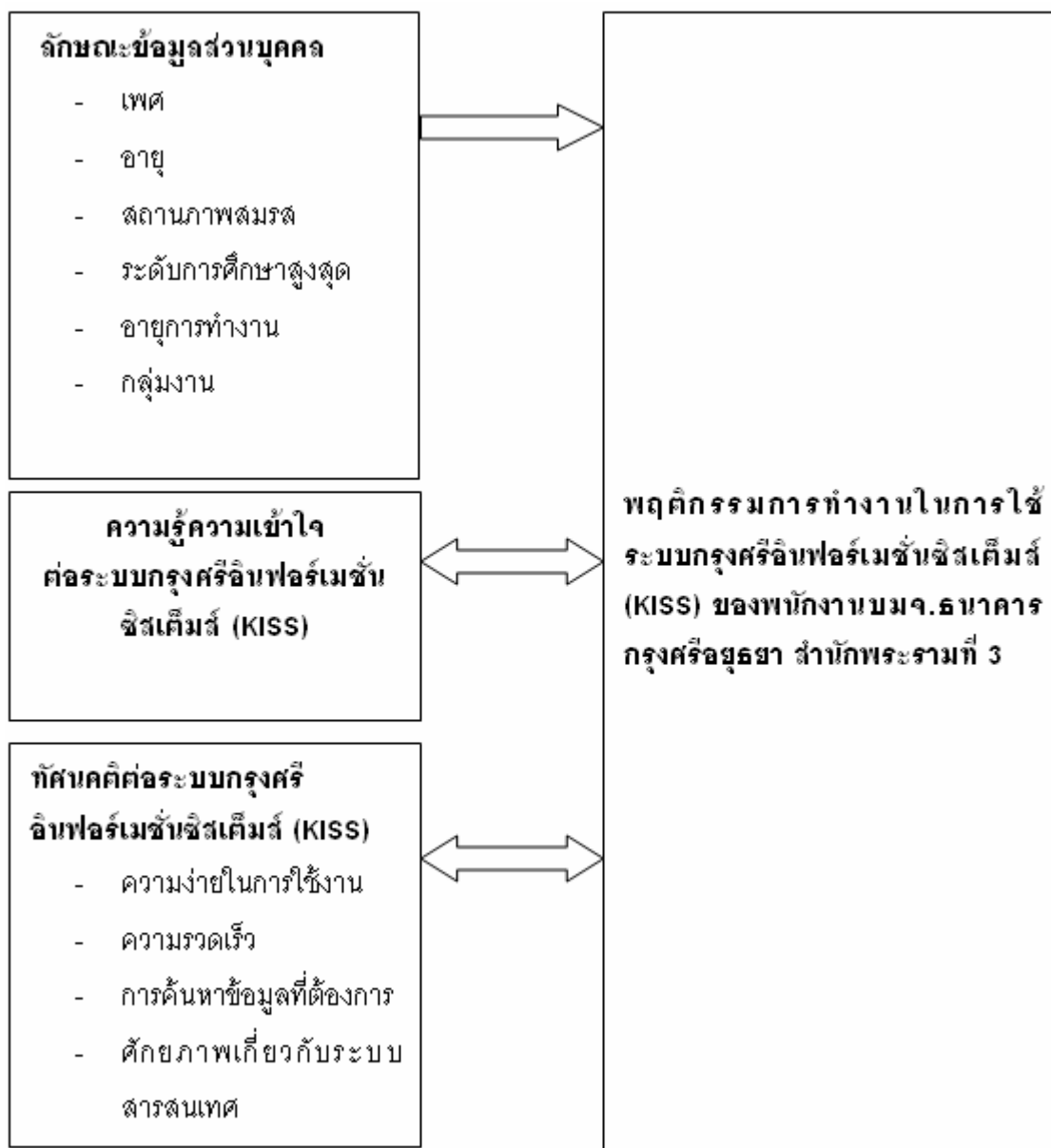
กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่” มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกัน ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด มีพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

3.ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักพระรามที่ 3

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลโดยอาศัยพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์
- 2.แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
- 4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)
- 5.แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
- 6.แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ
- 7.ภาพรวมของระบบข้อมูลลูกค้ากรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) หรือเรียกว่า Relationship management: RM)
- 8.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

วิลเฟรด์ สุตน์ไชยนนท์ (2547: 91) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนของคน ที่มีอยู่ในแต่ละสังคม ภูมิภาค และระดับโลก นอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัวของประชากร และองค์ประกอบต่าง ๆ ของประชากร

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรจะช่วยให้ในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิด ความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41) กล่าวถึงตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วนตลาดได้

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่าผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวน และลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้นๆ เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4. รายได้ การศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวยมีอำนาจซื้อสูง แต่คนที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำ จะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อก็ได้ อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิต ธรรมเนียม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกจากความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดในเชิงเหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค

ความหมายของการเรียนรู้ของผู้บริโภค

วุฒิชัย จ๋ามง (2527: 89) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เราอาจจะมองเห็นการเรียนรู้ได้

เสรี วงศ์มณฑา (2542: 95) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้แล้วเกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Change of behavior)

การเรียนรู้ของผู้บริโภค (Consumer learning) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับความรู้ (Knowledge) และประสบการณ์ (Experience) โดยการซื้อและการบริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในอนาคต (Schiffman; & Kanuk. 1994: 201) จากความหมายนี้จะเห็นว่าลักษณะการเรียนรู้ของผู้บริโภคเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งปรากฏและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเป็นผลจากความรู้นี้ที่ได้รับ (จากการอ่าน การสังเกต หรือความคิด) หรือจากประสบการณ์ที่แท้จริง ทั้งความรู้ และประสบการณ์ใหม่ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในอนาคต ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน จากความหมายนี้เป็นที่ชัดเจนว่าผลลัพธ์จากการเรียนรู้เป็นผลจากความรู้นี้ และ(หรือ) ประสบการณ์ คุณสมบัตินี้แสดงถึงความแตกต่างของการเรียนรู้จากพฤติกรรมจิตใต้สำนึกการเรียนรู้ของผู้บริโภค (เสรี วงศ์มณฑา. 2542: 95) ประกอบด้วย 3 ระดับ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับความรู้จากผู้อื่น มีบุคคลอื่นมาบอกหรือสอน
2. ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) เกิดจากประสบการณ์ที่เราได้ไปพบเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยตนเอง
3. การโยงใย (Association) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาก่อนแล้วนำมาคิด

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ชาวาล แพร์ตันกุล (2516: 11) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อ ๆ มาตั้งแต่ในอดีตและบุคคลสามารถรับทราบในสิ่งเหล่านี้ได้

จำนง พรายแย้มแข (2531: 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึงความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมารวมสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้น ๆ ด้วย

การแบ่งพฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom; others. 1956: 359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge of Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่าง ๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎีโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ

- การแปล (Translation)
- การตีความหมาย (Interpretation)
- การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ได้อย่างมีความหมายและเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่าการวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

- การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
- การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
- การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

- สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
- สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ
- สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

- การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ความหมายของความเข้าใจ

บลูม และคณะ(Bloom; other. 1956: 359) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นที่สำคัญคือ การแปลความหมายของคำและข้อความสัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทศณะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยต้องหาข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ไพศาล หวังพานิช (2516: 201) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราวต่าง ๆ ความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบาย และเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

จากความหมายต่าง ๆ ของความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหาความสามารถในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง

การวัดความรู้ความเข้าใจ

ชวาล แพรัตกุล (2516: 201) การที่จะกล่าวว่าผู้หนึ่งผู้ใดเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องใด ๆ นั้นจะต้องมีพฤติกรรมทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ จำเรื่องราวนั้นได้กับระลึกเรื่องราวนั้นออกมาความจำ (Memory) เป็นฝ่ายรับเก็บไว้ในตัว ความระลึก (Recall) เป็นฝ่ายออกจากตัว การที่ใครกล่าวว่า “รู้แต่พูดไม่ถูก” หรือ “รู้แต่นึกไม่ออก” แท้ที่จริงคือผู้ที่ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น เพราะเรายังไม่มีวิธีตรวจสอบว่าสมองของผู้นั้นได้บันทึกเรื่องนี้ไว้จริง ๆ หรือเปล่า เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดงออกมาเป็นเครื่องชี้วัดว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ฉะนั้นการวัดความรู้สักก็คือการวัดสมรรถภาพสมองทางด้านการระลึกออกของความจำนั่นเอง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเรื่องเนื้อเรื่องเป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์, นิยาม, กฎและความจริงหรือรายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ

2. ถามความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนปฏิบัติทั้งหลาย เช่นถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

จำนง พรายแย้มแข (2531: 24-29) แบบทดสอบที่ดีต้องมีทั้งความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นสูงสามารถจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นอัตนัยหรือปรนัย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำพิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับ และการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเองและสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม

ทฤษฎีความรู้ ความเข้าใจ

ทฤษฎีความรู้ของอิมมานูเอล คานท์ (ชัชวพันธ์ อัดพัฒน์. 2545; อ้างอิงจาก Immanuel Kant. 1949) ได้แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อหลัก คือ

1. ความรู้ “เริ่ม” จากประสบการณ์ แต่ไม่ได้ “เกิด” จากประสบการณ์ ความรู้เกิดจากความรู้อันเป็นรูปแบบ เช่นเดียวกับปลา คือ ปลาไหลขึ้นมาจากน้ำ แต่ปลาไม่ได้เกิดจากน้ำ และปลา

เกิดจากอะไร ปลาเกิดจากปลาซึ่งเป็นแม่ปลา ความรู้อาศัยประสบการณ์แล้วเจริญงอกงามขึ้นเช่นเดียวกับปลาอาศัยน้ำแล้วยังมีชีวิตอยู่ได้ รวมความว่าความรู้มิใช่เกิดจากประสบการณ์ แต่อาศัยประสบการณ์ เช่นเดียวกับปลาก็มิใช่เกิดจากน้ำ แต่อาศัยน้ำจึงมีชีวิตอยู่

2. ตัวคนเรามีส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ หัว-ตัว-เท้า หรือส่วนบน-กลาง-ล่าง เช่นเดียวกับความรู้ มีองค์ 3 ส่วน คือ ความรู้สึกหรือประสาทสัมผัส ความเข้าใจและเหตุผล รวมองค์ทั้ง 3 เข้าด้วยกันจึงเป็นความรู้ โดยความรู้รู้สึกส่งผลถึงความเข้าใจ ความเข้าใจส่งผลถึงเหตุผล และเหตุผลส่งผลถึงความรู้

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

มีผู้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ สรุปได้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของ “รู้” หมายถึง แจ้ง เข้าใจ ทราบ ส่วน “เข้าใจ” หมายถึง รู้เรื่อง รู้ความหมาย

พจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education. n.d.) ของ กู๊ด (เธียร์ริดา เหมพิพัฒน์. 2546; อ้างอิงจาก Good. 1973) ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

บลูม (Bloom. 1971) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) คือ ความสามารถในการจำเรื่องราว ทฤษฎี และประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการและความรู้เรื่องสากลเป็นต้น ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถและทักษะในการจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ สามารถที่จะเปรียบเทียบและย่อแต่เฉพาะจุดสำคัญได้ และสามารถที่จะคาดคะเนถึงสิ่งที่เกิดขึ้นได้จากการกระทำหรือการประเมินค่าได้

ดาเวนพอร์ทและพรูซัค (Davenport; and Prusak. 2002) กล่าวว่า ความรู้ คือ ส่วนผสมที่เลื่อนไหลของประสบการณ์ที่ได้รับการวางโครงร่าง เป็นคุณค่าต่าง ๆ ข้อมูลในเชิงบริบท และความเข้าใจอย่างถ่องแท้ที่ชำนาญการซึ่งได้นำเสนอกรอบหรือโครงร่างอันหนึ่งขึ้นมาเพื่อการประเมินและรวบรวมประสบการณ์ข้อมูลใหม่ ๆ ก่อให้กำเนิดและถูกประยุกต์ใช้ในใจของบรรดาผู้รู้ทั้งหลายในองค์กรต่าง ๆ บ่อยครั้งได้รับการฝังตรึงไม่เพียงอยู่ในเอกสารต่าง ๆ หรือในคลังความรู้เท่านั้น แต่ยังอยู่ในงานประจำกระบวนการ การปฏิบัติ และบรรทัดฐานขององค์กรอีกด้วย

เล็กซิคอนเว็บสเตอร์ดิกชันนารี (โสภิชา เล้าเกต. 2549; อ้างอิงจาก The Lexicon Webster Dictionary. 1977) ได้ให้คำจำกัด ความของความรู้ว่าเป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการค้นหาหรือเป็น ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคลที่ได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากรายงานการรับข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ให้ความหมายของความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินและจำได้ เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายข้อเท็จจริง ทฤษฎีโครงสร้าง มาตรฐาน วิธีการแก้ปัญหา กฎเกณฑ์ เป็นต้น

ประเภทของความรู้

จากหนังสือทฤษฎีความรู้ กล่าวว่า ความรู้ คือ เรื่องส่วนตัวโดยผูกพันกับข้อเท็จจริงที่เป็นจริงต่าง ๆ เกี่ยวกับโลก ความรู้เป็นความจริงของปัจเจก เป็นความเชื่อที่มีเหตุผลมากกว่าความเชื่อในข้อเท็จจริง และต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลที่ดีในการเชื่อมั่นเป็นความจริง ความรู้เกิดขึ้นได้จาก

1. เหตุผลนิยม (Rationalism) คือ ประสบการณ์เป็นตัวให้ข้อมูล แต่เหตุผลนั้นจะเป็นตัวตัดสินใจให้เห็นความจริง เกิดความรู้

2. ประสบการณ์นิยม หรือ ประจักษ์นิยม (Empiricism) คือ ความรู้จะได้มาต้องได้มาจากการเรียน จากประสบการณ์ แม้จะอ้างว่ามีความรู้บางอย่างติดตัวมาแต่เกิด (ปัญญา) แทบจะไม่มี ความหมายอะไรเลย ถ้าไม่มีประสาทสัมผัส ประสบการณ์เป็นตัวให้ข้อเท็จจริง เป็นวัตถุดิบของความรู้ ถ้าไม่มีประสาทสัมผัสรับข้อมูลให้กับจิตเราจะรู้อะไรไม่ได้เลย ประสบการณ์แม้จะเปลี่ยนแปลงไม่ตายตัวแต่ก็ให้ความจริงที่มีสาระแก่เรา ทำให้เรามีความรู้และเข้าใจโลกได้เราเรียกความรู้แบบนี้ว่า ความรู้อุปนัย (Induction)

3. อนุমানนิยม (A Priorism) คือ ความรู้ของมนุษย์ถูกจำกัดให้รู้เพียงปรากฏการณ์เท่านั้น สิ่งที่อยู่เบื้องหลังปรากฏการณ์หรือสิ่งที่คงอยู่ด้วยตัวเอง เราไม่สามารถรู้ได้หากต้องการรู้จะต้องปฏิบัติตามหลักเหตุผลทางจริยธรรมเพียงอย่างเดียว

สุโท เจริญสุข (2520) กล่าวว่า การที่คนเราจะรู้ได้นั้นมี 2 ประการ ดังนี้

1. รู้ได้ตามแนวคิดหรือปรัชญาฝ่ายสสารนิยม คือ เป็นระบบวิทยาศาสตร์เพราะถือว่าการที่คนเราจะรู้อะไรได้นั้นเกิดจากการทำงานของร่างกายและสมอง ซึ่งเป็นสสาร

2. รู้ได้ตามแนวคิดหรือปรัชญาฝ่ายจิตนิยม เชื่อว่าการที่คนเราเกิดความรู้เพราะว่าคนเรามีชีวิตเป็นตัวรู้

บลูม (วันชัย. 2545; อ้างอิงจาก Bloom. 1971) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยเรียงจากที่ซับซ้อนน้อยที่สุดไปหาที่ซับซ้อนมากที่สุด ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specifics) คือ ความระลึกถึงสิ่งเฉพาะและชิ้นส่วนของการที่อยู่โดดเดี่ยว การเน้นที่สัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรม เรื่องนี้จัดอยู่ในระดับต่ำสุดของความเป็นธรรม ซึ่งอาจได้รับการคิดว่าเป็นหน่วยงานสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นนามธรรมของเรื่องความรู้ที่สร้างขึ้น ได้แก่

1.1 ความรู้เกี่ยวกับคำเฉพาะ (Knowledge of Terminology) เป็นความรู้ในเรื่องสัญลักษณ์จำเพาะบางอย่าง (ทั้งภาษาและมีใช้ภาษา) รวมทั้งความรู้ทางสัญลักษณ์ที่ยอมรับกันอยู่แล้วความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียว หรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น

1.2 ความรู้ในเรื่องข้อเท็จจริงเฉพาะ (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความรู้ในเรื่องวันที่ เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ เป็นต้น ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียวหรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น

2. ความรู้เรื่องวิธีและวิธีการจัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Way and Means of Dealing with Specifics) คือ ความรู้ในเรื่องวิธีทางในการจัดการระเบียบ ในการศึกษาในการตัดสินใจและการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีการค้นคว้า ลำดับผลที่ตามเวลาในปฏิทินและมาตรฐานของการตัดสินใจในแต่ละสาขา และรูปแบบของการจัดระเบียบตามที่สาขากำหนดและดำเนินการ ความรู้นี้จะจัดอยู่ในระดับกลางของความเป็นธรรมอยู่ระหว่างความรู้เฉพาะสิ่งกับความรู้ทั่ว ๆ ไป ได้แก่

2.1 ความรู้แบบแผนนิยม (Knowledge of Conventions) เป็นความรู้ในเรื่องลักษณะของวิธีทางในการจัดทำ และการนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์เพื่อการสื่อความหมายและความสอดคล้องผู้ทำงาน ในสาขาใช้ประโยชน์แบบฉบับการปฏิบัติและรูปแบบที่เหมาะสมที่สุดกับวัตถุประสงค์และมองดูเหมาะสมที่สุดกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง ควรสังเกตว่าแม้รูปแบบและประเพณี จะเป็นสิ่งที่สมมติขึ้นหรือเกิดขึ้น อย่างไม่ตั้งใจหรือมีฐานมาจากอำนาจทั้งหลายตามรูปแบบและประเพณีนิยมก็ยังคงมีอยู่ เพราะเป็นผลงานของการตกลงของคนกลุ่มใหญ่หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหาของคนกลุ่มใหญ่หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหา

2.2 ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Knowledge of Trend and Sequence) เป็นความรู้เรื่องกระบวนการ ทิศทางและการเคลื่อนที่ของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา

2.3 ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท (Knowledge of Classification and Categories) เป็นความรู้เรื่องชั้นต่าง ๆ ชุดส่วนและการจัดเรียบเรียงซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของสาขาวิชาที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการโต้แย้งหรือของปัญหาที่ให้มา

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริง หลักการ ความคิดเห็นและพฤติกรรม ที่ได้รับการทดสอบหรือได้รับการตัดสินใจ

3. ความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ (Knowledge of the Universals and abstractions on a Field) คือ ความรู้เรื่องแผนและรูปแบบที่สำคัญ ๆ ที่ปรากฏการณ์และความคิดได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้าง ทฤษฎี และข้อสรุปจำนวนมากซึ่งมีอิทธิพลต่อสาขาวิชา

หรือซึ่งนำมาใช้ศึกษาปรากฏการณ์หรือแก้ปัญหาในระดับนี้ จัดเป็นระดับที่สูงสุดของความเป็นนามธรรม และความซับซ้อน ได้แก่

3.1 ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป (Knowledge of Principle and Generalizations) เป็นความรู้เรื่องความเป็นนามธรรมบางอย่าง ซึ่งสรุปข้อสังเกตปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งมีคุณค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือกำหนดการกระทำหรือทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องที่สุด

3.2 ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) เป็นความรู้เรื่องตัวหลักการ และข้อสรุปทั่วไป รวมทั้งความสัมพันธ์ของมัน ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของเหตุการณ์ ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อน ได้อย่างชัดเจนครอบคลุมและเป็นระบบ ซึ่งเป็นเรื่องที่ เป็นนามธรรมมากที่สุดและได้รับการนำมาใช้แสดงความสัมพันธ์และการจัดระเบียบของสิ่งจำเพาะต่าง ๆ จำนวนมาก

ระดับความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2536) ได้กล่าวถึงความรู้ในพฤติกรรมการเรียนรู้ กลุ่มพุทธิพิสัย ไว้ว่าพฤติกรรมการเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นความสามารถและทักษะทางด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแยกย่อยได้เป็น 6 ชั้น โดยสรุปสาระสำคัญดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำ หรือระลึกได้ซึ่งรวมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับรู้มา

ก) ความรู้เฉพาะเรื่อง เฉพาะอย่างเป็นการระลึกถึงข้อสนเทศในส่วนย่อยเฉพาะอย่าง ที่แยกได้โดด ๆ ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ เกี่ยวกับความหมายของคำ ความรู้เกี่ยวกับความจริงเฉพาะ อย่างเช่นรู้ วัน เดือน ปี เหตุการณ์ สถานที่ เป็นต้น

ข) ความรู้เกี่ยวกับวิถีทางและวิธีดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความรู้ในเรื่องระเบียบ แบบแผน ประเพณี ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับก่อน- หลัง ความรู้ในการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่ ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและกระบวนการ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการแปลความหมายตีความหมายเพื่อขยายความในเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ แยกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

ก) การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือจากภาษาหนึ่งของการสื่อสารไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

ข) การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมายหรือสรุปเรื่องราวโดยการจัดระเบียบ และรวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่

ค) การขยายความ เป็นการขยายเนื้อหาที่เหนือไปกว่าขอบเขตที่รู้เป็นการขยายขีดการอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

3. การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ใช้ในสถานการณ์จริงหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งเป็นการใช้ความเป็นนามธรรมในสถานการณ์รูปธรรม ซึ่งความเป็นธรรมอาจจะอยู่ในรูปแบบความคิดทั่วไป กฎเกณฑ์ เทคนิค และทฤษฎี ฯลฯ

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกการสื่อความหมายไปสู่หน่วยย่อยเป็นองค์ประกอบสำคัญ หรือเป็นส่วน ๆ เพื่อให้ได้ลำดับชั้น ความคิดความสัมพันธ์การวิเคราะห์ เช่นนี้ก็เพื่อมุ่งจะให้การสื่อความหมายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะดังนี้

ก) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นการชี้ให้เห็นหน่วยต่าง ๆ ที่เป็น ส่วนประกอบที่อยู่ในสิ่งที่สื่อความหมาย

ข) การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการแยกการประสานหรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

ค) การวิเคราะห์หลักการในเชิงจัดดำเนินงาน เป็นการชี้ให้เห็นถึงระบบจัดการและวิธีการรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการนำหน่วยต่าง ๆ หรือ ส่วนต่าง ๆ เข้าเป็นเรื่องเดียวกัน จัดเรียบเรียง และรวบรวมเพื่อสร้างแบบแผนหรือโครงสร้างที่ไม่เคยมีมาก่อน อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

ก) การสังเคราะห์ข้อความ เป็นการผูกข้อความขึ้นโดยการพูด หรือเขียนเพื่อสื่อความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์ไปยังผู้อื่น

ข) การสังเคราะห์แผนงาน เป็นการพัฒนาหรือเสนอแผนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมาย หรือที่คิดทำขึ้นเอง

ค) การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการพัฒนาหรือสร้างชุดของความสัมพันธ์เชิงนามธรรมขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องจำแนกหรืออธิบายข้อมูล หรือปรากฏการณ์บางอย่างจากข้อความเบื้องต้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหาวัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ซึ่งอาจจะกำหนดกฎเกณฑ์ขึ้นเอง หรือผู้อื่นกำหนด จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

ก) การประเมินตามเกณฑ์ภายใน เป็นการประเมินค่าความถูกต้องของวัสดุ อุปกรณ์ ข้อความเหตุการณ์ ตามคุณสมบัติประจำตัวของอุปกรณ์ ข้อความ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ข) การประเมินค่าตามเกณฑ์ภายนอก เป็นการประเมินค่าโดยอ้างอิงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ได้แก่ การวัดความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และนิยาม คือ การวัดว่า “คำ” หรือ “กลุ่มคำ” หรือ ความหมาย หรือคำแปลของเครื่องหมาย รูปภาพ ตัวย่อ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ นั่นคืออะไรมีความหมายทั่วไปหรือความหมายเฉพาะว่าอย่างไร มีคุณสมบัติอะไร การวัดความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และความจริง คือ การวัดว่าสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราว ใจความหรือเนื้อความสำคัญ ๆ ได้มีการพิสูจน์ หรือยอมรับแล้วเป็นอย่างไร การวัดความรู้ในวิธีการดำเนินการ คือ การวัดความจำถึงกระบวนการและแบบแผนวิธีทำงานของเรื่องราวต่าง ๆ เหตุการณ์ว่ามีที่มาอย่างไร ใช้วิธีการใด มีการดำเนินงานเป็นขั้น ๆ อย่างไร มิได้มุ่งที่จะวัดถึงการนำไปปฏิบัติจริง การวัดความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน คือ การวัดค่าแบบแผน แบบฟอร์มตามจารีตธรรมเนียม ประเพณี ที่ตกลงรับกันตามความนิยม หรือตามลัทธิธรรมเนียม ประเพณีที่เคยปฏิบัติกันมาอย่างไรเข้าใจอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับลำดับขั้น และแนวโน้มคือ การวัดความรู้ในเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหวโน้มเอียงไปในทิศทางใดและเรื่องต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นก่อน หลัง และดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท คือ การวัดที่เกี่ยวกับการจัดประเภทสิ่งของของเรื่องราว เหตุการณ์ตามประเภท ตามชนิด ตามลำดับก่อน หลัง เป็นอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ คือ การวัด ความจำในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวินิจฉัยและตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ว่าจำได้หรือไม่ และควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ๆ การวัดความรู้เกี่ยวกับวิธีการ หรือวิธีการดำเนินงาน คือ การวัดค่าการได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร มีวิธีการปฏิบัติอย่างไร มีกระบวนการและกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้พิสูจน์หรือหาความจริงนั้น ๆ ว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร การวัดความรู้เกี่ยวกับความรู้รอบยอดในเรื่อง คือ การวัดความจำของข้อสรุปหรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาได้หรือไม่ การวัดความรู้เกี่ยวกับหลักการและการขยายหลักการคือการวัดว่าสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของเนื้อหาได้หรือไม่ และการวัดความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง คือ การวัดความสามารถในการระลึกได้ และนำความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาการต่าง ๆ มาสรุปเป็นเนื้อหาความใหญ่ ๆ หรือรวมกันเป็นเรื่องเดียวได้หรือไม่

การวัดความรู้

เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป ในที่นี้กล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้กันมาก คือ แบบทดสอบ (สุมลมัลย์ เตียวไป๋. 2545) แบบทดสอบมีลักษณะแตกต่างกันมากทั้งในด้านรูปแบบการนำไปใช้และจุดมุ่งหมายในการสร้างประเภทของแบบทดสอบ จึงแบ่งได้แตกต่างกันตามเกณฑ์ที่ใช้ ถ้าแบ่งตามลักษณะทางจิตวิทยาที่ใช้วัด จะแบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ (Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ ความเข้าใจตามพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ซึ่งเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

ก) แบบทดสอบที่ครูสร้างเอง (Teacher – made Test) เป็นแบบทดสอบที่สร้างกันโดยทั่วไปเมื่อต้องการใช้ก็สร้างขึ้น ใช้แล้วก็เลิกกันถ้าจะนำไปใช้อีกก็ต้องดัดแปลงปรับปรุงแก้ไข เพราะเป็นแบบทดสอบที่ยังขาดคุณภาพ

ข) แบบทดสอบมาตรฐาน (Standardized Test) เป็นแบบทดสอบที่ต้องการมีการพัฒนาด้วยการวิเคราะห์ทางสถิติมาแล้วหลายครั้งหลายหน จนมีคุณภาพสมบูรณ์ทั้งด้านความตรง ความเที่ยง ความยากง่าย อำนาจจำแนก ความเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ปกติ (Norm) ให้เปรียบเทียบด้วย รวมความแล้วต้องมีมาตรฐานทั้งด้านการดำเนินการสอบและการแปลผลคะแนนที่ได้

2. แบบทดสอบความถนัด (Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองของคนว่ามีความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด และมีความสามารถทางด้านใดเป็นพิเศษ แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

ก) แบบทดสอบความถนัดทางการเรียน (Scholastic Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบความถนัดที่วัดความสามารถทางวิชาการว่า มีความถนัดในวิชาอะไร ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการเรียนต่อทางแขนงวิชานั้น และจะสามารถเรียนไปมากน้อยเพียงใด

ข) แบบทดสอบความถนัดพิเศษ (Specific Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถพิเศษของบุคคล เช่น ความถนัดทางดนตรี ทางกายภาพ ทางศิลปะ เป็นต้น ใช้สำหรับการแนะแนวการเลือกอาชีพ

3. แบบทดสอบบุคคล – สังคม (Personal – social Test) เป็นแบบทดสอบใช้วัดบุคลิกภาพและการปรับตัวเข้ากับสังคมของบุคคล

ก) แบบทดสอบความเรียง (Essay Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้ผู้ตอบจะต้องเรียบเรียงคำตอบเอง

ข) แบบทดสอบตอบสั้น และเลือกตอบ (Short Answer and Multiple Choice Test) แบบนี้จะกำหนดคำถามให้และกำหนดให้ตอบสั้น ๆ หรือกำหนดคำตอบมาให้เลือกผู้ตอบต้องเลือกตอบตามนั้น แบบทดสอบประเภทนี้แบ่งเป็น 4 ชนิด คือ แบบให้ตอบสั้น (Short Answer Item) แบบถูก – ผิด (True – False Item) แบบจับคู่ (Matching Item) แบบเลือกตอบ (Multiple Choice Item)

4. ถ้าแบ่งตามลักษณะการตอบจะแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ก) แบบทดสอบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบด้วยการให้ปฏิบัติลงมือทำจริง เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น

ข) แบบทดสอบเขียนตอบ (Paper – pencil Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไปซึ่งให้กระดาษและดินสอหรือปากกาเป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบจะต้องเขียนตอบทั้งหมด

ค) แบบทดสอบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็นการพูดคุยกันระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การแสดงออกของสมรรถภาพสมองด้านความจำ โดยให้ระลึกออกมาเป็นหลัก เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ เรื่องราว รายละเอียดที่ปรากฏในตำราหรือสิ่งที่ได้รับการบอกเล่า รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นหา เป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่สิ่งของหรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกตจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้เป็นประสบการณ์ การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543: 24)

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981. *Managing*. p.204) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการความต้องการความสำเร็จในชีวิตความต้องการการยกย่อง สรรเสริญความต้องการทางสังคมความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางกายภาพ ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยอนามัย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ของแมคเคลแลนด์ แสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*. p.136) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตามจากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

คำว่า “พฤติกรรม” หรือ “Behavior” หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน เป็นได้ทั้งคุณประโยชน์ และโทษซึ่งมีผลต่อตัวเองและสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงาน หน่วยงานที่ทำ เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2543: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่าหมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้น เพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดาน อันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

พจนานุกรมลองแมน (Longman) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรม (Behavior) ว่าหมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองการกระทำทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคล และเป็นปฏิสัมพันธ์ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นภายในหรือภายนอก รวมทั้งเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างมีจุดมุ่งหมายซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ หรือเป็นกิจกรรมการกระทำต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการใคร่ครวญมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกล (Goldenson. 1984: 90)

พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 47)

เชอเมอฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538: 31; อ้างอิงจาก Schemerhorn, Hunt; & Osborn. 1991: 50) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า หมายถึง ขอบเขตที่บุคคลทำงานสำเร็จลุล่วงหรือทำงานบรรลุเป้าหมายงานที่ตั้งไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงผลิตผลของงานและด้านอื่น ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ในการทำงานตามแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของ

บุคคลต่อสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไม่ใคร่ครวญ โดยมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติ และปัจจัยตัวอื่น ๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบ ๆ สามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม และจากความหมายพอสรุปได้ว่า “พฤติกรรมการทำงาน” หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968. *New ways in discipline*. p.136) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานแรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สเตียร์ (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543: 28 ; อ้างอิงจาก Steers. 1977. *Motivation and work behavior*. p.133) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การคือพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และนอกนี้ แคดและแคน (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Katz; & Kahn. 1966: *The Social Psychology of Organizations*: pp.114 – 115) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทาง

ทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจ ปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้น องค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยัง ต้องรับผิดชอบต่อการคิด และการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

(ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544: 81 – 83) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนเรายังมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วยบางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กันก็ยังสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกันฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1. ความถนัดเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

2. ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

3. ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพบุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

4. ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

5. อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชาย มีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

6. การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

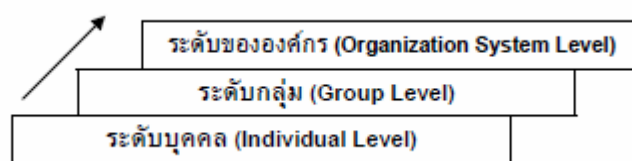
7. ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงป่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงานสิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออกสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมากงานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมนงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจในการทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำหายความสามารถการแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกันลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไรเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไรการจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงานลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

3. ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การเป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจบุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคมเป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบุคคลที่ดีควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

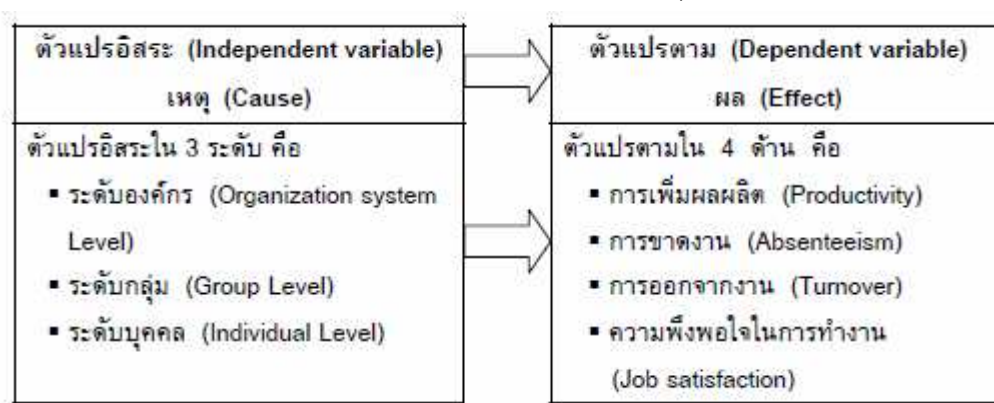
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

การกำหนดโมเดลในการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กร 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) เป็นระดับองค์กรตามลำดับ โดยจะเพิ่มความมีระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อจะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร ดังรูปที่ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงพฤติกรรมองค์กรขั้นหนึ่ง (Basic OB Model., stage I): ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbin. 1996: 26)

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร



ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 23)

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อก็คือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุดเมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขสลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1.1 ตัวแปรระดับบุคคล (Individual level variable) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปอยู่ในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้งานอย่างระมัดระวังลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งคือตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของ

พนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-Level variable) การเรียนรู้ และการจูงใจ

1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน การพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

1.3 ตัวแปรระดับขององค์กร (Organization system level variable) พฤติกรรมองค์กรจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีต และพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มของสมาชิก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุมาจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กรเช่น การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กรโดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตที่ต้องอาศัยประสิทธิผลคือการบรรลุตามเป้าหมาย และประสิทธิภาพคือการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุดโดยการเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมควร

2.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

2.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

2.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงาน

เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

พรพวรรณ ชุ่มจันทร์ (2543: 24) กล่าวว่า การทำงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ ทั้งทางด้านร่างกายจะเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจนอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลงการออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัล ซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรมจากการศึกษา แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดทางด้านตัวแปรตาม และใช้ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้จากการศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกนำแนวคิดและทฤษฎีเรื่องบรรยากาศขององค์กรนำมาจาก Litwin ; & Stringer ในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรนำมาจาก Richard M. Steers และเรื่องบุคลิกภาพมาจาก Virginia Ann Price และส่วนของพฤติกรรมทำงานและได้เลือกโมเดลพฤติกรรมองค์กรเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดเรื่องพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้นำเอาเนื้อหาดังกล่าวนี้ไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดกำหนดตัวแปรต้น ตัวแปรตาม กำหนดนิยามคำศัพท์ ใช้ในการสร้างสมมติฐาน สร้างแบบสอบถาม และนำไปใช้ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้

มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรขึ้นเอง และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรหรือจะเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่นเพื่อนฝูง หัวหน้างานตลอดจนระเบียบแบบแผนหรือแบบธรรมเนียมขององค์กรนั้น เพราะองค์กรก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่าง ๆ

เข้าด้วยกัน และสามารถอธิบายเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้แจ่มแจ้งขึ้นหากจะยอมรับทราบความจริงข้อหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่าตัวเองเป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้นั้นก็คือ แม้จะไม่ทิ้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับอิทธิพลทางพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารองค์กรจะใช้ข้อเท็จจริงนี้ก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร โดยการพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์กร อยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล และให้กลืนพฤติกรรมของบุคคลเสีย นั้น จำต้องศึกษาถึงระยะแห่งอิทธิพล (Rang of Influence) ที่ช่วยก่อพฤติกรรมของบุคคลให้ถ่องแท้เสียก่อน ว่าสืบเนื่องสะสมมาอย่างไร (หลวงวิเชียร แพทยาคม. 2479: 123) มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. มูลฐานอันเกิดขึ้นด้วยตัวบุคคลเอง
2. มูลฐานอันเกิดมาจากอิทธิพลของกลุ่มอื่น ๆ ภายนอกองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่
3. มูลฐานอันมาจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กรเอง

1. มูลฐานพฤติกรรมอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง ซึ่งมูลฐานประเภทนี้มาจาก 3 ทางด้วยกัน คือ บุคคลลักษณะ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราจะพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ ก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมของปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และความเป็นมาแต่หนหลัง (Background) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องช่วยอย่างสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่จะมอบหมายให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบหมายให้ จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของสภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลังเช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขาวน ไหวพริบ เป็นต้น ตัวอย่างของการเข้าใจปฏิกิริยาของอารมณ์มนุษย์เมื่อเกิดแรงผลักดันทางเหตุการณ์นั้น น่าจะดูได้จากบทครองทางทหารผู้หนึ่งคือซุกซู่ ซึ่ง B.H>Liddell Hart ยกมากล่าวไว้ในหนังสือของเขาว่า “เมื่อท่านโอบล้อมกองทัพข้าศึกจะเปิดทางออกไว้หนึ่งทาง โปรดอย่าบีบบังคับข้าศึกที่จนตรอกให้หนักนัก” (Sun Tzu. 1957: 14) การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ช่วยฟอร์มบุคลิกลักษณะของบุคคลแบ่งปัจจัยใหญ่ ๆ เพียง 3 ประการเท่านั้น คือ (Department of Army. 1958: 12 – 18)

1.1 สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่นในแง่ลักษณะทางร่างกาย จิตใจอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มาเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

1.2 สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ (Belief and Myth) ตลอดจนวัฒนธรรมตามศาสนาที่ตนนับถือ และความเคยชิน เช่น อาหารที่เคยรับประทาน ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยพอร์มบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ และการมอบหมายงานจึงจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์การได้โดยปราศจากการต่อต้าน ดังจะเห็นได้ว่าแนวคิดในการปกครอง (หมายถึงการจัดองค์การดำเนินการปกครอง) ในระบอบประชาธิปไตยนั้น ท่านประธานาธิบดีลินคอล์นกล่าวว่าต้องเป็นการปกครองของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชนเพราะเมื่อประชาชนดำเนินการได้เอง ระบบหรือวิธีการย่อมจะสอดคล้องกับชีวิตของประชาชาติ (Life of Nation) (ชูป กาญจนประการ. 2503)

1.3 ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตมาในภาวะแวดล้อมเดียวกัน แต่หากมีประสบการณ์แตกต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันออกไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมีบทบาท ต่ออารมณ์และที่ท่าของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ขอให้พึงเข้าใจว่า หมายถึงรวมถึง การศึกษาอบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนการประสบเคราะห์กรรม เช่น อุบัติเหตุหรือความเจ็บไข้ได้ป่วย ฯลฯ พอจะยกตัวอย่างบางประการได้ เช่น คนที่เคยถูกทรมานขูดไถมาจะกลายเป็นคนชอบระแวง และไว้วางใจคนน้อยลง คนที่เคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทางมักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง คนที่เคยเจ็บไข้ด้วยโรคบางชนิดอาจมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงไป เป็นต้น พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คนหรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงาน และเป็นเครื่องช่วยบำบัดพฤติกรรมทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกนั้นเปลี่ยนแปลงไปพฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาตญาณแห่งการกลัวตายหรือ ไม่กล้าเสี่ยงหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป ซึ่งสัญชาตญาณนี้อาจมาในรูปไม่ยอมรับผิดชอบเพราะกลัวพลาด ไม่อยากให้มีการเปลี่ยนแปลงในองค์การเพราะเกรงว่าตัวจะไม่เหมาะกับรูปแบบใหม่นั้น อย่างไรก็ตามสัญชาตญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่งไม่ยึดเพราะความรู้้น้อยหรือไม่ทันสมัยจึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) (Department of Army: 14) การที่รูปแบบของพฤติกรรมของ

บุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ และให้เป็นที่ยพอใจของเจ้าของพฤติกรรมด้วยนั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่เหมาะสม และเงื่อนไขดังกล่าวนี้เองอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากฐานแห่งพฤติกรรมของกลุ่ม ซึ่งอาจอธิบายได้ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์อันจะแยกเป็นประเด็นใหญ่ได้สองประเด็น คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจให้แก่คนตามความต้องการทางร่างกายนั้น ความต้องการทางร่างกายนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย (Goal) ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในแบบหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายที่ว่ามีได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้าอาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงินทองเพื่อใช้จ่ายใช้สอยเพื่อสนองความต้องการอันนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) ความจริงถ้าพูดให้เข้าใจง่าย ๆ น่าจะเรียกได้ว่าเป็นความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง ๆ โดยพิจารณาว่าภาวะการณ์นั้น ๆ จะเกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของตนแค่ไหน ความต้องการดังกล่าวนี้ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย (Security) ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social Approval) และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน (Recognition) หากจะกล่าวให้เข้าใจง่าย ๆ ความต้องการอันนี้ก็คือ ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน (The need of communal life) ซึ่งสืบเนื่องมาจากสัญชาตญาณของการอยู่เป็นฝูง (Herd instinct) นั้นเอง (Adler. 1949: 26 - 27) การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มก้อน ก่อให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยและไม่ว่าเท่าไรก็ยังเกิดความมั่นใจว่าตนจะสามารถดำรงอยู่ในโลกต่อไป ความต้องการในความปลอดภัยและความคงอยู่มีอิทธิพลทำให้มนุษย์ยอมปรับตัวเองให้เข้ากับสังคมดังที่ Simon เรียกว่ามนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวเองต่อสภาพแวดล้อมได้ เมื่อเป็นเช่นนั้น มนุษย์จึงพยายามประพฤติตามสังคมที่ตนสังกัด (Folkway) เพื่อให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ยอมรับระเบียบแบบแผนและจรรยาบรรณของสังคม เท่านั้นยังไม่พอ มนุษย์ยังมีความโน้มเอียงที่สำคัญอีกสองประการ (Adler. 1949: 103) ที่เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ นั่นคือ ความรู้สึกเข้ากับสังคมได้ (Social feeling) (Adler. 1949: 30) และความรู้สึกอยากให้สังคมเห็นความสำคัญของตน ความโน้มเอียงประการหลังนี้เอง คนมีความรู้สึกอยู่เสมอว่าตนเอง บัดนี้ยืนอยู่ ณ ที่ใด และจะก้าวหน้าไปในหน้าที่การงานได้เพียงใด การที่คนยอมทำงานหนักตรากตรำ ก็เพื่อต้องการให้บรรลุผลสำเร็จที่ตนตั้งไว้และพร้อมกันนั้นก็อยากให้คนอื่นรับทราบผลสำเร็จนั้นด้วย ฉะนั้นการที่บุคคลจะทำความดีอันใดอันหนึ่ง ถ้าไม่ได้รับการรับรอง หรือรับรู้จากสังคมบุคคลนั้นก็มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น กลายเป็นคนเฉื่อยชาต่องาน ไม่สนใจใฝ่ดีและไม่อยากที่จะทำดีต่อไป นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์นี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงานเพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการอันนี้ก็จะเป็นรูปเป็น

จุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม สมดังที่แอดเลอร์กล่าวไว้ในหนังสือเล่มเดียวกันว่า “ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด รู้ลึก ตั้งใจ ผัน หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้ถูกกำหนด ตั้งใจหมายสืบต่อ ขยายและมุ่งไปถึงจุดมุ่งหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา” (Adler. 1949:17)

2. มูลฐานพฤติกรรมอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อบุคคล ภายหลังจากที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์กรแล้วเท่านั้นกลุ่มดังกล่าว ได้แก่ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน สมาคมอาชีพ และสมาคมเพื่อความบันเทิงอื่น ๆ เป็นต้น การที่บุคคลไปเข้าร่วมสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเองที่จะช่วยพORMรูปพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจกระทบกระเทือนถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยก็ได้ และเป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น สหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างมีเหตุผล สมาชิกซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรก็ย่อมสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ที่มีสมรรถภาพเพราะไร้ข้อวิตกกังวลที่ไม่จำเป็น ผลดีก็ย่อมบังเกิดแก่องค์กรที่สมาชิกนั้นทำงานอยู่ แต่ตรงข้าม หากสหภาพตั้งหน้าแต่รักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างไร้เหตุผล หรือผู้ดำเนินการสหภาพนั้นฉวยผลประโยชน์เพื่อสร้างอำนาจส่วนตัว และไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรที่มีสมาชิกทำงานอยู่ และหากสมาชิกเห็นคล้อยตามจุดมุ่งหมายของสหภาพแต่กลับไม่ได้รับความสมหวังจากองค์กรของตน เพราะองค์กรไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้ได้ ผลที่ตามมาคือ การต่อต้านด้วยการทำงานไม่ให้มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปได้ถึงการนัดหยุดงาน ชีวิตแต่งงานก็มีส่วนพORMรูปพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากชีวิตแต่งงานมีผลกระทบกระเทือน จิตใจ อารมณ์ และขวัญได้ทั้งทางก่อประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น อาจกลายเป็นคนรักงาน เื่อใจใส่งาน หรือละทิ้งงานตลอดจนอาจกลายเป็นผู้ทุจริตต่อหน้าที่ได้ น่าสังเกตว่าอิทธิพลจากภายนอกองค์กรมักจะมีอิทธิพลอย่างสูงต่อองค์กร ที่มีโครงสร้างของสังคมภายในไม่แนบแน่น (Low Cohesive group) หรือองค์กรที่มีหน้าที่ติดต่อกับประชาชนมาก ๆ หรือองค์กรสาขาที่อยู่ห่างไกลจากองค์กรกลาง เป็นต้น (Perry. 1954: 11 – 13)

3. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่ ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่ง ในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุดและให้ยังความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้น ๆ เอง (White. 1955: 26) จากคำจำกัดความอันนี้ จะเห็นได้ว่า

มีประเด็นสำคัญว่า องค์กรคือบุคคลร่วมกันทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกัน (จุดมุ่งหมายขององค์กรและของบุคคลผู้ร่วมงานตรงกัน) และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งในประเด็นที่ยกมานี้เราจะพบว่าขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรมทั้งสองของบุคคล กลุ่มบุคคล และขององค์กรเองเป็นสำคัญ องค์กรหนึ่งจะมีลักษณะสองลักษณะซ้อนหรือแฝงกันอยู่ นั่นคือ องค์กรอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) ซึ่งหมายถึง องค์กรที่เป็นความสำคัญภายในคืออำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ตามตัวบทกฎหมาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งที่แฝงอยู่คือองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) อันหมายถึงความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ องค์กรทั้งสองลักษณะนี้ มีความแตกต่างกันในแง่สำคัญคือ องค์กรอย่างเป็นทางการมักจะมีเหตุผลสมผล ไม่มีความเป็นส่วนตัว (Emotion and Personal) ในสองลักษณะแห่งองค์กรนี้ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้างแล้ว จะเห็นได้ว่าลักษณะอย่างไม่เป็นทางการมีบทบาทในการทำงานมาก เพราะสิ่งแรกที่คนเข้าร่วมในองค์กรใหม่ ๆ สนใจก็คือดูว่า คนในองค์กรนั้นเขาประพฤติปฏิบัติอย่างไร แทนที่จะหาทางทราบว่าจะเรียบแบบแผนข้อบังคับเป็นอย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นเพียงสิ่งไม่มีตัวตนจะมีประสิทธิผลเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับบุคคล ที่จะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใดเป็นสำคัญ ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอันแท้จริงของบุคคลในองค์กรนั้นต่างหาก เป็นสิ่งที่สมาชิกใหม่จะพึงปฏิบัติตามเพราะมีตัวตนเห็นได้ชัดกว่า เนื่องจากสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอยู่แล้ว เรามักเคยได้ยินคำพังเพยแบบไทยว่า “เข้าเมืองตาหลิ่วให้หลิ่วตาตาม” ในแบบต่างประเทศ “เข้ากรุงโรม จงทำอย่างชาวโรมันทำ” คำพังเพยบอกกับความต้องการที่อยู่ในจิตใต้สำนึก บุคคลจะยอมรับวิถีทางปฏิบัติตามคนหมู่มาก (Folkway) หรือแบบธรรมเนียมตลอดจนประเพณี (Tradition and Mores) ของสังคมนั้น ๆ แต่โดยดีซึ่ง L.C.Dunn และ Th.Dobzhansky กล่าวว่า: ความจำเป็นที่สำคัญยิ่งในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์ใด ๆ นั้น ย่อมเหมือนกันทั้งสิ้น กล่าวคือ ความสามารถที่จะเรียนจากประสบการณ์และที่จะปรับปรุงพฤติกรรม ของตนเองให้เข้ากับความต้องการและสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ (L.C.Dunn; & Th. Dobzhansky. 1959: 133) ส่วนอิทธิพลขององค์กรอีกประการหนึ่ง คืออิทธิพลขององค์กรในลักษณะเป็นทางการ ซึ่ง ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ วินัย จริยาและการฝึกอบรม เป็นแบบแผนอย่างเป็นทางการที่บ่งถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทุกคน สัญชาตญาณผสมกับความต้องการทำให้มนุษย์มุ่งมั่นต่อสิ่งสำคัญสามสิ่งในชีวิต คือ ความรัก การทำงาน และการสมาคม (Adler. 1949: 103) ฉะนั้น เมื่อบุคคลตัดสินใจเข้าร่วมในองค์กรใดจึงเท่ากับบุคคลนั้นได้ยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้และจะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น (Rules of Game) ได้โดยจะไม่มีขัดแย้งหรือมีแต่น้อย ซึ่งไม่ยากแก่การแก้ไขตนเอง จะเห็นได้ว่า อิทธิพลขององค์กรทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการนี้ เป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวพันกันอย่างใกล้ชิดจนบางครั้งไม่อาจแยกออกจากกันได้ หรือยิ่งกว่านั้น

ยังอาจเปลี่ยนรูปกันได้ เช่น ผู้บังคับใช้แต่อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับและระเบียบวินัย ก็เรียกได้ว่าเป็น อิทธิพลอย่างเป็นทางการ แต่ในขณะเดียวกัน ถ้าผู้บังคับบัญชานั้นใช้ความสามารถทางประมุขศิลป์ โดยการทำเป็นตัวอย่าง ให้คำแนะนำตักเตือนอย่างเห็นอกเห็นใจด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ มีความเอาใจใส่ต่อ สวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามใช้เทคนิคที่จะโน้มน้าวให้ จุดมุ่งหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การ กรณีเช่นนี้จะเรียกได้ว่าเป็น อิทธิพลขององค์การอย่างไม่เป็นทางการไป

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ (Attitude) คือ การแสดงออกของความรู้สึก ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งประเมินผลออกมาในลักษณะของความชอบ หรือไม่ชอบ ความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ นักจิตวิทยาหรือนักวิชาการหลายท่านจึงได้กำหนดความหมายที่เกี่ยวกับทัศนคติไว้มากมาย ที่แตกต่างกันตามความเชื่อและทฤษฎีของแต่ละท่านซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ฌอร์ และ คอสแตนโซ (Shaw; & Costanzo. 1982: 253) ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ลักษณะการประเมินผลเกี่ยวกับแนวความติดและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งผลที่ตามมาก็คือ บุคคลทั้งหลายต่างมีทัศนคติต่อสรรพสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นบวก เป็นกลาง หรือเป็นลบก็ได้ (Theory of Social Psychology. 1982: 253)

โบวี ฮุสตัน และ ทริล (Bovee, Houston; & Thrill. 1995: 121) ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงในด้านบวก (Positive) หรือความโน้มเอียงในด้านลบ (Negative inclination) ของบุคคลที่มีต่อสินค้า บุคคล สถานที่ แนวคิด หรือประเด็นต่าง ๆ ซึ่งทัศนคติมีความสำคัญมากต่อนักการตลาด เพราะทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อกระบวนการซื้อ และการกระทำการซื้อของผู้บริโภคทั้งหลาย

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2539: 190) ทัศนคติ คือ สภาวะทางจิตใจซึ่งแสดงถึงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นก่อตัวขึ้นมา โดยประสบการณ์และสงอิทธิพลให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือชี้แนะต่อพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2537: 160) ทัศนคติ หมายถึง ระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือ

ไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีกเนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทักษะที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2546: 214) ทักษะ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler. 2003: 199) หรือหมายถึงแนวโน้มของการเรียนรู้จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความคิดที่มีลักษณะแสดงความพึงพอใจหรือไม่พอใจ (Etzel, Walker; & Stanton. 2001: G-1)

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 106) ทักษะ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่งบางอย่าง

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 71) หมายถึง

- เป็นความเชื่อและความรู้สึกในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
- เป็นความคิดเห็นหรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative Statements) ที่มีต่อ

เหตุการณ์ต่อบุคคลหรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือแง่ลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2521: 12) กล่าวว่า ทักษะ คือ ความรู้สึกของคนเราต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกว่าชอบ ไม่ชอบ พึงใจ ไม่พึงใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เราเกี่ยวข้องอยู่ ทักษะเป็นสิ่งที่บ่งบอกทิศทางอาการของคนเราที่จะกระทำต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์

พลสุข สังข์รุ่ง (2543: 19) กล่าวว่า ทักษะ คือ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ สิ่งของ กิจกรรม เหตุการณ์ บุคคล แนวคิด พฤติกรรม ความรู้สึกนี้เกิดจากการเรียนรู้ติดต่อกันมาเป็นระยะเวลานาน และเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแสดงพฤติกรรมออกมาอาจจะเป็นทางบอกถ้าชอบ และทางลบถ้าไม่ชอบ

บรรยงค์ โตจินดา (2542: 292) กล่าวว่า ทักษะ คือ ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองด้วยวิธีที่ ชอบหรือไม่ชอบ ที่พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนาต่อวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือต่อแนวคิด หรืออะไรก็ตาม

ปิยธิดา คล้ายพงษ์พันธ์ (2540: 10) กล่าวว่า ทักษะ คือ ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือวัตถุใดวัตถุหนึ่งของบุคคล อันมีแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุน หรือปฏิเสธ

นิตยา ชุนหวงส์ (2526: 78) กล่าวว่า ทักษะ คือ แนวโน้มของปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นในทางบวก และลบที่จะเกิดต่อบุคคล สถานที่ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อีกนัยหนึ่ง คือ แนวโน้มของการตอบสนอง

ที่ทำให้นักพฤติกรรมศาสตร์สามารถพยากรณ์ได้ว่า ถ้าเราแสดงกริยาอย่างหนึ่งอย่างใดต่อบุคคลไป เขาจะแสดงพฤติกรรมใดออกมา

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 6) กล่าวว่า ทักษคติ คือ เป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งสิ่งนั้นอาจเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542: 64) กล่าวว่า ทักษคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่า อันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา

เธอร์สโตน (Thrustone. 1946: 39) กล่าวว่า ทักษคติ คือ ผลสรุปของความโน้มเอียง (Inclination) ความรู้สึกอคติ (Prejudice or Bias) ความคิด (Ideas) ความหวาดกลัว (Fears) จุดยืนที่แน่นอน (Conviction) ข้อสังเกตต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

อัลพอร์ท (Allport. 1953: 810) กล่าวว่า ทักษคติ คือ สภาวะทางจิตที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคล และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางต่อปฏิกิริยาที่มีต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลนั้นเกี่ยวข้อง

มอริส เอส วิลเลย์ (มาลย์แก้ว รัชสีสุริยันต์. 2542; อ้างอิงจาก Moris S. Vileles. n.d.) กล่าวว่า ทักษคติ คือ ระดับสภาพ หรือภาวะจิตใจ และสมอง ในลักษณะพร้อมที่จะกำหนดแนวทางของการสนองตอบของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง

กล่าวโดยสรุป ทักษคติเป็นเรื่องของจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ท่าที ความโน้มเอียงของบุคคลที่มีต่อตนเอง ต่อบุคคลอื่นและต่อสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่สั่งสมมาจากประสบการณ์ มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ ตลอดจนมีแนวโน้มที่สามารถก่อให้เกิดพฤติกรรมในอนาคต บ่อเกิดของทัศนคติ เช่นเดียวกับค่านิยม ทัศนคติของคนเรานั้น ไม่ได้เกิดมาพร้อมเรา แต่จะเกิดขึ้นจากแหล่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การได้รับประสบการณ์ตรง
2. การเรียนรู้และดูดซับจากครอบครัว
3. การได้รับอิทธิพลและรับข้อมูลจากกลุ่มที่สังกัด

4.การเรียนรู้และดูดซับจากสังคม สภาพแวดล้อม โดยผ่านข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายที่ว่าทัศนคติคือ ความคิดเห็น หรือคำพูดในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น ทัศนคติ จึงประกอบด้วย

1. ส่วนของ Cognitive Components หมายถึง ส่วนที่เป็นความรู้ หรือข้อมูลที่ได้รับรู้มา (Perceived Knowledge)

2. ส่วนของ Affective Components คือ ความเชื่อตามข้อ 1 นั้นจะมีผลก่อให้เกิดความรู้สึก (Feelings หรือ Sentiments หรือ Moods หรือ Emotions) บางอย่างตามมา

3. แล้วเราก็มีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intentions) บางอย่างออกมาตามความรู้สึกของเรา

ความสำคัญของทัศนคติ

ทัศนคติมีความสำคัญต่อบุคคล และองค์ประกอบหลายประการดังต่อไปนี้

1. คนทุกคนจะมีทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งในทุก ๆ เรื่องของชีวิต ไม่อาจปฏิเสธได้ ซึ่งอาจทำให้คนคนนั้นมีอคติเกิดขึ้นได้ จึงต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของทัศนคติ

2. ทัศนคติมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก และคาดการณ์พฤติกรรมของพนักงานได้ และถ้าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานได้ ก็จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้

3. ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทางพฤติกรรมเชิงลบเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นปัญหาขององค์การต่อไป จึงควรให้ความสำคัญกับการสำรวจทัศนคติเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นอยู่ และดำเนินการแก้ไข ถ้าจำเป็น

สิ่งที่จะเข้ามากำหนดทัศนคติ (Attitude) มี 3 ประการ คือ (1) ความรู้ (2) ความรู้สึก (3) แนวโน้มของนิสัยหรือความพร้อมที่จะกระทำ (Readiness to Act) ทั้งสามประการนี้เป็นสิ่งที่นักการตลาดพยายามจะเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริโภคนใดที่มีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าเรา ก็พยายามรักษาเอาไว้ แต่ถ้าผู้บริโภคนใดมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสินค้าเรา ก็พยายามจะเปลี่ยนทัศนคติของเขาให้ชอบสินค้าของเราในที่สุด

ลักษณะของทัศนคติ และโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ

เลวี วอร์มอนด์ (2542: 106) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง

พอใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้าบริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทักษะที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไร หรือทำอะไร

คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่น ทักษะคติ เจตคติ ท่าที ความรู้สึก แต่ใน ความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to Act) ถ้าเรามี ท่าที ความรู้สึกหรือ ทักษะคติในเชิงบวก เราย่อม ปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีท่าทีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ทักษะคติจึงมีลักษณะ

ก. ทักษะคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)

ข. ทักษะคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively)

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทักษะคติ (เสรี วงษ์มณฑา. 2542: 106) มีขั้นตอน ดังนี้

ก. K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบใหม่ว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ไหน ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ไหน เป็นต้น เมื่อเราทราบแล้ว ขั้นต่อไปของพฤติกรรม คือ

ข. A = Attitude เป็นการเกิดทักษะคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมา จะเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ เช่น ทราบว่านักร้องดังจะมาร้องเพลง ชอบหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทักษะคติ (Attitudes) จะส่งผลไปที่การกระทำ (Practice)

ค. P = Practice เป็นการเกิดการกระทำ หลังจากที่เกิดความรู้และทักษะคติแล้ว ก็จะมีการกระทำ เช่น ไปซื้อตัวเพื่อดูภาพยนตร์หรือคอนเสิร์ต เป็นต้น

ผู้บริโภคจะประเมินทักษะคติโดยการถามคำถามหรือการลงความเห็นจากพฤติกรรม กระบวนการของผู้บริโภคมีทักษะคติด้านบวกต่อผลิตภัณฑ์นั้น สิ่งนี้แสดงข้อเสนอว่าความเป็นสากลทั้งหมดของพฤติกรรมผู้บริโภคจะสอดคล้องกับการซื้อ การเสนอแนะกับบุคคลอื่น การจัดลำดับการประเมินผลความเชื่อถือและความตั้งใจที่สัมพันธ์กับทักษะคติ ลักษณะทักษะคติมีดังนี้

1. ทักษะคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทักษะคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภค จะสามารถตีความอย่างกว้างว่า ประกอบด้วย แนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่าง หรือ แนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลางหรือผู้ค้าปลีก เป็นต้น

2. ทักษะคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา (Attitudes Are a Learned Predisposition) สิ่งที่มีสมองสะสม ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม มีการตกลงกันว่าทักษะคติมีการเรียนรู้ได้ ซึ่งหมายความว่า ทักษะคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่น และการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทศนคติไม่เปลี่ยนแปลงมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา (Attitudes Have a Consistency) คือ ทศนคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกันเป็นไปในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเชื่อเรื่องความอิสระเสรีก็ไม่น่าจะชอบให้ใครบังคับ และเมื่อใดก็ตามที่ทศนคติเกิดความไม่สอดคล้องกัน เขาจะเกิดความหงุดหงิดถ้าไม่เกิด ความหงุดหงิดพฤติกรรมกับทศนคติต้องสอดคล้องกัน และมีผลต่อจิตใจมาก ลักษณะของทศนคติก็นั่นคือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่แต่ทศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรเสมอไปสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้

4. ทศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาวะแวดล้อม (Attitudes Occur Within a Situation) ทศนคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริโภคมักมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทศนคติก็ได้โมเดลโครงสร้างทศนคติก็ได้ แต่ละบุคคลจะมีทศนคติต่อพฤติกรรมเฉพาะอย่างที่แตกต่างกันขึ้นกับสถานการณ์เฉพาะอย่างด้วย สิ่งสำคัญที่จะทำความเข้าใจถึงวิธีการที่ทศนคติของผู้บริโภคแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งมีประโยชน์ที่จะรู้ถึงความพึงพอใจของผู้บริโภค

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ทศนคติเป็นการรวบรวมความนึกคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่อยู่ภายในบุคคลมาประเมินโดยรวม เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความโน้มเอียงของบุคคลว่า มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างไร

โมเดลโครงสร้างทศนคติ

โมเดลโครงสร้างทศนคติ (Structural model of attitudes) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 143-146) การทำความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรม นักจิตวิทยาได้สร้างโมเดลเพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของทศนคติการกำหนดส่วนประกอบของทศนคติเพื่ออธิบายพฤติกรรมที่คาดคะเน

โมเดลองค์ประกอบทศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model) หมายถึง โมเดลทศนคติ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive) หรือความรู้ (Knowledge) (2) ส่วนของความรู้สึก (Affective หรือ feeling learning) (3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative หรือ Doing หรือ Behavior) (Schiffman; & Kanuk. 1994: 667)



ภาพประกอบ 4 แสดงโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent attitude model)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. หน้า 168.

โมเดลทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

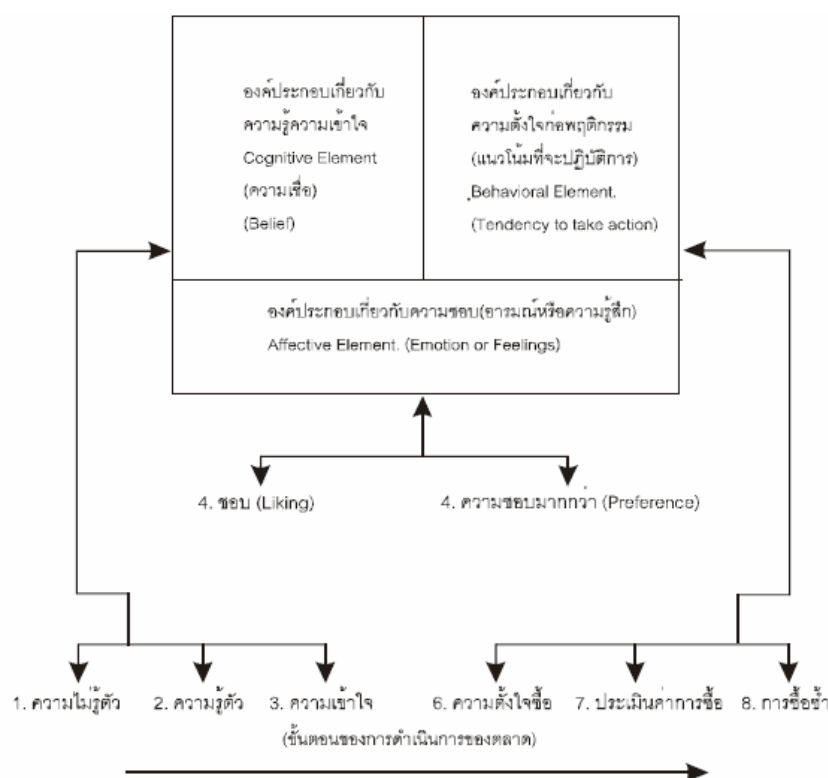
1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งแสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman & Kanuk.1994:657) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้จากการประสมประสานกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้ และผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman & Kanuk. 1994: 657) ซึ่งก็คือ การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ส่วนของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือ ความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 1994: 657) ส่วนของอารมณ์และความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัยผู้บริโภคซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติซึ่งมีการค้นพบโดยการวิจัยผู้บริโภคซึ่งประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. ส่วนของพฤติกรรม (Conative component หรือ Behavior หรือ Doing) หมายถึง ส่วนหนึ่งของโมเดลองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to buy) (Schiffman; & Kanuk. 1994: 658) จากความหมายนี้ส่วนของพฤติกรรมจะรวมถึงพฤติกรรมที่เกิดขึ้น รวมทั้งพฤติกรรม และความตั้งใจซื้อของผู้บริโภคด้วยคะแนนความตั้งใจของ

ผู้ซื้อสามารถนำไปใช้เพื่อประเมินความน่าจะเป็นของการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคหรือพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา

องค์ประกอบต่าง ๆ ของทัศนคติ (Components of Attitude) เป็นที่ยอมรับกันมาว่าทัศนคติมีองค์ประกอบต่าง ๆ อยู่ 3 ส่วน ส่วนแรกเรียกว่า Cognitive เป็นอาการทางวัตถุที่ทัศนคติเข้าไปเกี่ยวข้องและได้รับการนึกเห็นภาพพจน์ ส่วนที่สองเรียกว่า Affective เป็นความรู้สึกของการชอบและไม่ชอบ ส่วนที่สามเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavioral) เป็นแนวโน้มที่จะมีการปฏิบัติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น และประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ ซึ่งแสดงให้เห็นได้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงโมเดลทัศนคติและองค์ประกอบ

จากรูปอธิบายได้ว่า

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Element) ประกอบด้วย ความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งบุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ เป็นวิถีทางที่เขานึกเห็นภาพพจน์ โลกภายนอกที่ล้อมตัวเขา
2. องค์ประกอบทางด้านความชอบ หรืออารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Element) ประกอบด้วยความรู้สึกและอารมณ์ ที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ วัตถุที่

เกี่ยวข้องกับทัศนคติ เช่น ผลិតภัณฑ์ บริการ โฆษณา และร้านค้าปลีก เป็นต้น องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบพอและความรู้ความเข้าใจได้รับการพิจารณาว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างมาก นักวิจัยตลาดพบว่าความเชื่อและความรู้สึกของผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ใดก็ตามโดยปกติมักจะสอดคล้องกัน

3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Element) เป็นแนวโน้มที่จะก่อปฏิกริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้บริโภค “ความโน้มเอียงที่จะซื้อ” เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับวงจรการซื้อปกติของผลิตภัณฑ์

ในอุดมคติแล้วทั้งสามองค์ประกอบดังกล่าวนี้ จะต้องอยู่ในสภาพที่สมดุลหรือที่เรียกว่า “Homeostasis” เมื่อมีความสมดุลเกิดขึ้น ความรู้ความเข้าใจของบุคคลและแนวโน้มพฤติกรรมจะสอดคล้องซึ่งกันและกัน ถ้าไม่สมดุลก็จะเกิดการขัดแย้งกันขึ้น

5. ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสาร: ความหมาย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมาย บางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน หรือเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างตามที่ต้องการ

การติดต่อสื่อสารจะเป็นกระบวนการของคน 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าคนคนนั้นคิดอยู่เพียงลำพังในใจไม่มีการสื่อสารออกมา ก็จะไม่ถือว่ามีการสื่อสารเกิดขึ้น และในการสื่อสารอาจสื่อสารกันโดยใช้ภาษาพูดหรือไม่ใช้ภาษาพูดก็ได้

คุณลักษณะสำคัญของการสื่อสาร อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ภายใต้คุณลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคคลต้องมีการสื่อสารบางสิ่งบางอย่างออกมา
2. ต้องเป็นกระบวนการสื่อสารของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
3. การสื่อสารกันนั้นอาจใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษาก็ได้
4. การสื่อสารนั้นต้องมีวัตถุประสงค์ หรือเพื่อเป้าหมายบางอย่างที่ต้องการ

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

แง่ผู้บริหาร

จากงานวิจัยพบว่าผู้จัดการ หรือผู้บริหารจะใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่มากกว่า 70% โดยเฉลี่ยในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ในแง่ส่วนบุคคล

นอกจากนั้นแล้ว การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากก็คือ การมีทักษะหรือความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ซึ่งรวมทั้งการนำเสนองาน (Presentations) ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อที่จะแสดงออก (Express) ถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนะต่าง ๆ ของตนให้เป็นที่ประจักษ์แก่ผู้อื่น หรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวคิดของตนเองให้เกิดผลได้

ในแง่องค์การ

ในองค์การสมัยใหม่ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนั้นการสื่อสารยังช่วยสร้างสรรค์จรรโลงวัฒนธรรมองค์การให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสามารถสร้างองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ และถ้าองค์การจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง สื่อสารภายในองค์การจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น

การสื่อสารภายในองค์การ

การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กริช สืบสนธิ์, 2537: 64-70)

การสื่อสารภายในองค์การ เป็นการดำเนินงานติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานภายในองค์การ ซึ่งจะมีผลดีในเรื่องการช่วยส่งเสริมขวัญ กำลังใจ และกระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทให้องค์การอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์การยังมีความจำเป็นเนื่องจากความต้องการของพนักงานที่อยากจะรับรู้ความเป็นไป ขอบเขต ข่าวยางงานของกิจการที่ขยายตัวออกไปขององค์การและความต้องการมีความรอบรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อความเป็นต่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจมากขึ้น

การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการคือ

- (1) การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน
- (2) การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความเข้าใจที่ถูกต้องตรงระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

(3) การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการประสานงาน ทำให้ทุก ๆ หน่วยงานในองค์กรสามารถทำงานในหน้าที่ของตนสอดคล้องกับการทำงานหน่วยอื่น ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร

(4) การสื่อสารช่วยให้เกิดพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะ สื่อสารยอมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์

การติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสำคัญต่อกลไกบริหารงาน ซึ่งถ้าฝ่ายบริหารสามารถพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพรวมทั้งมีความเข้าใจและทราบแรงจูงใจที่ทำให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแล้วก็จะทำให้การดำเนินงานโดยรวมขององค์การเป็นไปอย่างราบรื่นในทิศทางที่ถูกต้อง สอดประสานรวมพลังขับเคลื่อนองค์การสู่ความสำเร็จ

การติดต่อสื่อสารในองค์การธุรกิจมีลักษณะเป็น 3 รูปแบบ (ธงชัย สันติวงษ์. 2535: 424)



ภาพประกอบ 6 แบบของการสื่อสารทั้ง 3 แบบ

(1) การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง (downward communication) เป็นการติดต่อ สื่อสาร แนวนโยบาย คำสั่ง คำชี้แจงระเบียบปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่าง เช่น คำสั่ง คำแถลงการณ์ข่าวสารจากปากผู้บริหาร ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในลักษณะดังกล่าวมักจะกระทำกันได้ไม่สมบูรณ์ ทั้งนี้เพราะถึงแม้การออกคำสั่งและการให้ข้อแนะนำต่าง ๆ จะกระทำได้ง่าย แต่ก็มักจะบกพร่องในแง่ที่ว่ามิได้มีการอธิบายถึงเหตุผลประกอบให้ทราบไปด้วยว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น และนอกเหนือไปจากนี้ผู้บริหารยังบกพร่องในสาระสำคัญอีกประการหนึ่ง คือมักจะมิได้แจ้งหรือชี้แจงให้ทราบว่าผลงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติไปนั้นได้ผลดีเลวมากน้อยเพียงใดแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหาร

(2) การสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (upward communication) เป็นการสื่อสารที่ทำได้ยากมาก และมักถูกละเลยหรือมองเสมอในสภาพที่เป็นจริงจากหลักฐานต่าง ๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่งถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่อง ดังกล่าวแล้วก็

ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหลายในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมากทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อง ๆ นั้น ระยะเวลาของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และก็ต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกตัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงได้ ดังนั้นจึงอาจก่อให้เกิดผลเสียแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างไม่ต้องสงสัย การสื่อสารแบบนี้โดยมากมักออกมาในรูปของการประชุม ปรีกษาหารือ การสัมมนา รายงานผลปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เป็นต้น

(3) การสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่ง หรือส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม (teamwork) ในระดับเดียวกันในการปฏิบัติงานจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน ซึ่งมีความสำคัญมากเท่า ๆ กับการประสานงานตามแนวตั้งยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนกผลิตจะต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับแผนกอื่น ๆ ในระดับเดียวกันเป็นอย่างมาก เช่น อาจจะต้องรับงานจากแผนกหนึ่งที่อยู่ข้างเคียง และจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อให้อีกแผนกหนึ่ง หรือในบางกรณีแผนกผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ อาจจะต้องการคำปรึกษา หรือบริการจากแผนกต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน เป็นต้น ตัวอย่างเพิ่มเติม เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์การประสานงาน, การประชุมกลุ่ม

การติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบอินทราเน็ตก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์กรทั้ง 3 รูปแบบดังกล่าวข้างต้น กล่าวคือ ผู้บริหารสามารถติดต่อกับพนักงานได้โดยตรงในทางกลับกัน บุคลากรทุกคนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารในทุกระดับได้โดยตรงเช่นกันรวมทั้งบุคลากรในฝ่ายหรือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ สามารถติดต่อสื่อสารกันเองด้วยวิธีเดียวกันในทันที หรือเวลาใดก็ได้ที่ต้องการ และข้อมูลข่าวสารก็มีพร้อมสำหรับให้ผู้รับเปิดอ่านได้ตลอดเวลา ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในรูปของระบบองค์การ โดยการสื่อสารเป็น (means) เชื่อมโยงของบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์การให้เข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน อันจะช่วยให้สามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ส่วนรวมได้ (เสนาะ ตียาว, 2538: 4-5) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ องค์การธุรกิจเปรียบเสมือนระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ และต่างก็ร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามกำหนด โดยการนำเอาทรัพยากรอันประกอบด้วย คน วัตถุดิบ เงิน และการบริหาร มาเปลี่ยนเป็นสินค้า หรือบริการ

ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

ความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารในกิจการอาจมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำที่เอื้อประโยชน์กับสวัสดิภาพของกิจการ การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นต่อหน้าที่งานภายในกิจการ เพราะว่าการติดต่อสื่อสารได้รวมกิจกรรมด้านการจัดการไว้ทั้งหมด การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2545: 330)

- (1) การกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจการ
- (2) การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจการ
- (3) การจัดระบบของคนและทรัพยากรอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด
- (4) การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร
- (5) การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ

(6) การควบคุมผลการปฏิบัติงาน

ช่องทางในการสื่อสาร

โดยทั่วไปผู้ส่งอาจใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง ดังนี้

1. กลุ่มช่องทางการพูด (Oral) ประกอบด้วย

- การพูดแบบเผชิญหน้า (Face to Face Talk) ซึ่งจะทำให้เห็นอกกับกิริยา และสามารถโต้ตอบและทำความเข้าใจได้ในทันที
- การโทรศัพท์ (Telephone) จะไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ไม่ต้องระวังท่าทาง แต่สามารถโต้ตอบและทำความเข้าใจกันได้รวดเร็วเช่นเดียวกัน
- เสียงตามสาย จะเป็นการแจ้งฝ่ายเดียวให้ฝ่ายอื่น ๆ ได้รับทราบและสามารถส่งไปยังคนหมู่มากได้
- วิททุแบบ Walki Talki ซึ่งอาจเป็นการพูดที่อยู่ใกล้เคียงกัน หรือพูดกันแม้อยู่ต่างสถานที่กันก็ได้

2. กลุ่มช่องทางการใช้การเขียน (Written) จะเป็นทางการมากกว่าการพูด โดยจะประกอบด้วย

- การใช้บันทึก จดหมาย หรือรายงาน (Memos, Letters, Report) จะทำให้ส่งข่าวสารได้ละเอียด และชัดเจนกว่า และมีลายลักษณ์อักษรเป็นหลักฐานเก็บไว้ได้
- การส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-mail (Electronic Mail) เป็นช่องทางที่รวดเร็วทันสมัย และสามารถส่งผู้รับหลายคนพร้อมกันได้ สามารถโต้ตอบกันได้
- การติดประกาศ (Bulletetins Boards หรือ Notice boards) ทำให้คนจำนวนมากได้รู้รับทราบข้อมูลเหล่านี้ได้พร้อม ๆ กัน จะเป็นช่องทางที่ประหยัดในการสื่อสารกับคนหมู่มาก

3. กลุ่มของ Multimedia คือมีการส่งโดยมีทั้งข้อความ เสียง และภาพปรากฏ จะเป็นกิจกรรมที่นำเครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีที่มาเสริมการติดต่อสื่อสารให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ซึ่งการจะเลือกช่องทางใดนั้น จะต้องพิจารณาจากหลายองค์ประกอบ

เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร

เครือข่ายของการสื่อสารภายในองค์การ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม

1. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

องค์การสามารถออกแบบเครือข่ายของการติดต่อที่เป็นทางการออกได้ ดังนี้

1.1 แบบวงกลม (Cycle) คือจะกำหนดให้ ณ จุดหนึ่งต้องติดต่อกันได้ 2 ด้าน คือซ้าย-ขวา ที่อยู่ติดกันและติดต่อกัน ไปเป็นวงกลม

1.2 แบบทุกวิถีทาง คือทุกคนสามารถติดต่อถึงกันได้หมด

1.3 แบบตัววาย (Y) จะมีคนเป็นศูนย์กลาง จะคล้าย ๆ วงล้อ แต่ล้อบางที่จะถูกกำหนดให้ มีคนติดต่ออีกลำดับหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่งคือ การติดต่อสื่อสารแบบลูกโซ่ แต่มีคนหนึ่งที่ติดต่อกับคนภายนอกได้

1.4 แบบวงล้อ (Wheel) จะมีคนคนหนึ่งเป็นศูนย์กลาง แต่ละคนต้องติดต่อมาที่ศูนย์กลางนี้เท่านั้น ซึ่งจะเกิดในกรณีของการทำงานที่ต้องมีการรวมศูนย์เข้ามา (Pooled Task Interdependence)

1.5 แบบลูกโซ่ (Chain) คนตรงปลายแต่ละด้านจะต้องติดต่อผ่านเข้ามาที่ศูนย์กลาง ซึ่งเป็นการติดต่อไปตามสายการบังคับบัญชาตนเอง หรือ การติดต่อกันของพนักงานตามสายการผลิต

1.6 แบบดาวกระจาย (Star) เป็นการติดต่อที่มีศูนย์กลาง และมีเครือข่ายด้วย

การตรวจสอบการติดต่อสื่อสาร

การดำเนินการตรวจสอบการติดต่อสื่อสาร เช่น การตรวจสอบเครื่องมือสำหรับการตรวจสอบนโยบาย เครือข่าย และกิจกรรมของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้การติดต่อสื่อสารขององค์การมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ

การติดต่อสื่อสารควรได้รับพิจารณาไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ของตนเอง แต่มีความหมายต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งข้อเท็จจริงบางครั้งถูกมองข้ามไป โดยมุ่งเน้นเพียงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น ณ ที่นี้จะกำหนดด้วยระบบวิธีการดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการ โดยจะประกอบด้วยหน้าที่การบริหารจัดการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การนำและการควบคุม รวมทั้งความสำคัญต่อการเตือนความจำ นอกจากนี้ระบบติดต่อสื่อสารยังทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมกิจการเข้ากับสภาพแวดล้อม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2545: 342-344)

เครือข่ายการติดต่อสื่อสารหลัก

แบ่งออกเป็น 4 ลักษณะที่จำเป็นต่อการตรวจสอบ ดังนี้

(1) เครือข่ายที่ปรับปรุงแล้วและเน้นความสัมพันธ์ของงานเกี่ยวกับนโยบาย วิธีการดำเนินงาน กฎข้อบังคับและความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

(2) เครือข่ายที่เป็นวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งรวมทั้งการแก้ไขปัญหา การประชุม และข้อเสนอแนะเพื่อการเปลี่ยนแปลง

(3) เครือข่ายที่มีลักษณะเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วยการยกย่องสรรเสริญ รางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง และรายละเอียดนี้จะเชื่อมโยงเป้าหมายของกิจการกับความต้องการของพนักงานเข้าด้วยกัน

(4) เครือข่ายข้อมูลซึ่งให้การชี้แนะและให้การศึกษา อันประกอบด้วย หน่วยงานตีพิมพ์ หนังสือเผยแพร่วารสารที่พิมพ์สำหรับแจกสมาชิก และวิธีการแพร่ข่าว

การตรวจสอบการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำหรับวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการติดต่อสื่อสารของกิจกรรมหลักในการบริหารจัดการหลายอย่าง ซึ่งไม่ได้ถูกใช้เพียงเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังใช้สำหรับป้องกันปัญหาตั้งแต่ต้น รูปแบบของการตรวจสอบสามารถทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์จากเอกสาร แม้ว่าการตรวจสอบระยะเริ่มแรกของระบบการติดต่อสื่อสารจะเป็นสิ่งที่คาดหวังไว้สูง แต่ก็จำเป็นต้องมีการติดตามโดยการรายงานผลเป็นระยะ ๆ ด้วย

แนวทางการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การรับผิดชอบต่อทุกคนภายในองค์การทั้งผู้บริหารและผู้ที่ไม่ใช่ผู้บริหารที่ดำเนินการเอื้อประโยชน์ต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถประเมินได้โดยใช้ผลลัพธ์ที่ตั้งเอาไว้ การดำเนินการตามแนวทางสามารถช่วยให้ชนะอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. 2545: 345)

(1) ผู้ส่งข่าวสารต้องทำความเข้าใจกับสิ่งที่เขาต้องการติดต่อสื่อสารเสียก่อน ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ การทำความเข้าใจอย่างชัดเจนในจุดมุ่งหมายของข่าวสารและทำให้แผนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

(2) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องเข้ารหัสและถอดรหัส ซึ่งถูกสร้างขึ้นด้วยสัญลักษณ์ที่คุ้นเคยกันระหว่างผู้ส่ง และผู้รับข่าวสาร ดังนั้น ผู้บริหาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิค (เฉพาะอาชีพ) ที่ไม่จำเป็น เพราะเป็นสิ่งที่เข้าใจกันเฉพาะในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในสาขาเท่านั้น

(3) การวางแผนในการติดต่อสื่อสารไม่ควรทำอย่างไร้ความหมาย ควรมีคนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมให้คำปรึกษา และสนับสนุน เช่น เก็บรวบรวมข้อเท็จจริง วิเคราะห์ข่าวสาร และคัดเลือกสื่อที่เหมาะสม ตัวอย่าง ผู้บริหารจะถามเพื่อนร่วมงานในการอ่านบันทึกที่สำคัญก่อนที่บันทึกนั้นจะถูกเผยแพร่ไปทั่วองค์กร ปริมาณความจุของข่าวสารควรเหมาะสมและเพียงพอกับระดับความรู้ของผู้รับและบรรยากาศโดยทั่วไปขององค์กร

(4) ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาความต้องการของผู้รับข่าวสาร เช่น บุคคลจะติดต่อสื่อสารสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับเขาทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว ดังนั้นบางครั้งการกระทำซึ่งไม่เป็นที่ชื่นชอบและมีผลกระทบต่อนักงานในระยะสั้นอาจจ่ายต่อการยอมรับ ถ้าเขาคาดว่าจะได้รับประโยชน์มากกว่าในระยะยาว ตัวอย่าง การทำให้สัปดาห์ในการทำงานน้อยลงจะได้รับการยอมรับมากขึ้น ถ้าสามารถทำให้เข้าใจว่าการกระทำนี้จะมีจุดเด่นในการแข่งขันต่อบริษัทในระยะยาว และหลีกเลี่ยงการปลดคนออกจากงาน

(5) การทำให้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกส่งไปโดยไม่เป็นการติดต่อสื่อสาร โดยปกติการติดต่อสื่อสารมีความสมบูรณ์เพียงพอแค่เมื่อข่าวสารเป็นที่เข้าใจของผู้รับข่าวสาร ดังนั้น บุคคลอาจไม่รู้ว่าการติดต่อสื่อสารใดที่ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจ จนกระทั่งเขาได้รับข้อมูล ป้อนกลับซึ่งอาจได้มาจากการตอบคำถาม การเรียกร้องให้ตอบจดหมาย และการสนับสนุนให้ผู้รับข่าวสารแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบข่าวสารนั้น

(6) หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารมีมากกว่าการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร เนื่องจาก เกี่ยวข้องกับอารมณ์ซึ่งมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ระหว่างผู้บริหาร ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อการสร้างสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะถูกจูงใจในการทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อเป้าหมายของกิจการเมื่อเขาได้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคลแล้ว นอกจากนี้หน้าที่อื่นของการติดต่อสื่อสารคือการควบคุม เช่น การจัดการโดยวัตถุประสงค์ เน้นที่ความสำคัญของการควบคุมตนเองทำให้มีความต้องการการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และมีความเข้าใจขอบเขตของการต่อต้านจึงสามารถใช้เป็นการวัดผลการปฏิบัติงานได้

(7) ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร คือ ความรับผิดชอบไม่เพียงเฉพาะผู้ส่ง ข่าวสาร แต่ต้องรวมไปถึงผู้รับข่าวสารด้วย ดังนั้น การฟังจึงเป็นลักษณะที่ต้องการข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากการติดต่อสื่อสาร

6. ข้อมูลและสารสนเทศ

ความหมายของฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล หมายถึง โครงสร้างสารสนเทศ (Information) ที่ประกอบด้วย entity หลาย ๆ ตัว ซึ่งบรรดา entity เหล่านี้จะต้องมีความสัมพันธ์กัน

สุมาลี เมืองไพศาล (2531) อธิบายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ดังนั้น จึงถือว่า ข้อมูลเป็นวัตถุดิบของข่าวสารหรือสารสนเทศ หรืออาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนของผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งที่สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจและสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้น

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538) อธิบายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มลักษณะแทนปริมาณ ที่ยังไม่ได้ผ่านการประมวลผล ท้ายที่สุดของข้อมูลก็คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับนำไปใช้ทำประโยชน์

ศุภิสราพร สุธาทิพย์รัตน์ (2548) อธิบายว่า ข้อมูล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงที่ยังไม่ผ่านกระบวนการประมวลผล ซึ่งจะถูกเรียกว่า ข้อมูลดิบ สิ่งที่เราเรียกว่าข้อมูลดิบนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถให้ความหมายใด ๆ ได้ และไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักหรือส่วนสูงของพนักงาน เป็นต้น สารสนเทศ เป็นสิ่งที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลที่ใช้วิธีแบบง่าย ๆ ในการคำนวณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การจัดลำดับ การคิดอัตราร้อยละ หรือการใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยการดำเนินงานวิธีทางสถิติ เป็นต้น การประมวลผลด้วยวิธีต่าง ๆ นี้ เป็นการเปลี่ยนสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือเป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล และจำลอง ครุอุตสาหะ (2542) อธิบายว่า ฐานข้อมูล ประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการจัดการ และเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพในการประมวลผลฐานข้อมูล สร้างฐานข้อมูล สร้างรายงาน จัดการรายงาน เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management Systems: DBMS) โดยโปรแกรมเหล่านี้ทำหน้าที่จัดการฐานข้อมูลและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ฐานข้อมูลที่คุ้นเคยคือฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์

ศิริข กาญจนชุม และวิชาญ หงษ์บิน (2542) อธิบายว่า ฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ถูกรวบรวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยครอบคลุมรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ในสำนักงานก็จะรวบรวมข้อมูลตั้งแต่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่มาติดต่อ จนถึงการเก็บเอกสารทุกอย่างของสำนักงาน ซึ่งข้อมูลจะมีส่วนที่สัมพันธ์กันและเป็นที่ต้องการออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ข้อมูลนั้นอาจจะเกี่ยวกับบุคคลสิ่งของสถานที่ หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่เราสนใจศึกษา ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การนับหรือการวัด และข้อมูลอาจเป็นได้ทั้งตัวเลขหรือข้อความก็ได้ ที่สำคัญคือข้อมูลจะต้องเป็นสิ่งที่ เป็นความจริง รายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ต้องนำมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กันให้ตรงตามที่ต้องการ เพื่อสะดวกในการค้นหาและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม

ความต้องการฐานข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคน ไม่ว่าผู้ออกแบบจะใช้เทคนิคใดในการออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบเพียงครั้งเดียวให้ได้มาซึ่งระบบที่ถูกต้องสมบูรณ์ตามความต้องการของผู้ใช้ทุกคนนั้นนับเป็นเรื่องที่ยากยิ่ง ยกเว้นจะเป็นกรณีของฐานข้อมูลขนาดเล็ก หลักการของการออกแบบฐานข้อมูลก็เหมือนกับการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์อื่น ๆ คือจะแบ่งงานใหญ่ออกเป็นงานย่อยหลาย ๆ ชิ้นและค่อย ๆ เริ่มออกแบบจากจุดเล็ก ๆ นี้ไปก่อน ความหมายคือ แทนที่จะพยายามออกแบบฐานข้อมูลทั้งหมดเพียงครั้งเดียวให้ถูกใจผู้ใช้ทุกคนคงเป็นไปได้ยาก จึงควรเริ่มด้วยการออกแบบสำหรับความต้องการของผู้ใช้ทีละคน(หรือทีละกลุ่มย่อยก่อน) ซึ่งก็จะมีคามยุ่งยากน้อยมากแล้วจึงนำผลที่ได้ในแต่ละครั้งมาผนวกกับของเดิม (ดวงแก้ว. 2539)

จุดมุ่งหมายในการออกแบบระบบฐานข้อมูล (ปรีชา. 2545)

การออกแบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยให้การใช้งานข้อมูลมีประสิทธิภาพดังนี้

1. ความสามารถในการควบคุมการใช้งานข้อมูล (Centralize Control) จะช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Redundancy) มีการใช้งานข้อมูลร่วมกัน (Shared) จัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity)

2.1 มีการควบคุมมาตรฐานของระบบงาน การเก็บข้อมูลในแต่ละแอททริบิวต์จะมีกฎเกณฑ์ในการตรวจสอบข้อมูลก่อนการจัดเก็บ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องสมบูรณ์

2.2 มีการกำหนดขอบเขตการใช้ข้อมูล (Security Control) ตามระดับสิทธิการเข้าใช้งานของผู้ใช้เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล

องค์ประกอบของระบบฐานข้อมูล (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล; และจำลอง ครุอุตสาหะ. 2542)

ระบบฐานข้อมูลจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลักดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ เป็นอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง หน่วยความจำหลัก หน่วยความจำสำรอง และอุปกรณ์รับ-ส่งข้อมูล
2. ซอร์ฟแวร์ เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ กัน ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ หรือระบบจัดการฐานข้อมูลที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดการด้านต่าง ๆ กับฐานข้อมูล
3. ข้อมูล เป็นข้อมูลดิบที่เกิดขึ้นในองค์กรเกิดจากการดำเนินกิจกรรม โดยข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้ใช้งาน คือ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมและการใช้งานฐานข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ออกแบบหรือใช้งาน แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

4.1 ผู้บริหารฐานข้อมูล (Database Administrator) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการใช้งานและความถูกต้องของฐานข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

4.2 ผู้บริหารข้อมูล (Data Administrator) ทำหน้าที่พิจารณาว่าข้อมูลใดควรเก็บในฐานข้อมูล กำหนดนโยบายการใช้งาน และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการใช้งานข้อมูลร่วมกัน

4.3 ผู้ใช้งาน (User) เป็นผู้ที่ทำหน้าที่ดำเนินกิจกรรมและมีการใช้งานข้อมูลที่มีในหน่วยงาน ตามหน้าที่และสิทธิในการใช้งานของแต่ละบุคคล

ข้อดีของการใช้ระบบฐานข้อมูล (กนกสิน สมบุญณ์. 2543)

1. ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล (Redundancy can be reduced) ในระบบไฟล์ธรรมดาที่ไม่มีระบบจัดการฐานข้อมูล ต้องมีการจัดเก็บแฟ้มข้อมูลเดียวกันไว้หลาย ๆ แห่ง ก่อให้เกิดความซ้ำซ้อนขึ้นจำนวนมาก
2. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูล (Inconsistency can be avoided) เนื่องมาจากการจัดเก็บข้อมูลระบบไฟล์ไว้หลาย ๆ แห่งนั้น การแก้ไขข้อมูลในที่หนึ่ง แต่แก้ไขไม่ครบทุกไฟล์ที่เก็บไว้ ก็จะมีผลให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนไม่แน่ใจว่าแฟ้มข้อมูลนั้นคือ แฟ้มข้อมูลที่ถูกต้องหรือไม่
3. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ (The data can be shared) ระบบจัดการฐานข้อมูลสามารถแบ่งปันข้อมูลที่เก็บในตารางเดียวกันกับระบบงานต่าง ๆ ได้โดยง่าย
4. สามารถควบคุมมาตรฐานของข้อมูลได้ เนื่องจากผู้บริหารระบบ หรือ DBA สามารถกำหนดมาตรฐานของข้อมูลเพื่อใช้ร่วมกันในองค์กรได้ โดยกำหนดรูปแบบให้กับข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันภายในองค์กร

5. มีระบบความปลอดภัยที่รัดกุม ผู้ดูแลระบบ (DBA) เป็นผู้ที่ย่อยตรวจสอบและให้การอนุมัติในการเข้าถึงข้อมูล และเป็นผู้ที่สร้างวิ หรือ มุมมองให้กับผู้ใช้ระบบด้วย ดังนั้น ผู้ใช้ระบบจะเห็นเฉพาะข้อมูลที่ตนต้องการและจำเป็นเท่านั้น

ขั้นตอนการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (เกษราภรณ์ ธัญญะเจริญ. 2543)

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อสร้างระบบสารสนเทศ โดยทั่วไปแล้วมีทั้งหมด 7 ขั้นตอน ซึ่งเป็นขั้นตอนการทำงานเป็นลำดับตั้งแต่เริ่มต้นจนสามารถสร้างระบบสารสนเทศออกมาได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาของระบบงานเดิม เมื่อมีความต้องการที่จะสร้างระบบสารสนเทศขึ้น เนื่องจากความล้าหลังของระบบงานเดิม หรือการไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการในปัจจุบันได้ เช่น ระบบงานเดิมไม่สามารถให้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารได้

2. การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เมื่อทราบปัญหาของระบบงานเดิมแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การศึกษาความเป็นไปได้ในการสร้างระบบสารสนเทศ หรือแก้ไข ระบบสารสนเทศที่มีอยู่เดิมว่ามีความเป็นไปได้หรือไม่ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความเป็นไปได้ของเทคโนโลยี (Technological Feasibility) เป็นการศึกษา ระบบงานเดิมว่ามีอุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพียงพอที่จะรองรับระบบสารสนเทศ ที่จะเกิดขึ้นได้หรือไม่ ถ้ายังไม่เพียงพอหรือยังไม่มีเลยก็ต้องสามารถทำการวิเคราะห์ได้ว่าควรมีการจัดซื้อ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ประเภทใดเพิ่มเติม หรือถ้ามีอยู่แล้วก็ต้องวิเคราะห์ถึงความสามารถของ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ดังกล่าว ว่ามีความสามารถอยู่ในระดับใด เพียงพอที่ใช้สร้างระบบสารสนเทศได้หรือไม่ เป็นต้น

2.2 ความเป็นไปได้ทางด้านการปฏิบัติการ (Operational Feasibility) เป็นการศึกษา วิเคราะห์ว่าระบบงานเดิมมีบุคลากรหรือมีประสบการณ์ในการพัฒนาและติดตั้งระบบหรือไม่ นอกจากนี้ ยังต้องพิจารณาถึงผู้ใช้ระบบด้วยว่ามีความคิดเห็นอย่างไร กับการเปลี่ยนแปลงของระบบที่จะเกิดขึ้น

2.3 ความเป็นไปได้ทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Feasibility) เป็นการศึกษา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มต้นพัฒนาระบบจนกระทั่งมีการติดตั้งและใช้งานระบบจริง รวมไปถึงค่าใช้จ่ายประจำวันที่จะเกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังต้องทำการคาดการณ์ถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งเวลาที่จะต้องใช้ในการพัฒนาระบบ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้สรุปว่าคุ้มหรือไม่ที่จะมีการเปลี่ยนแปลงระบบเกิดขึ้น

3. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ (Users Requirement Analysis) หลังจากศึกษาความเป็นไปได้ของระบบ ขั้นตอนต่อไปคือ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ความต้องการในที่นี้จะหมายถึงความต้องการข้อมูลของผู้ปฏิบัติ (End User) ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญ เพื่อให้สามารถออกแบบระบบใหม่ได้ตรงกับความต้องการนั้นมากที่สุด ในขั้นตอนนี้จะเริ่มตั้งแต่การศึกษาระบบการทำงานขององค์กร ซึ่งเป็นระบบงานเดิมให้เข้าใจก่อน ว่ามีลักษณะการทำงานอย่างไร และจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใช้ รวมกฎเกณฑ์และข้อบังคับต่าง ๆ ด้วย สำหรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ผู้ใช้ระดับบริหารและระดับพนักงานทั่วไป ทำการรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์เพื่อสรุปให้ได้รายละเอียด เช่น ขอบเขตของฐานข้อมูลที่จะสร้าง ความสามารถของโปรแกรมประยุกต์ที่จะสร้างขึ้น อุปกรณ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่จะมีการใช้

4. การออกแบบฐานข้อมูล (Database Design) หลังจากที่ได้เป้าหมายของงานที่ชัดเจนแล้วว่าในระบบใหม่จะต้องทำอะไร มีการออกรายงานอะไรและใช้ข้อมูลใดบ้าง ก็จะมาเริ่มทำการออกแบบฐานข้อมูล ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์หาเอนติตี้หรือรีเลชัน การวิเคราะห์หาแอททริบิวต์และ คีย์ของเอนติตี้หรือรีเลชัน รวมไปถึงการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้หรือรีเลชันโดยทั่วไปการออกแบบฐานข้อมูลจะมีอยู่ 3 แบบดังต่อไปนี้

4.1 การออกแบบฐานข้อมูลในระดับความคิด (Conceptual Database Design) เป็นขั้นตอนที่นำเอาความต้องการด้านข้อมูล (Data Requirement) มาวิเคราะห์เพื่อจำแนกถึงข้อมูลที่จำเป็นต่อระบบฐานข้อมูลของแผนก Customer Service โครงสร้างของระดับ แนวความคิดนี้เรียกว่า Conceptual Schema

4.2 การออกแบบฐานข้อมูลในระดับตรรกะ (Logical Database Design) เป็นการแปลโครงสร้างข้อมูลที่ได้ออกแบบไว้ในตอนการออกแบบฐานข้อมูลในระดับ Conceptual Design ให้สามารถใช้กับโปรแกรม Microsoft Access 97 ซึ่งเป็น DBMS ที่เลือกใช้ โดยการออกแบบ Table Index และ View ผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนนี้ ได้แก่ โครงสร้างของฐานข้อมูลในระดับ Logical ซึ่งเรียกว่า Logical Schema

4.3 การออกแบบฐานข้อมูลในระดับกายภาพ (Physical Database Design) ขั้นตอนนี้จะนำเอา Logical Schema มาแปลงให้อยู่ในรูปแบบที่กำหนดขึ้นโดย DBMS ซึ่งจะกำหนดถึงโครงสร้างในการจัดเก็บ และวิธีการในการเข้าถึงข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้จากขั้นตอนนี้ ได้แก่ Physical Schema ซึ่งเป็นโครงสร้างของฐานข้อมูลที่จะนำไปใช้ในการสร้างตัวฐานข้อมูลจริง

5. การออกแบบและพัฒนาโปรแกรม (Implementation) ในขั้นตอนนี้จะมีการเลือกระบบจัดการฐานข้อมูลขึ้นมาใช้และทำการออกแบบโปรแกรมว่าระบบจะต้องประกอบด้วยโปรแกรมใดบ้าง แต่ละโปรแกรมมีหน้าที่อะไรและมีความสัมพันธ์กันอย่างไร การเชื่อมระหว่างโปรแกรมจะอย่างไร การออกแบบหน้าจอ การนำข้อมูลเข้า รูปแบบรายงาน และการควบคุมความคงสภาพของฐานข้อมูล ซึ่งจะนำไปสร้างเป็นเอกสารที่เรียกว่าข้อมูลการออกแบบโปรแกรม (Program Specific) จากนั้นทำการทดสอบโปรแกรม (Program Testing) แล้วนำโปรแกรมเหล่านั้นมารวมกันให้เป็นระบบเดียว แล้วทำการทดสอบอีกทีซึ่งเรียกว่าการทดสอบระบบ (System Testing)

6. การทำเอกสารประกอบโปรแกรม (Documentation) การทำเอกสารประกอบโปรแกรมคือการอธิบายในรายละเอียดของโปรแกรมว่า จุดประสงค์ของโปรแกรมคืออะไร ใช้งานในด้านไหน ซึ่งอาจจะเป็นการสรุปรายละเอียดของโปรแกรม และแสดงเป็นผังงาน (Flowchart)

7. การติดตั้งและการบำรุงรักษาโปรแกรม (Program Maintenance) เมื่อโปรแกรมผ่านการตรวจสอบตามขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว และถูกนำมาติดตั้งให้ผู้ใช้ได้ใช้งาน รวมไปถึงการฝึกอบรมให้แก่ผู้ใช้ซึ่งอาจเป็นพนักงานที่ต้องใช้จริง เพื่อให้เข้าใจถึงการทำงานและทำงานได้โดยไม่มีปัญหา

เทคนิคการจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้า (นพดล เวชสวัสดิ์, 2542)

การจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกค้า สิ่งสำคัญอยู่ที่การเริ่มต้น ซึ่งได้มีคำกล่าวของ บิล เอ็ดเจิล ผู้พัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าให้กับบริษัท เมอร์กชาเมอร์ จูเวลเลอร์ ได้กล่าวไว้ว่า “ปัจจัยสำคัญของการสร้างโปรแกรมการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูลอยู่ที่การพัฒนาและปฏิบัติตามแผนงานที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ของบริษัทและเป้าหมายทางการตลาดของบริษัท” ซึ่งเขาระบุไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

1. เข้าใจวัตถุประสงค์ของบริษัท

1.1 รายละเอียดเกี่ยวกับภารกิจ ได้แก่ ระบุเหตุผลของการมีบริษัทอยู่ และระบุในขอบเขตที่เหมาะสมและเป็นจริงตามความสามารถของบริษัท

1.2 วัตถุประสงค์ของบริษัท คือ มีเหตุผล บรรลุได้ และประเมินผลได้

1.3 กลยุทธ์ต่าง ๆ ของบริษัท ได้แก่ กำหนดการออกแบบโดยกว้าง ๆ สำหรับการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ต้องมีกำหนดเวลาที่แน่นอน และในแต่ละแผนต้องมีเป้าหมายที่กำหนดไว้เช่นกัน

2. วางแผนถึงผลลัพธ์ของการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูล

2.1 มีรากฐานอยู่บนกลยุทธ์ของบริษัท

2.2 มุ่งเน้นการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูลในปีแรก

2.3 วางแผน 5 ปีสำหรับความจำเป็นด้านการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูลและผลตอบแทนต่อการลงทุน

2.4 วางแผนงานไว้บนโต๊ะเสมอ

2.5 ตรวจสอบความก้าวหน้าทุกเดือนกับฝ่ายบริหาร

2.6 คาดคะเนถึงความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

3. พัฒนาความเป็นหุ้นส่วนในเชิงกลยุทธ์

3.1 กำหนดความจำเป็นด้านการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูลจากแผนการตลาด

3.2 เตรียมข้อเรียกร้องตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานอย่างเป็นทางการไว้สำหรับผู้เสนอขายซอฟต์แวร์

3.3 ยืนยันให้มีการสาธิตการใช้ในทุก ๆ ส่วนโดยละเอียด

3.4 ตรวจสอบประวัติของผู้ขายทุกราย

3.5 ตรวจสอบแผนการตลาดเป็นครั้งสุดท้ายสำหรับคำแนะนำต่าง ๆ

4. ทำให้สำเร็จตามเป้าหมายโดยเร็ว

4.1 รวมเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลเพิ่มเติมต่าง ๆ พร้อมสำหรับการใช้งานก่อนการอบรมพนักงาน

4.2 ลงทุนในการอบรม มีการอบรมพนักงานให้เหมาะสม ให้มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือและระบบก่อนที่ฝ่ายบริหารจะตั้งคำถามสำหรับเรื่องต่าง ๆ

4.3 กำหนดขอบเขตของการเริ่มต้นไว้ใน 3 แผนงาน ทำให้สำเร็จภายใน 3 เดือน ซึ่งเป็นโปรแกรมทางการตลาด 3 โปรแกรมที่เกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาด มีความเป็นไปได้ที่จะมีรายรับชดเชยสำหรับค่าใช้จ่ายในปีที่ 1 และสามารถพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องของความสำเร็จตามเป้าหมายของฝ่ายบริหาร

4.4 ต้องทำให้แน่ใจว่ามีสื่อที่ช่วยในการรายงานได้อย่างชัดเจน: พัฒนาการตรวจวัด การเพิ่มขึ้นของยอดขายจากการส่งเสริมการขายโดยรวม หน่วยย่อยแต่ละหน่วยกลุ่มที่เลือกสรรไว้แบ่งตามประเภทของสินค้าลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ตลาดต่าง ๆ ภูมิศาสตร์ที่ต่างกัน รวมถึงรายงานต่าง ๆ ที่แบ่งโดยท้องถิ่นต่าง ๆ การนับจำนวนลูกค้า แนวโน้มการเติบโตและกำไรส่วนเพิ่มต่อเดือน เป็นต้น

5. ติดต่อสื่อสารกับฝ่ายบริหาร

5.1 กำหนดมาตรฐานและรายงานอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ให้ความรู้ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับการตลาดโดยใช้ฐานข้อมูล

5.3 แสดงรายงานของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วให้ฝ่ายบริหารทราบ

เดวิด ฮาร์เดน แห่งบริษัท จีอี แคปิตอล กล่าวว่า การเรียนรู้การตลาดโดยใช้ฐานข้อมูลเปรียบเสมือนการเรียนรู้การใช้เครื่องดนตรี เริ่มต้นจากรู้พื้นฐาน (เทคนิคสเกลและคอร์ด) ต้องมีครูฝึกสอน และต้องฝึกฝนบ่อย ๆ และก็สร้างผลงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ของตัวเองขึ้นตอนการติดตามผลก็สำคัญเท่า ๆ กัน

ขั้นตอนของการเริ่มต้นและมันจำเป็นต้องใช้การประเมินผลอย่างต่อเนื่อง การใช้ฐานข้อมูลอย่างเข้าใจและใช้ในการจัดการลูกค้าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่บริษัท สร้างจุดแข็งใหม่ ๆ ขึ้น และปรับปรุงผลตอบแทนจากการลงทุนจำเป็นต้องมีการควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดอยู่เสมอ

เทคโนโลยีของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (สุภัทรา เรืองวานิช. 2549)

องค์ประกอบหลักของ CRM (Customer Relationship Management) มีดังนี้ คือ การตลาด (Marketing) การบริการ (Service) และเทคโนโลยี (Technology) นั้น หากนำมาแยกส่วนของเทคโนโลยีของ CRM ก็จะสามารถประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ Operational CRM, Analytical CRM และ Collaborative CRM ซึ่งแต่ละส่วนมีความหมายดังนี้

1. Operational CRM คือ ส่วนของ Application ที่ใช้สำหรับลูกค้า เช่น ระบบ Sale Force Automation, Enterprise Market Automation, ระบบหน้าร้าน (Front Office Suites)

2. Analytical CRM คือ การรวมข้อมูลของการตลาดและคลังข้อมูล Data Warehouse เช่น คลังข้อมูลลูกค้าที่ถูกนำมาใช้ใน Application ต่าง ๆ โดยการใช้ระบบความคิดต่าง ๆ (Algorithm) ในการจำแนกข้อมูลแล้วแสดงออกมาในรูปแบบที่ให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน

3. Collaborative CRM คือ การเข้าถึงลูกค้าผ่าน “Touch Point” ซึ่งหมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ การติดต่อผ่านแฟกซ์ E-mail Web site หรือผ่านช่องทางอื่น ๆ รวมถึง Application PRM (PRM: Partner Relationship Management) ซึ่งในวิทยานิพนธ์ เล่มนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนของ Analytical CRM เพื่อศึกษาความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรม

บทความเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลลูกค้า (D-Database การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า) (นพดล เวชสวัสดิ์. 2542) Database ฐานของลูกค้าการสร้างฐานข้อมูลของลูกค้า นั้นเป็น หัวใจสำคัญ คือ การเรียนรู้ สร้าง Database อย่างไร การสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าประเด็นอยู่ที่ว่าฐานข้อมูลควรที่จะเป็นที่รับรู้ของทุกคน และฐานข้อมูลต้องถูกต้อง การ Update ต้องเพียงพอแล้วฐานข้อมูลลูกค้าต้องสามารถเรียกดูได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าทั้งหลาย ยกตัวอย่างเช่นว่า หากมีฐานข้อมูลลูกค้าแล้วสิ่งที่สำคัญคือต้องวิเคราะห์เจาะจงลูกค้าตามมูลค่า เพราะว่า ลูกค้าแต่ละคนมีมูลค่าไม่เท่ากัน โดยนำข้อมูลลูกค้ามาแล้วแยกลูกค้า โดยแบ่งประเภทมีมูลค่ามาก น้อย และปานกลาง เรื่องที่กล่าวข้างต้นระบบของเทคโนโลยีฐานข้อมูลจะช่วยอำนวยความสะดวกได้หมดมีสายการบินหนึ่งชื่อสายการบิน South West Airline อยู่ในอเมริกา South West Airline เป็นสายการบินเดียวในอเมริกาที่กำลังไต่ขึ้นรอบ 10 - 20 ปีที่ผ่านมา สายการบินในอเมริกาที่ขาดทุนมา 20 ปี โดยนำกำไรมารวมกันก่อนหน้านี้ 50 ปียังไม่เท่ากับขาดทุน 20 ปีนี้ South West Airline เป็นสายการบินเล็กๆ ในอเมริกาทำกำไรเพราะมีความสามารถสูง มีเหตุการณ์ที่เป็นตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่อง South West

Airline ดังนี้ มีวันหนึ่งนักธุรกิจใหญ่คนหนึ่งไปที่สนามบินเพื่อขึ้นเครื่อง South West Airline ไปที่เมืองหนึ่ง ไปงานสำคัญเป็นอย่างยิ่งก็คือการลงนามในสัญญาเพื่อการซื้อควมรวมกิจการซึ่งมีมูลค่าสูงมาก เมื่อไปถึงสนามบินปรากฏว่าเครื่องบินออกไปแล้วทำให้มีปัญหามากมายพนักงานจึงแก้ปัญหาโดยการค้นหาข้อมูล ไปที่ฐานข้อมูลของลูกค้ารายนี้ แล้วพบว่าลูกค้ารายนี้เป็นลูกค้าชั้นเยี่ยมของบริษัท ที่ใช้บริการกับสายการบิน South West Airline ตลอดเวลา 10 - 20 ปีที่ผ่านมา ข้อมูลลูกค้าที่วิเคราะห์ออกมาได้ในระบบ Real-time ได้ทันที พอทราบข้อมูล สิ่งที่พนักงานทำก็คือ เอาเครื่องบินอีกเครื่องหนึ่งมารับนักธุรกิจรายนี้ทันที เพื่อให้สามารถเดินทางไปตกลงเซ็นสัญญาควมรวมกิจการเสร็จเรียบร้อยประสบความสำเร็จได้ทันเวลานโยบายแรกที่นักธุรกิจรายนี้ประกาศที่บริษัทใหม่ก็คือไม่ว่าผู้บริหารคนใดบัดนี้ต้องบิน South West Airline โดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น สิ่งที่ถูกกล่าวไปข้างต้นคือสิ่งที่เกิดขึ้นที่ South West Airline ถ้าหากขาดการ Update แล้วแยกแยะประเภทของลูกค้าเพื่อที่จะแสดงผลให้ทราบได้ทันทีที่ต้องการ ก็จะเป็นการยากที่จะตัดสินใจในการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า สำหรับลูกค้าแต่ละประเภทซึ่งมีมูลค่าไม่เท่ากัน

บทความเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลลูกค้า (วิธีการจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้า) (ศุภเชษฐ์.

2542)

วิธีการจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้า

บัญชีรายชื่อลูกค้าทั่วไป หมายถึง รายชื่อลูกค้าที่เคยติดต่อกับกิจการอย่างน้อย 1 ครั้ง ซึ่งอาจจะเคยซื้อสินค้าหรือบริการหรือไม่ก็ตาม การทำบัญชีรายชื่อแบบนี้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. เชิญลูกค้ากรอกบัตรรายชื่อ การสอบถามชื่อ-สกุล ที่อยู่ของลูกค้า โดยเตรียมบัตรสำหรับกรอก ชื่อ-ที่อยู่ ของลูกค้าไว้ก่อน ในขณะที่ขายสินค้าหรือลูกค้าติดต่อมาก็ส่งบัตรรายชื่อให้กรอก พร้อมเหตุผล เช่น เพื่อแจ้งข่าวสารการลดราคา เพื่อให้บริการหลังการขาย หรือเพื่อจัดทำบัตรส่วนลด บัตรสมาชิกไว้ในภายหลัง จะช่วยให้ลูกค้ายินดีที่จะให้ข้อมูลยิ่งขึ้น หรืออาจมีแบบฟอร์มให้ลูกค้าที่สนใจซื้อกรอกข้อมูลพร้อมการสั่งซื้อจากสื่อต่าง ๆ

2. สอบถามจากลูกค้าโดยตรง กิจการอาจใช้วิธีให้พนักงานขายเป็นผู้กรอก โดยสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากลูกค้า แต่พนักงานขายจะต้องชี้แจงก่อนเสมอ โดยทางพนักงานขายหรือพนักงานรับโทรศัพท์เป็นผู้กรอก บัตรรายชื่อเอง

3. รวบรวมรายชื่อจากงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ ผู้เข้าชมงานนิทรรศการหรืองานแสดงสินค้าต่าง ๆ ก็เป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความสนใจ การจะได้ข้อมูลของคนกลุ่มนี้ อาจต้องมีการจัดตั้งโต๊ะพิเศษ พร้อมเขียนประกาศแจ้งให้กรอกชื่อและที่อยู่ เพื่อทางกิจการจะได้ส่งของรางวัลบางอย่างไปให้ หรือเพื่อจับฉลากชิงโชครางวัลจะช่วยให้คนกลุ่มนี้ยินดีกรอกรายละเอียด

4.ใช้วิธีการหลังการขาย สินค้าบางประเภทต้องมีบริการหลังการขาย โดยทั่วไปจะมีบัตรรับประกันสินค้าด้วย ซึ่งลูกค้ามักจะยินดีกรอรายละเอียดทุกอย่างอยู่แล้ว จึงเป็นฐานข้อมูลที่ดี และรายละเอียดมากกว่าบัตรของลูกค้าที่แสดงข้างต้น

5.ใช้ประโยชน์จากใบส่งของขวัญในช่วงเทศกาลหรือวาระพิเศษ บางคนอาจนิยมสั่งซื้อสินค้าให้เป็นของขวัญแก่บุคคลอื่นโดยอาจจะมอบหมายให้ทางกิจการผู้จำหน่ายเป็นผู้จัดส่งให้ด้วย ดังนั้นจึงควรถือโอกาสนี้ในการขอรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ของผู้ซื้อ และผู้รับไว้เพื่อเก็บเป็นหลักฐานข้อมูลและการจัดทำบัญชีรายชื่อลูกค้าต่อไป

6.ใช้ประโยชน์จากการส่งบัตรกำนัล หรือแบบสอบถาม ในกรณีที่มีการแจกบัตรลดราคาบัตรแลกตัวอย่างสินค้าฟรี หรือแบบสอบถามให้แก่ลูกค้าเมื่อลูกค้านำบัตรเหล่านั้นมาใช้บริการ ทางกิจการควรบันทึกชื่อ-ที่อยู่ของลูกค้าไว้

7.อาศัยบัตรเครดิต เมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้าหรือบริการ ทางกิจการก็สามารถจดชื่อที่อยู่ของลูกค้าไว้

8.อาศัยลูกค้าแนะนำ เมื่อมีลูกค้าประจำ อาจขอให้ลูกค้าแนะนำชื่อ-ที่อยู่ของบุคคลใกล้ชิดของลูกค้าที่คิดว่าน่าจะสนใจสินค้าหรือบริการของทางกิจการให้ หรืออาจสร้างสิ่งจูงใจให้เกิดการแนะนำรายชื่อให้กิจการ เช่น หากลูกค้าได้รับแคตตาล็อกของกิจการแนะนำชื่อ-ที่อยู่ ของเพื่อนมาได้ 4 รายชื่อจะมีของสัมมนาคุณส่งให้ถึงบ้านฟรีเป็นต้น (Member get Member)

บทความเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลลูกค้า (ฐานข้อมูลชุมพลังการตลาด)

ฐานข้อมูลชุมพลังการตลาด

เพิ่งกลับมาจากการไปเป็นวิทยากรบรรยาย ให้กับบริษัท โทเทิล แอนด์ เซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด หรือที่หลายท่านรู้จักในนาม "DTAC" มีประเด็นหนึ่งที่ผู้เขียนอยากจะหยิบยกขึ้นมาฝาก แฟนคอรัลมน์ "คลื่นความคิด" นั่นก็คือ เรื่องของฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Database) ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการทำตลาดยุคปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันกันอย่างดุเดือดฐานข้อมูลลูกค้า ถือว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าเรื่องอื่น ๆ เลย ปกติแล้วนักการตลาดสามารถยึดแนวทางการบริหารฐานข้อมูลลูกค้าได้ดังนี้

1.การจัดทำประวัติและรายละเอียดของลูกค้า ยิ่งนักการตลาดรู้จักลูกค้าของตนมากเท่าไร ก็จะทำให้โอกาส ในการติดต่อธุรกิจ กับลูกค้ามากเท่านั้น การจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า นั้น บางท่านยังมีความเข้าใจผิด คิดว่าเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องมีเทคโนโลยีขั้นสูงมาช่วยเก็บข้อมูล และต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงเกินความจำเป็น แต่แท้จริงนั้นการใช้สมุดบันทึกพฤติกรรม และรายละเอียดส่วนตัวของลูกค้าก็ถือว่าเพียงพอ หากไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลของลูกค้ามากนักในการเอื้อประโยชน์ต่อธุรกิจ

2. จัดจำและเก็บรักษาลูกค้าชั้นดีเอาไว้ให้ยาวนานที่สุด การหาลูกค้าใหม่นั้นเป็นสิ่งจำเป็น เพราะช่วยสร้างการเติบโต ให้กับธุรกิจได้ แต่การเก็บรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่กับธุรกิจตราบนานเท่านานนั้น ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน วิธีที่จะช่วยให้ลูกค้าเก่าเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการติดต่อและการรับบริการจากทีมงานทุกคน ย่อมเป็นสิ่งที่องค์กรควรยึดถือและปฏิบัติ อย่างเต็มศักยภาพ ไม่เช่นนั้นจะทำให้สูญเสียลูกค้าที่ดีไปให้กับคู่แข่ง ทั้ง ๆ ที่เป็นลูกค้าที่มี ประสิทธิภาพกับธุรกิจมาอย่างยาวนาน

3. มีการขอบคุณและตอบแทนที่ลูกค้าอุดหนุนและเกื้อกูลธุรกิจ ในโอกาสสำคัญ ๆ สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นั้น นักกลยุทธ์การตลาดไม่ควรมองข้าม เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างและจรรโลงใจให้กับลูกค้าเกิด ความรัก และภักดีต่อธุรกิจได้เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้มีหลายธุรกิจชั้นนำมีการส่งข้อความ หรือบัตร อวยพรให้กับลูกค้าในเทศกาลสำคัญ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้า และ บริการของบริษัทนั้น ๆ มากขึ้น สุดท้ายนี้ฐานข้อมูลลูกค้ายังช่วยให้ธุรกิจสามารถบริหารความสัมพันธ์ และพฤติกรรมของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ.ทั้งนี้.นักการตลาดที่ดีต้องรู้จักคัดสรรและจัดการ ฐานข้อมูลลูกค้าให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการผลักดันให้ลูกค้า ซื้อสินค้าเดิมจำนวนมาก และถี่ขึ้น ตลอดจนโน้มน้าวให้ลูกค้า ซื้อสินค้าอื่นที่เกี่ยวข้องกับสินค้าเดิมด้วย หากลูกค้ามีความ ต้องการ (ธีรพันธ์. 2549)

ระบบสารสนเทศ

สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2546) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่ม ของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำ หน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการ ควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ กระบวนการทำงานของ ระบบสารสนเทศประกอบด้วย กิจกรรม 3 ชนิด คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผล และการ นำเสนอผลลัพธ์ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (input) จัดการรวบรวมข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร หรือ จากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร การประมวลผล (processing) ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลที่นำเข้ามา ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ การนำเสนอผลลัพธ์ (output) จัดการนำข่าวสารหรือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้ตามความเหมาะสมหรือ นำไปส่งต่อให้กับส่วนอื่น ซึ่งต้องนำข่าวสารนี้ไปใช้งานต่อไประบบสารสนเทศในมุมมองธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดีสอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อ ตอบสนองความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจโครงสร้างของ

องค์กร กระบวนการบริหารงาน เทคโนโลยีข่าวสาร และความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา

ศุภิสราพร สุทธิพิทยะรัตน์ (2548) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา และประมวลผลข้อมูลนั้น พร้อมทั้งมีการจัดทำรายงานข้อมูลให้อยู่ในรูปที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริหาร และตัดสินใจในหน่วยงานได้ หลักการในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถนำระบบสารสนเทศนั้นไปใช้งานได้ ประกอบด้วย

1) ข้อมูลที่มีคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้น ณ เวลาปัจจุบันและครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการ

2) กระบวนการที่เหมาะสมในการผลิตสารสนเทศจากข้อมูล ซึ่งข้อมูลนั้นเปรียบเสมือนเป็นวัตถุดิบ

3) สารสนเทศหรือผลผลิตจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือผู้บริหาร

หน้าที่ขององค์กรธุรกิจและบทบาทของระบบสารสนเทศในองค์กร หน้าที่ขององค์กรธุรกิจประกอบด้วยหน้าที่หลัก 6 ประการ คือ

1) หน้าที่ด้านการวางแผนและการจัดการ เมื่อก่อตั้งองค์กรหรือกิจการขึ้นมาแล้ว ผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงาน ซึ่งใช้เป็นแนวทางหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร อีกทั้งนโยบายยังเป็นเครื่องมือในการกำกับควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ และสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความราบรื่นเรียบร้อย นโยบายยังใช้เป็นเครื่องกำหนดแนวทางการตัดสินใจที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดความขัดแย้งและความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ ผู้บริหารยังมีหน้าที่จัดระบบงานทั้งหมดภายในองค์กร จัดแบ่งสายงานบังคับบัญชา และมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหารระดับรองลงมา

2) หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยงานด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งพนักงาน จ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน รวมทั้งการจัดสวัสดิการและการฝึกอบรมให้กับพนักงาน หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เริ่มตั้งแต่การวางแผนความต้องการด้านแรงงานการกำหนดขีดความสามารถของพนักงาน วิเคราะห์ถึงงานที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละตำแหน่ง แล้วจึงทำการรับสมัครพนักงาน ทำการคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมให้เข้ามาทำงานกับองค์กร ทำการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมกับทักษะและความชำนาญของบุคคลผู้นั้น จ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของ

พนักงาน และทำการวัดและประเมินผลประสิทธิภาพของพนักงานเป็นประจำ จัดเก็บและบำรุงรักษาข้อมูลของพนักงานให้ถูกต้องสมบูรณ์ตลอดเวลา ทำการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม และทำการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และให้ได้รับทักษะใหม่ ๆ ตามสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

3) หน้าที่ด้านการจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลัง การจัดซื้อแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นการซื้อมาเพื่อใช้ภายในองค์กรเอง หรือใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า และประเภทที่สองเป็นการซื้อมาเพื่อขายต่อ หน้าที่ในการจัดซื้อประกอบด้วย การตรวจสอบคำสั่งซื้อ การสืบราคา การวิเคราะห์เปรียบเทียบราคา การพิจารณาเลือกซื้อกับผู้ขายที่เหมาะสม การออกไปสั่งซื้อ และการตรวจรับสินค้า ผู้มีหน้าที่ในการจัดซื้อต้องทำการค้นหาข้อมูลผู้ขายที่ขายสินค้าให้ได้ในราคาที่ต่ำสุด แต่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพดีและตรงตามมาตรฐานที่ต้องการ มีกำหนดการส่งมอบสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลาที่จะต้องใช้งาน และทำการวิเคราะห์หาปริมาณที่เหมาะสมในการจัดซื้อแต่ละครั้งเพื่อควบคุมต้นทุนของสินค้าให้ได้ต่ำที่สุด ส่วนหน้าที่ในการจัดการสินค้าคงคลัง ได้แก่ การควบคุมดูแลปริมาณวัตถุดิบให้มีเพียงพอต่อการผลิต และมีปริมาณสินค้าที่เพียงพอต่อการขาย การรักษาปริมาณสินค้าคงเหลือให้ต่ำที่สุดเพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนขององค์กร การรักษาคุณภาพของสินค้า การกำหนดมาตรฐานของสินค้า รวมถึงการบรรจุหีบห่อ การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า และการจัดทำรายงานสินค้าคงคลัง

4) หน้าที่ด้านการผลิต วัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจสิ่งหนึ่งคือ การผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อเสนอขายให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรธุรกิจ หน้าที่ด้านการผลิตประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 3 ส่วนคือ

(1) การวางแผนการผลิต หมายถึง การวางแผนเพื่อให้ได้มาซื้อทรัพยากรการผลิต และการวางแผนเพื่อใช้ทรัพยากรการผลิตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(2) การดำเนินการผลิต หมายถึง การสั่งการด้านการผลิต การกำหนดและจัดลำดับขั้นตอนการผลิต รวมถึงการจัดกำลังคนและเครื่องมือ เพื่อให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การควบคุมการผลิต หมายถึง การควบคุมให้การผลิตบรรลุเป้าหมายในด้านผลผลิต คุณภาพ ต้นทุน และเวลาการส่งมอบสิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนหน้าที่ด้านการผลิต คือ กลยุทธ์ในการจัดการและควบคุมกระบวนการผลิต รวมถึงระบบปฏิบัติการผลิตที่มีประสิทธิภาพ หลายองค์กรกำลังพยายามที่จะสร้างกรรมวิธีการผลิตแบบไร้ตะเข็บ (seamless) โดยการรวมระบบการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารหลาย ๆ ระบบเข้าด้วยกันเพื่อให้ข้อมูลที่สร้างจากระบบหนึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทันทีกับระบบอื่น

5) หน้าที่ด้านการขายและการตลาดในสภาวะปัจจุบันที่องค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างสูงมาก หน้าที่ด้านการขายและการตลาดจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จขององค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก อีกทั้งการตลาดยังช่วยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจเนื่องจากการตลาดทำให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการขึ้น ทำให้เกิดการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น ทำให้ประชากรมีรายได้ และมีอำนาจการซื้อมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยส่วนรวม หน้าที่ด้านการขายและการตลาด คือ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ด้วยราคาที่ลูกค้าเต็มใจจะซื้อด้วยความพึงพอใจ หน้าที่ด้านการตลาดจึงต้องทำการวิเคราะห์สภาวะแวดล้อมทางการตลาดและตัวแปรทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลว่า ลูกค้าต้องการสินค้าแบบใด คุณภาพอย่างไร และจะใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างไรการค้นหาข้อมูลความต้องการของตลาดและแหล่งลูกค้าที่มีขีดความสามารถและมีความพึงพอใจที่จะซื้อเป็นสิ่งที่ยากมาก จึงต้องนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด และประยุกต์ใช้กับหน้าที่ด้านการขายและการตลาดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

6) หน้าที่ด้านการเงินและบัญชี หน้าที่ด้านการบัญชีและหน้าที่ด้านการเงินมีความเกี่ยวเนื่องกัน แต่ในบางองค์กรธุรกิจอาจแยกหน้าที่ด้านการบัญชีและด้านการเงินออกจากกัน เพื่อความชัดเจนและความเหมาะสมในแต่ละองค์กรธุรกิจหน้าที่ด้านการบัญชีและการเงินมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน้าที่ในด้านอื่น ๆ ขององค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านทางฝ่ายขายและการตลาด และได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายบัญชีและการเงินก็มีหน้าที่ออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้าหรือเมื่อฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อสินค้าจากผู้ขายและได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายบัญชีและการเงินก็มีหน้าที่จ่ายเงินค่าสินค้านั้น เป็นต้น หน้าที่ด้านการเงิน คือ การบริหารจัดการสินทรัพย์ทางการเงินขององค์กร ตลอดจนทำการรวบรวมข้อมูลทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน แล้วนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร หน้าที่ด้านการบัญชี คือ การบันทึกรายการต่าง ๆ ของกิจการที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน โดยบันทึกเรียงตามลำดับเวลาของการเกิดรายการนั้น ๆ และบันทึกเป็นบัญชีแยกประเภทต่าง ๆ เช่น บัญชีสินทรัพย์ หนี้สิน ทุน รายได้ ค่าใช้จ่าย ลูกหนี้ และเจ้าหนี้ เป็นต้น การจัดทำรายการบัญชีมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันใดวันหนึ่ง เพื่อให้เจ้าของกิจการได้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่ามีกำไรหรือขาดทุนเท่าใดในรอบระยะเวลาที่กำหนด และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการวางแผนควบคุมการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จสูงสุดหน้าที่ขององค์กรธุรกิจแต่ละประเภท สามารถนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กรธุรกิจ

สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2546) อธิบายว่า เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรหนึ่งประกอบด้วยหลายส่วนที่มีจุดสนใจและความเชี่ยวชาญในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งให้สามารถนำไปใช้งานได้ดีสำหรับงานทุกระดับในองค์กร โครงสร้างทั่วไปขององค์กรแบ่งเป็น 4 ระดับคือ ระดับกลยุทธ์ ระดับบริหาร ระดับผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ และแบ่งโครงสร้างองค์กรตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด กลุ่มการผลิต กลุ่มการเงิน กลุ่มการบัญชี และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้ ระบบสารสนเทศ ได้รับการแยกประเภทตามลักษณะการสนับสนุนหน้าที่การทำงานขององค์กรรวมทั้งระดับของผู้ที่ใช้งานระบบนั้นในองค์กร ซึ่งมีดังนี้

1) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายขายและการตลาดฝ่ายขายและการตลาด มีความรับผิดชอบในการขายบริการหรือผลผลิตที่องค์กรผลิตขึ้นเพื่อการจำหน่าย ฝ่ายการตลาด รับผิดชอบในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการหรือสินค้าที่องค์กรผลิต ค้นหาความต้องการของลูกค้า วางแผนการผลิตบริการหรือสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการโฆษณาและจัดการกระตุ้นการขาย ฝ่ายขายรับผิดชอบในการติดต่อกับลูกค้า ขายบริการหรือสินค้า รับการสั่งซื้อ และติดตามการขายจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

2) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายการผลิต ฝ่ายการผลิตสินค้า มีความรับผิดชอบในการผลิตสินค้าและบริการให้แก่องค์กรกิจกรรมที่เกิดขึ้นได้แก่

- (1) การวางแผน การพัฒนา และการบำรุงรักษาสั่งอำนวยการความสะดวก
- (2) การกำหนดเป้าหมายการผลิต
- (3) การสอบถาม เก็บรักษา และความพร้อมใช้งานของวัสดุสำหรับการผลิต
- (4) การกำหนดตารางทำงานให้กับอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดหาวัสดุ

และแรงงานเพื่อนำมาสร้างเป็นสินค้าที่ต้องการ ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายผลิตสินค้า ส่วนใหญ่ประกอบด้วยส่วนที่เป็นระบบสินค้าคงคลัง ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุแต่ละชนิดในคลังสินค้า เช่น จำนวนวัสดุที่เสียหายเนื่องจากการขนส่งหรือจำนวนวัสดุที่ได้รับทดแทนเนื่องจากการสั่งซื้อใหม่หรือการส่งคืน จะถูกป้อนเข้าสู่ระบบเพิ่มข้อมูลหลักของสินค้าในคลังประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวัสดุแต่ละชนิด รวมทั้งหมายเลขรหัสสินค้า คำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะวัสดุ จำนวนที่มีอยู่ จำนวนที่สั่งซื้อ และจำนวนวัสดุขั้นต่ำสุดที่จะต้องมีการสั่งซื้อ ก่อนที่จะต้องสั่งซื้อครั้งต่อไป องค์กรสามารถคาดเดาจำนวนวัสดุในการสั่งซื้อแต่ละครั้งให้สอดคล้องตามปริมาณการใช้งานหรือเพื่อให้มีราคาต่ำสุด ระบบสามารถสร้างรายงานจำนวนวัสดุแต่ละชนิดที่มีอยู่ในคลัง จำนวนวัสดุแต่ละชนิดที่สั่งซื้อ หรือวัสดุที่จะต้องสั่งมาทดแทน

3) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายการเงินและบัญชีฝ่ายการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร ฝ่ายการบัญชี รับผิดชอบในการรักษาและจัดการรายการและหลักฐานเกี่ยวกับการเงินขององค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการชำระเงิน การเสื่อมราคา และรายการชำระค่าตอบแทน

4) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับผิดชอบในการสร้างความสนใจ การพัฒนา และการสงวนรักษาบุคลากรขององค์กร ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สนับสนุนในการเลือกสรรบุคลากร จัดการรักษาระเบียนข้อมูลบุคลากรให้มีความสมบูรณ์ และสร้างสรรกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์และทักษะในการปฏิบัติงาน

การบริการ ณ จุดขาย

ปัทมาพร เย็นบำรุง (2547) อธิบายว่า ระบบบริการ ณ จุดขาย หมายถึง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทดแทนการคำนวณ หรือการใช้เครื่องคิดเงินในการบันทึกรายการขายสินค้าหรือการให้บริการ ณ จุดที่เกิดรายการ ระบบนี้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของเงินสด ณ จุดขาย และสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนสินค้าคงคลังหรือเชื่อมต่อกับระบบสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ยังสามารถพิมพ์สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการขายได้ความสำคัญของระบบบริการ ณ จุดขาย

- 1) ลดเวลาในการให้บริการลูกค้า
- 2) ให้บริการลูกค้าได้สะดวก คล่องตัว
- 3) เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว
- 4) ช่วยการบริหารสินค้าคงคลัง
- 5) สนับสนุนการแข่งขันทางการค้า

แนวคิดเกี่ยวกับระบบ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544: 12) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า มีลักษณะเป็นกลุ่ม (Set) ที่มีองค์ประกอบ (Component) หลาย ๆ ส่วน โดยแต่ละองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ (Purpose) เดียวกัน เช่น ระบบงานคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนด้วยกัน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (People Ware) ทั้งสามส่วนนี้จะทำงานร่วมกัน เพื่อจุดประสงค์ในการประมวลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการระบบที่ดี ควรมีระบบย่อยต่าง ๆ สมบูรณ์ในตัว การสื่อสารภายในระบบย่อยจะส่งข้อมูลระหว่างกันมีการโต้ตอบ (Feedback) หรือการตรวจสอบ (Monitoring) เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศกุลและเจษฎพร ยุทธนวิญชัย (2549: 31) สารสนเทศ หมายถึงสิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และคาดการณ์ในอนาคตได้

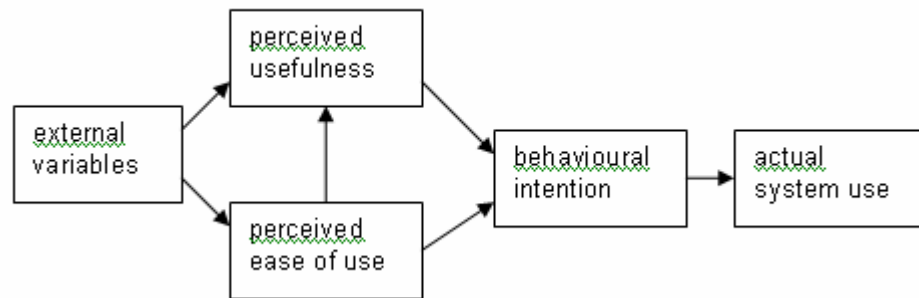
ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543: 115) ได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์การ ควรมีลักษณะดังนี้

- 1) ความเที่ยงตรง สารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงจะต้องไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- 2) ทันต่อการใช้ ผู้ใช้จะต้องได้รับสารสนเทศ เมื่อต้องการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด
- 3) ตรงตามความต้องการ ต้องตอบคำถามเหล่านี้ได้ ได้แก่ อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร
- 4) สมบูรณ์ครบถ้วนแสดงข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วน
- 5) ความเชื่อถือได้วิธีการจัดเก็บและรวบรวมที่เชื่อถือได้และสามารถ ตรวจสอบได้
- 6) สะดวกต่อการเรียกใช้ผู้ใช้ได้รับสิทธิ์สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วตาม รูปแบบที่กำหนดไว้
- 7) ความปลอดภัยผู้ที่มิได้รับสิทธิ์จะไม่สามารถเรียกสารสนเทศใช้งานได้
- 8) ความยืดหยุ่นสามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้หลายวัตถุประสงค์
- 9) เพียงพอต่อความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ จำนวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเวลาว่าจะเป็นเมื่อใดและแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ (Davis. 1989: 319-339) มี 2 ปัจจัย คือ

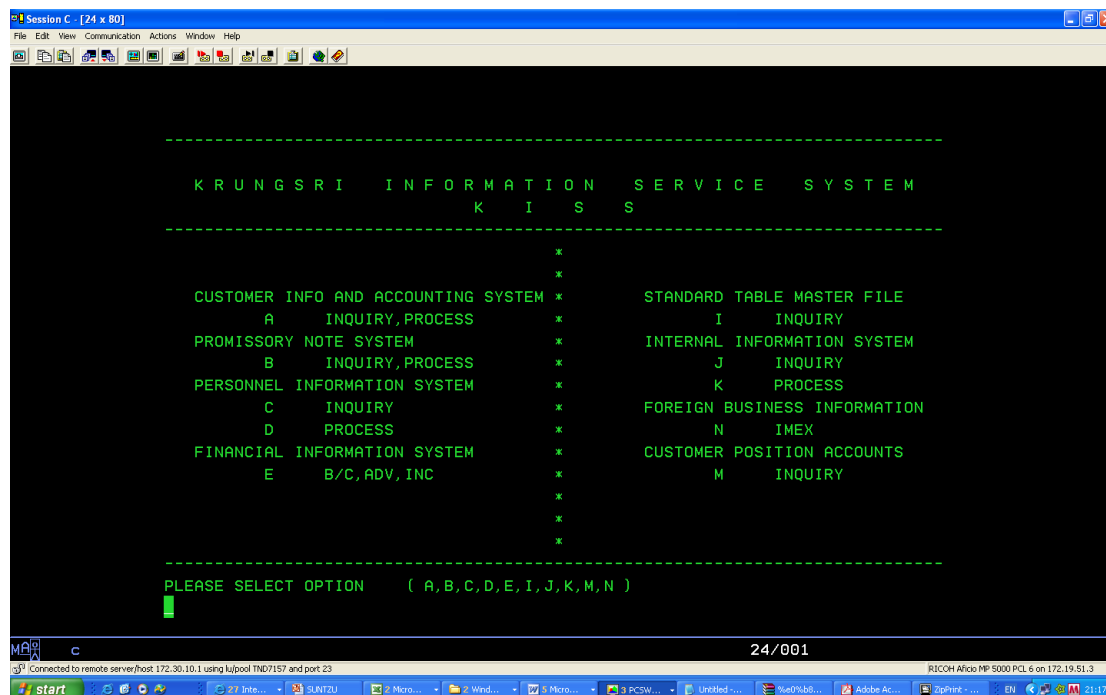
1. การยอมรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Userfulness: PU) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้น ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่า ระดับความเชื่อว่า จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of User: PEOU) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อว่า การใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือใช้งานง่ายนั่นเอง



ภาพประกอบ 7 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis et al, 1975

ที่มา: *Make the Successful in Organizations with the IT Adoption & Business Development*. สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

7. ภาพรวมของระบบข้อมูลลูกค้ากรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) หรือเรียกว่า Relationship management: RM)



ความหมายของระบบ

1.เป็นระบบ Customer Information System: CIS ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่าระบบ RM เป็นระบบฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เพื่อใช้เก็บข้อมูลส่วนตัวลูกค้า เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เพศ สัญชาติ เชื้อชาติ เลขที่บัตรประชาชน เลขที่ผู้เสียภาษี เป็นต้น

2.Relationship Management

ผูกความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับลูกค้า (Customer to Customer Relationship)

ผูกความสัมพันธ์ของลูกค้ากับทุกบัญชีที่ลูกค้าเปิดไว้กับธนาคาร (Customer to Account Relationship)

3.เชื่อมต่อกับระบบต่าง ๆ ของธนาคารได้ และหากเป็นระบบ Systematic จะสามารถเชื่อมต่อได้ในลักษณะของ Online Real Time

คำจำกัดความ

1.CIS No. หมายถึง หมายเลขประจำตัวลูกค้าทั้งด้านเงินฝากและ/หรือสินเชื่อของธนาคาร โดยลูกค้าทุกรายต้องมี CIS.No.เพื่อใช้อ้างอิงลูกค้าในระบบ RM เพียงหมายเลขเดียว

2.CIS No. หมายถึง หมายเลขประจำตัวลูกค้าสินเชื่อบริษัทธนาคาร โดยใช้อ้างอิงลูกค้าในระบบ CIM

ขอบเขต/ ข้อกำหนด

1.ความสัมพันธ์ของระบบ RM กับ Application ต่าง ๆ เบื้องต้นระบบ RM จะเชื่อมโยงกับ Application แตกต่างกันไป โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม

2.ลูกค้าเงินฝาก ให้บันทึกข้อมูลผ่านเครื่อง BA เพื่อส่งข้อมูลไปตรวจสอบที่ระบบ RM ว่าเป็นลูกค้าเดิม หรือลูกค้าใหม่ โดยระบบจะค้นหาข้อมูลลูกค้าจากฐานข้อมูลในระบบ RM จากชื่อ-นามสกุล และเลขที่ทะเบียนนิติบุคคล แบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้

1) บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ และบัญชีเงินฝากประจำ

2) บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

ประโยชน์

1.เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (Customer Information System: CIS) ที่เป็นมาตรฐานสากล ใช้กันแพร่หลายภายในประเทศและทั่วโลก

2.เป็นระบบฐานข้อมูลหลักของลูกค้า สำหรับทุกระบบของบริษัท

3.ข้อมูลของลูกค้ามีความชัดเจน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

4.สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของ Systematic ที่เป็น Version เดียวกันได้ เช่น ระบบ ALS, CL/PR เป็นต้น

5.สามารถค้นหาข้อมูลได้หลายรูปแบบ

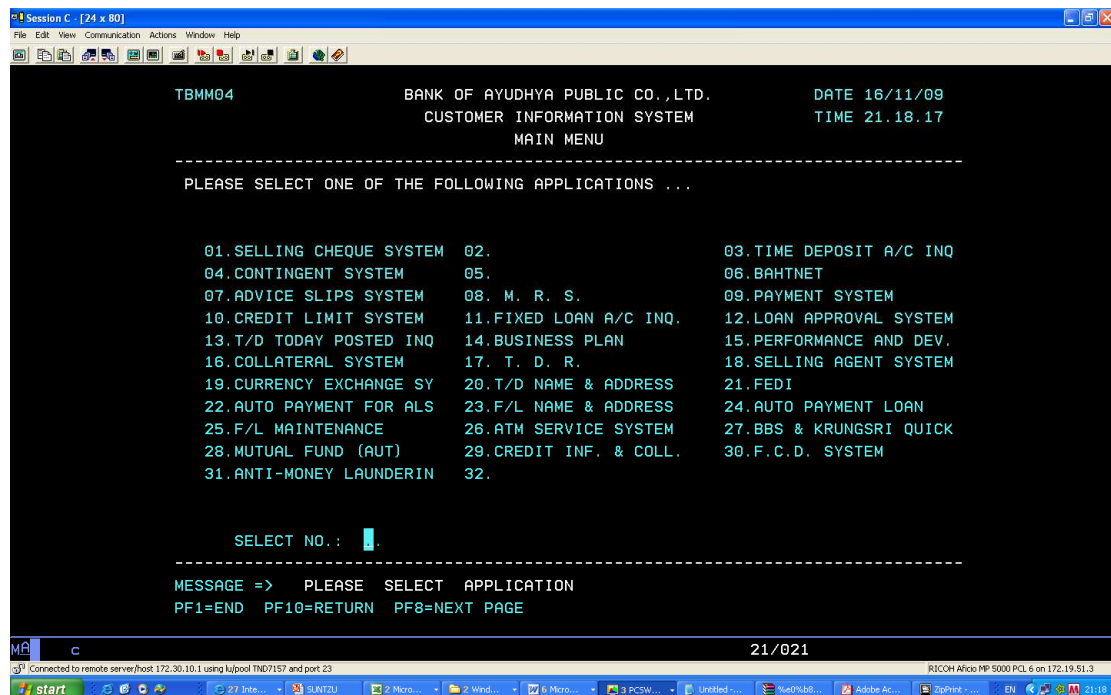
6.ทราบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับลูกค้า และระหว่างลูกค้ากับบัญชี

7.ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล

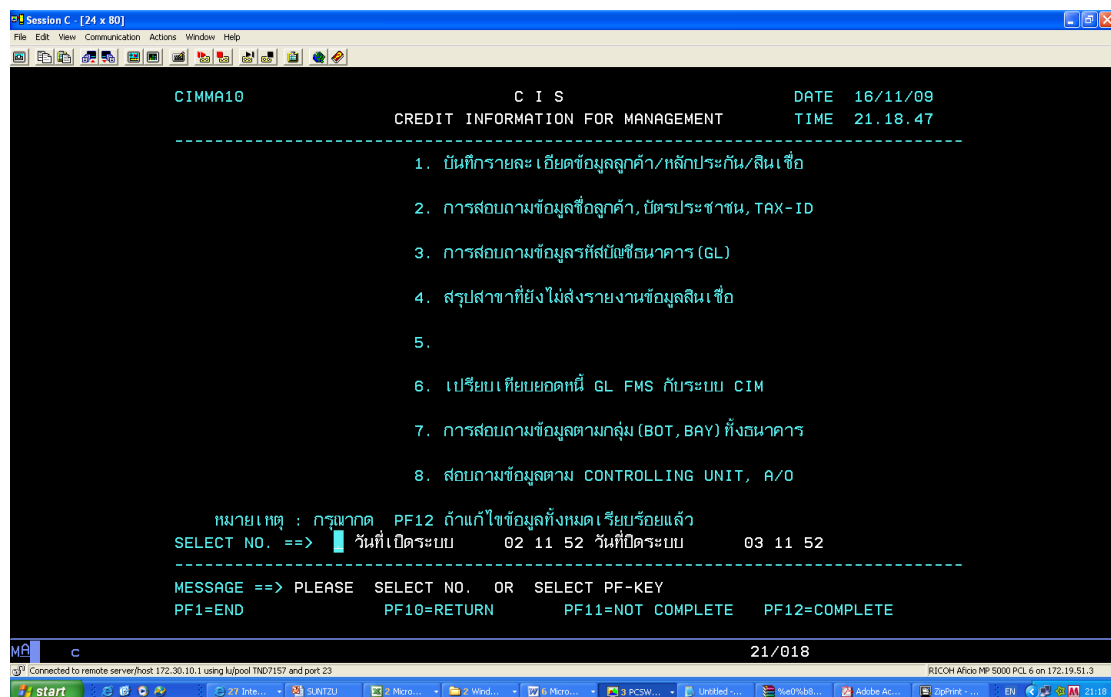
8.เป็นเครื่องมือเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการทำการตลาดในลักษณะ Cross selling รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการวิจัยทางการตลาด

9.เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ธนาคารจากการได้รับทราบข้อมูลทุกประเภทบริการที่ลูกค้าแต่ละรายใช้บริการกับธนาคาร

การใช้งาน



1. ใช้ในการบันทึกฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารและใช้ในการค้นหาข้อมูลของธนาคาร



2.ลดเวลาในการเปิดบัญชี และลดการบันทึกข้อมูลสำหรับลูกค้ารายเดิมที่ธนาคารมีข้อมูลอยู่แล้ว โดยบันทึกเฉพาะข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมเท่านั้น

3.ดูความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีที่ให้บริการ ทำให้ทราบข้อมูลทุกประเภทที่ลูกค้าแต่ละรายใช้บริการกับธนาคาร

4.ดูข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้าที่เป็นเจ้าของบัญชีร่วมกันได้ครบถ้วนทุกรายในบัญชีเดียวกัน

5.ดูภาพรวมแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเงินฝาก-สินเชื่อของลูกค้าเป็นรายบุคคล ทำให้ธนาคารทราบข้อมูลยอดเงินฝาก และสินเชื่อทั้งหมดของลูกค้าได้ชัดเจน

หมายเลขประจำตัวลูกค้า

1.ลูกค้าทุกรายจะมีหมายเลขประจำตัวเพื่อใช้อ้างอิงในระบบ RM เพียงหมายเลขเดียว เรียกว่า “CIS No.” ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าเงินฝากและ/หรือลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร

2.ลูกค้าสินเชื่อทุกรายจะมีหมายเลขประจำตัวเพื่อใช้อ้างอิงในระบบ CIM เรียกว่า “CIF No.” ซึ่งเป็นหมายเลขเดียวกับ CIS.No. ยกเว้น บัญชีกู้รวมจะมี CIF.No.แยกต่างหากอีกหนึ่งหมายเลข เช่นเดิม

วิธีปฏิบัติงานในระบบเงินฝากและสินเชื่อ ดังนี้

1.ระบบเงินฝาก

1.1 การเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เปิดผ่านเครื่อง BA

1.2 กรณีสำนักงาน/สาขาต้องยกเลิกการเปิดบัญชีเงินฝาก ให้ทำรายการปิดบัญชี

(Account Close) และเปิดบัญชีใหม่ (Open New Account) แทน

1.3 การตรวจสอบข้อมูล KYC ระบบตรวจสอบ KYC อัตโนมัติผ่านเครื่อง BA

อำนาจดำเนินการ

การใช้ระบบ RM ของผู้ใช้งานแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของนโยบายรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งทุกฝ่ายงานต้องแจ้งฝ่ายความปลอดภัยและกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อกำหนดสิทธิตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

กลุ่มที่ 1 สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 2 ประเภท คือ

(1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

(2) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 3 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 2 ประเภท คือ

(1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

(2) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 4 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 2 ประเภท คือ

(1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

(2) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(3) สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ในระบบ RM

กลุ่มที่ 5 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 3 ประเภท คือ

(1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

(2) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อมูลแสดงความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

(3) สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ในระบบ RM

กลุ่มที่ 6 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 4 ประเภท คือ

(1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น

(2) สามารถปรับปรุง (Update/ Maintenance) ข้อมูลบางส่วนได้

(3) ไม่สามารถทำการรายการปรับปรุงข้อมูล ID ประชาชนที่ Duplicate ได้

(4) เฉพาะกลุ่มข้อมูลลูกค้า (Customer Data Group: CDG) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชี และการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 7 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 4 ประเภท คือ

- (1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น
- (2) สามารถปรับปรุง (Update/ Maintenance) ข้อมูลบางส่วนได้
- (3) ทำรายการปรับปรุงข้อมูล ID ประชาชนที่ Duplicate ได้
- (4) เฉพาะกลุ่มข้อมูลลูกค้า (Customer Data Group: CDG) สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชี และการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 8 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 4 ประเภท คือ

- (1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น
- (2) ปรับปรุง (Update/Maintenance) ข้อมูลบางส่วนในหน้าจอ RMC2: ADDITIONAL CUSTOMER INFORMATION
- (3) เฉพาะ Wealth สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชี และการใช้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

กลุ่มที่ 9 สามารถใช้งานในระบบ RM ได้ 3 ประเภท คือ

- (1) สามารถสอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิด สถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น
- (2) ปรับปรุง (Update/Maintenance) ข้อมูลบางส่วนในหน้าจอ RMSA: NEW ACCOUNT SET-UP/SECESSION
- (3) เฉพาะฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชี และการใช้บริการกับธนาคาร โดยแสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

CIF /CIS:

CIF No. หรือ Customer Information File Number คือ เลขรหัสประจำตัวลูกค้า ที่ใช้เป็นตัวแทนลูกค้าแต่ละราย ในการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบต่าง ๆ ของธนาคาร อาทิ ระบบ CIM กับระบบสินเชื่อต่าง ๆ และระบบหลักประกัน โดยระบบ CIM จะเป็นตัวกลางในการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้า ภายใต้ CIF นั้น ๆ ดังนั้น ข้อมูลลูกค้าทุกราย รวมถึงผู้ค้ำประกัน และผู้ดำเนินธุรกรรมกับธนาคารฯ จึงต้องมี CIF No. เพื่อเป็นหมายเลขอ้างอิงในการเก็บข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในระบบข้อมูลของธนาคารฯ

Customer Type:

Customer Type หรือ ประเภทลูกค้า เป็นการเก็บข้อมูลสถานะของลูกค้า ว่ามีสถานะเป็นใคร หรือองค์กร นิติบุคคล หรือ บุคคลธรรมดา ตามหลักเกณฑ์ของ ธปท. โดยในระบบ CIM จะกำหนดเป็นเลขรหัส (4 หลัก) ซึ่งแต่ละรหัสหมายเลขจะกำหนดว่า ลูกค้าเป็นใคร และค่านำหน้าชื่อลูกค้าต้องสัมพันธ์กับประเภทลูกค้าด้วย เช่น

รหัสประเภทลูกค้า	ประเภทลูกค้า
0100	รัฐบาล
0401	ธนาคารพาณิชย์
0502	นิติบุคคลทั่วไป
0600	บุคคลธรรมดา

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลบัญชี (Account Officer หรือ RM) ของฝ่ายที่เป็น Controlling Unit จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำข้อมูลรายละเอียดลูกค้าเข้าระบบ RM เพื่อสร้าง CIF No. รวมถึงตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และ บนระบบข้อมูลที่ดีนั้น ลูกค้า 1 ราย ควรต้องมี CIF No. เพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น ไม่ว่าจะมิสสินเชื่อก็บัญชี หรือมีการทำธุรกรรมหลายสาขาก็ตาม ทั้งนี้ ก็เพื่อให้การเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ารายนั้น ๆ มีความสมบูรณ์ (รายละเอียดคำสั่งต่าง ๆ ตาม “คู่มือระบบข้อมูลสินเชื่อและหลักประกัน (CIM)”)

กรณีตัวอย่างของ CIF เป็น 0 หรือไม่มี CIF No. ในระบบ CIM

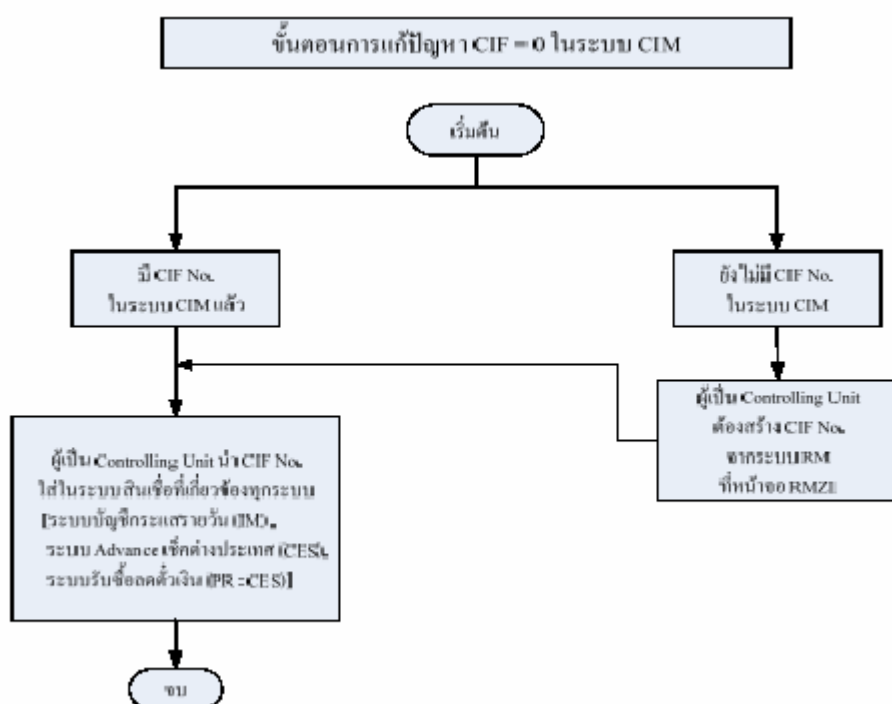
1. วงเงิน O/D ชั่วคราว หรือ Temp. O/D (สำหรับลูกค้าเก่า ซึ่งไม่มี CIF No. ในระบบบัญชีกระแสรายวัน) ซึ่งได้รับการผ่านเช็คชั่วคราวในบัญชีกระแสรายวัน (ที่ไม่มีวงเงิน O/D) ณ วันสิ้นเดือนและเข้าวันทำการถัดไป ธนาคารมีการคืนเช็คดังกล่าว ซึ่งยอดในระบบบัญชีนี้ จะปรากฏเป็นตัวแดงโดยถือเป็นยอดสินเชื่อ และธนาคารจะต้องรายงานต่อ ธปท. ผ่านระบบ DMS ต่อไป
2. เช็คก๊วย เช็คอ้อย เนื่องจากข้อมูลไม่มีการ online ลงระบบ CLPR ในการรับซื้อลดเช็คก๊วยอ้อยที่หน้าโรงงาน ผู้ดูแลบัญชีจึงต้องนำข้อมูลเหล่านี้ใส่ในระบบ CLPR ภายหลัง ซึ่งบางกรณีที่ลูกค้า รายนี้ยังไม่เคยติดต่อด้านสินเชื่อกับธนาคารมาก่อน ธนาคารจึงขาดข้อมูลลูกค้าไป ดังนั้น ในวันทำการถัดไป จะมีรายงานแสดงผลของรายการที่ไม่มี CIF No. นี้

วิธีการแก้ปัญหาการไม่มี CIF No. ของลูกค้า ในระบบ CIM

เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลบัญชี (Account Officer หรือ RM) ของ Controlling Unit ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ ในการสร้าง CIF No. ในระบบ CIM โดย

กรณีที่ไม่มี CIF No. ในปัจจุบัน ให้สร้าง CIF No. จากระบบ RM ที่หน้าจอ RMZ1 แล้วจึงนำ CIF No. มาใส่ในระบบสินเชื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อความถูกต้องในการเชื่อมโยงข้อมูล และใส่ในระบบ CIM

กรณีที่มี CIF No. อยู่แล้วในปัจจุบัน ให้นำ CIF No. จากระบบ CIM มาใส่ในระบบสินเชื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ปัญหา Customer Type ในระบบ CIM ไม่ถูกต้อง

ในการคำนวณเงินกองทุนของธนาคารตามหลักเกณฑ์ Basel II ความถูกต้องของข้อมูล Customer Type ถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะส่งผลให้การคำนวณ น้ำหนักความเสี่ยง (Risk Weight: RW) ของลูกค้ารายนั้น ๆ ไม่ถูกต้องตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร ภาพหน้าจอบนระบบ CIM ที่แสดงฐานข้อมูลรายละเอียดลูกค้าที่ไม่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ธนาคารให้สินเชื่อแก่ลูกค้าภาครัฐบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 1,000,000 บาท (Customer type = 0100 , คำนำน้ำหนักความเสี่ยง: RW = 0% ตามหลักเกณฑ์ Basel II) แต่ข้อมูล Customer Type ในระบบ CIM ระบุไว้เป็น 0600 (บุคคลธรรมดา) (RW = 75%) ดังนั้น เงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรง = $1,000,000 \times 75\% \times 8.5\% = 63,750$ บาท แต่ที่ถูกต้อง คือเงินกองทุนขั้นต่ำที่ธนาคารต้องดำรง = $1,000,000 \times 0\% \times 8.5\% = 0$ บาท

จากข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ธนาคารต้องดำรงเงินกองทุนสำหรับลูกค้าภาครัฐบาลรายนี้ เท่ากับ 63,750 บาท ซึ่งไม่ถูกต้อง ตามจริงแล้วธนาคารไม่ต้องดำรงเงินกองทุนสำหรับลูกค้ารายนี้เลย โดย $RW = 0\%$ ถือว่า ไม่มีความเสี่ยง ซึ่งกรณีนี้ ทำให้ธนาคารต้องเปลืองเงินกองทุนโดยไม่จำเป็น และส่งผลให้ข้อมูลที่ใช้ในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ผิดพลาด รวมถึง การรายงานข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง เหล่านี้ต่อ ธปท.จะส่งผลเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคารได้

ผลกระทบจากฐานข้อมูลลูกค้า (CIF No. และ Customer type) ในระบบไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อ

1. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของธนาคาร ยิ่งในกรณีที่ธนาคารรายงานสินทรัพย์เสี่ยงต่ำกว่าความเป็นจริง ธปท.ก็อาจจะตำหนิได้ว่า ธนาคารมีเจตนาที่จะหลบเลี่ยงเพื่อประหยัดการใช้เงินกองทุนฯได้
2. การวางแผนในเชิงบริหารของธนาคารผิดพลาด เนื่องจากข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ
3. ผลงานของฝ่ายงานและสาขา กล่าวคือ ยอดสินเชื่อและรายได้จากธุรกรรมต่าง ๆ จะถูกส่งเข้าไปยังฝ่ายงานที่เป็น Controlling Unit ได้อย่างถูกต้อง และสอดคล้องกับรายได้จริงของสาขา (Booking Branch) ดังนั้น ท่านผู้ดูแลบัญชี (Account Officer หรือ RM) ที่เป็น Controlling Unit จึงมีส่วนสำคัญมากในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลลูกค้าในระบบ CIM ทั้งเรื่อง CIF No. และ Customer Type ตลอดจนข้อมูลด้านอื่น ๆ ในระบบ ด้วยกระบวนการศึกษาความต้องการระบบฐานข้อมูล

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นายสรารัฐ รัตนถาวร (2550) ศึกษาความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรม กรณีศึกษา:นิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าลักษณะของข้อมูลที่ต้องการส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลที่เป็นพื้นฐานที่ทุกอุตสาหกรรมจำเป็นต้องมี เช่น รหัสของลูกค้า ชื่อ – ที่อยู่ของบริษัทลูกค้า อีเมล และชื่อของพนักงานที่รับผิดชอบ เป็นต้น และเมื่อศึกษาความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรม จำแนก ตามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพด้านขนาดของธุรกิจอุตสาหกรรมพบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็ก อุตสาหกรรมขนาดกลาง และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า คล้ายคลึงกัน เช่น ข้อมูลข่าวสารลูกค้า ประวัติพนักงานขาย ประวัติการซื้อขาย และการชำระหนี้ เป็นต้น กล่าวคือ มีรายละเอียดของฐานข้อมูลลูกค้าที่ต้องการ 2 อันดับแรกเหมือนกัน ได้แก่ ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน และที่อยู่ของบริษัท (Office) เป็นต้น สำหรับการศึกษาโดยจำแนกตามสถานภาพด้านประเภทของธุรกิจอุตสาหกรรมพบว่า ธุรกิจแต่ละประเภท มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า แตกต่างกันไปตามความจำเป็นของการใช้งานที่เหมาะสมของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรม โดยมีรายละเอียดบางส่วนที่มี

ความต้องการเหมือนกัน กล่าวคือ มีรายละเอียดของฐานข้อมูลลูกค้าที่ต้องการ 3 อันดับแรกเหมือนกัน เช่น ความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้าเกี่ยวกับประวัติทั่วไปของลูกค้า มีรายละเอียดที่ต้องการส่วนใหญ่ได้แก่ รหัสลูกค้าแต่ละราย ชื่อบริษัทหรือหน่วยงาน และ ที่อยู่ของบริษัท (office) เป็นต้น ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ คือผู้ที่ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมสามารถนำผลการวิจัยไปส่งเสริมการจัดทำ หรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อใช้ในองค์กร และสำหรับผู้ที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์สามารถนำผลของการวิจัยไปสร้างเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล ลูกค้าในธุรกิจอุตสาหกรรม ที่มีรายละเอียดของฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ ของธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละขนาด และธุรกิจอุตสาหกรรมแต่ละประเภท

นางสาวปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550) ศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 310 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่ามัธยฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบ t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานหญิง ส่วนพนักงานที่มีอายุ สภาพการสมรส และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การโดยรวมแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเป็นรายด้านพบว่าด้านนโยบายและการบริหารและด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จรรยา ลิ้มจิระจรัส (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจัดการสินค้าคงคลังสำหรับร้านค้าปลีก กรณีศึกษาร้านพลพาณิชย์ พบว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และทดแทนระบบงานเดิมที่ใช้การจดบันทึกบนกระดาน ซึ่งยากต่อการค้นหาหรือนำข้อมูลมาใช้ การติดต่อและซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์ สามารถนำมาใช้แทนระบบเดิมได้ทันที อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างครบถ้วน ทั้งยังผลิตรายงานที่ต้องการได้ ระบบการขายได้นำมาใช้สำหรับการเบิกจ่ายสินค้าเพื่อการขาย แต่ควรมีการนำระบบไปพัฒนาเป็นระบบขาย ณ จุดขาย จึงต้องอาศัยเวลาการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานในระบบแบบเดิมให้เข้ากับการใช้งานของระบบใหม่ จึงจำเป็นต้องใช้ระบบติดต่อและขายสินค้าให้แก่ลูกค้านี้ร่วมกับการบันทึกบนกระดาน

ไพบูลย์ วุฒิศิริศาสตร์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังอะไหล่ยนต์ ร้านยนต์ศิลป์ จังหวัดลำปาง อธิบายว่า การควบคุมสินค้าคงคลังเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องเฝ้าติดตามระดับสินค้าคงคลังอยู่เสมอ เพื่อจัดหาให้มีจำนวนสินค้าที่เพียงพอต่อการจำหน่ายให้ลูกค้า การมีสินค้าคงคลังในระดับสูงจะทำให้ผลตอบแทนจากการลงทุนน้อยลง และการที่มีสินค้าคงคลังต่ำเกินไป อาจทำให้เกิดปัญหาสินค้าขาดมือ ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจลดลง ดังนั้น การมีสินค้าคงคลังต่ำหรือสูงเกินไปย่อมไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจ จากการพัฒนาระบบได้มีการทดสอบระบบจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มคือ พนักงานขาย ผู้จัดการ ผู้ดูแลระบบ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน มีความพอใจอยู่ในระดับดี สามารถให้ความถูกต้องในการประมวลผลหลังการใช้งาน รายงานมีความสมบูรณ์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานปัจจุบัน และสามารถนำระบบไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด และการตั้งแบบสอบถาม ดังนี้

1.กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41)

2.กรอบแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลลูกค้า ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของนายสรวิธ รัตนถาวร (2550) พบว่าธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็ก อุตสาหกรรมขนาดกลาง และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า คล้ายคลึงกัน ธุรกิจแต่ละประเภท มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า แตกต่างกันไปตามความจำเป็นของการใช้งานที่เหมาะสมของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรม และงานวิจัยของเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552: 85) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 25 ปี สามารถเชื่อมโยงลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้ากับระบบงานอื่น ๆ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้าสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้งาน และข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้าสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ

3.กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของนางสาวปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550) พบว่าพนักงานมีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงาน

หญิง และพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การโดยรวมแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค ผู้วิจัยได้ อ้างอิงแนวคิดความรู้ความเข้าใจของ รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 51) โดยใช้เป็นหลักในการตั้งแบบสอบถามเพื่อประเมินความความรู้ความเข้าใจ

5.กรอบแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของธงชัย สันติวงษ์ (2535: 424), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 330)

6.กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude) ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวคิด ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ (2546: 214) ใช้เป็นหลักในการออกแบบสอบถาม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติของพนักงานธนาคารฯ ในการใช้ระบบสารสนเทศกรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของธนาคารฯ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง และขอนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME กลุ่มงานปฏิบัติการ กลุ่มงานงานบริหารความเสี่ยง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 2,408 คน เนื่องจากกลุ่มงานดังกล่าวมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับระบบกรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยตรง เช่น กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME ต้องเรียกข้อมูลประวัติด้านสินเชื่อ เช่น Statement ของลูกค้า เป็นต้น (ตามแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2551) จำแนกตามกลุ่มงานหลัก เป็นดังนี้

	จำนวนพนักงาน (คน)
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	162
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	460
กลุ่มงานปฏิบัติการ	1,109
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	677
	<u>2,408</u>

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารฯ จากจำนวนทั้งสิ้น 2,408 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 กำหนดความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,408}{1 + 2,408(0.05)^2} \\ &= 384 \text{ คน} \end{aligned}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เพื่อสำรวจกรณีเก็บแบบสอบถามไม่ครบ และแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ 10% ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 378 คน วิธีการสุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. วิธีการแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กำหนดตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นชั้น (stratum) รวม 4 ชั้น คือ

- | | |
|--|------------|
| 1.1) พนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ | รวม 26 คน |
| 1.2) กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME | รวม 72 คน |
| 1.3) กลุ่มงานปฏิบัติการ | รวม 174 คน |
| 1.4) กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง | รวม 106 คน |

ซึ่งสุ่มตัวอย่างเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนพนักงาน อัตรา 16% ของแต่ละกลุ่ม ได้ดังตารางต่อไปนี้

	กลุ่มงานธุรกิจ ขนาดใหญ่	กลุ่มงาน SME	กลุ่มงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มงาน บริหาร ความเสี่ยง	รวม (คน)
จำนวนประชากร	162	460	1,109	677	2,408
ร้อยละที่ต้องการ	16%	16%	16%	16%	
จำนวนตัวอย่าง	26	72	174	106	378

2. วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Random Sampling) โดยการสอบถามกับพนักงานกรุงเทพมหานครหรืออยุธยา ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามพนักงานที่ใช้ระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ตซิสเต็มส์ (KISS) ในการตอบแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะและข้อความในแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ทำการออกแบบสอบถาม และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการในการประมวลผลการวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ กลุ่มงาน โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

ข้อ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ในแบบสอบถามผู้วิจัยจึงได้กำหนดอายุ ดังนี้

2.1 21 - 30 ปี

2.2 31 - 40 ปี

2.3 41 - 50 ปี

2.4 51 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

3.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

3.2 ระดับปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 อายุการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

4.1 ต่ำกว่า 1 ปี

4.2 1 - 4 ปี

4.3 5 - 9 ปี

4.4 10 - 14 ปี

4.5 15 ปีขึ้นไป

ข้อ 5 สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5.1 โสด

5.2 สมรส/ อยู่ด้วยกัน

5.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ข้อ 6 กลุ่มงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ

คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้ระบบ KISS มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากคำตอบที่ให้เลือก 2 ตัวเลือก (Check List) คือ ใช่ และไม่ใช่ จำนวน 10 ข้อ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) มีข้อคำถามที่เป็นข้อถูกจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 5, 6, 7, 8 และมีข้อคำถามที่เป็นข้อผิดจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 3, 4, 9, 10 สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน ตอบผิดให้คะแนน 0 คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของแบบสอบถามตอนที่ 2 จะใช้มาตรวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยเมื่อรวมคะแนนและแจกแจงความถี่แล้ว จะแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 2 ระดับ กำหนดความสำคัญของคะแนนโดยใช้หลักการแบ่งช่วง ซึ่งใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80-81)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\
 &= (10 - 0) / 3 \\
 &= 3.3
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ 3 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00- 3.33 คะแนน	มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 3.34- 6.67 คะแนน	มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 6.68-10.00 คะแนน	มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานกรุงเทพมหานครหรืออยุธยาต่อการใช้ระบบ KISS ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความง่ายในการใช้งานของการใช้ระบบ KISS 2 ข้อ ความรวดเร็วของการใช้ระบบ KISS 3 ข้อ การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ 4 ข้อ ศักยภาพเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ 6 ข้อ รวมทั้งหมด 15 ข้อ โดยคำถามมีลักษณะให้ผู้ตอบแสดงถึงความต้องการเป็นการวัดแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 25)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติที่ดีมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีทัศนคติที่ดี
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีทัศนคติที่ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีทัศนคติที่ไม่ดี
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีทัศนคติที่ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบ KISS

เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – ended Question) โดยเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Rating Scale method: Likert Scale questions) ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีข้อย่อยจำนวน 5 ข้อ

ระดับของพฤติกรรม	ค่าประเมิน
บ่อยครั้งมาก	5
บ่อยครั้ง	4
บางครั้ง	3
นานๆครั้ง	2
น้อยครั้งมาก	1

ในการประเมินผล จะใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น (มัลลิกา บุณนาค. 2537: 29) ดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากวารสารทางธุรกิจ ตำรา แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดและแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่ โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่องของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง

4. ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อ แล้วนำมาปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ Try Out กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 445)

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น มีดังนี้

ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS	= 0.698
ด้านความรวดเร็วของระบบ KISS	= 0.835
ด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	= 0.787
ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	= 0.733
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบ KISS	= 0.685
ด้านพฤติกรรมการนำระบบ KISS ไปใช้	= 0.854

เกณฑ์การแปลผล ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00-1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้ (เกียรติสุดา ศรีสุข. 2552: 144)

0.00-0.20	ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ ไม่มีเลย
0.21-0.40	ความเชื่อมั่นต่ำ
0.41-0.70	ความเชื่อมั่นปานกลาง
0.71-1.00	ความเชื่อมั่นสูง

ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.875 ในส่วนของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเฉพาะส่วนของการวัดทัศนคติโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.824 และในส่วนของความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเฉพาะส่วนของการวัดพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.846 ซึ่งค่าอัลฟาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษา ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบ กรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เอกสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบ Questionnaires รวมถึงแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามโดยตรงจากพนักงาน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ และกลุ่มงานที่สังกัด โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ KISS 10 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบ KISS โดยใช้ค่าสถิติความถี่ (Frequencies) ร้อยละ (Percentage)

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ t-test

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ KISS ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่สนใจคือการที่ระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ KISS ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient

การกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 การหาความถี่ (Frequencies) คือ การจำแนกข้อมูลตามลักษณะหรือตามค่าของตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง หรือหลาย ๆ ตัวแปรพร้อม ๆ กัน โดยทำเป็นตารางแจกแจงความถี่ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2538: 119)

1.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545)

$$P = \frac{f * 100}{n}$$

n

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.3 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) หรือ Cronbach's Alpha Coefficient

$$\alpha = (k/(k-1)) * [1 - \sum (s_i^2)/s_{sum}^2]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 K แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 s_i^2 แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
 s_{sum}^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

(Cronbach, L. J. 1951. *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika. 16, pp.297-334) หรือ

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ t-test

3.1 สถิติ t-test (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 101) ได้แก่ ตัวแปรเพศ สถานภาพ สมรส และกลุ่มงาน โดยใช้สถิติ t-test ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 313)

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances Assumed และถ้าค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not Assumed โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t -distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ $i; i = 1, 2$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยประชากรกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประชากรที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดกลุ่มประชากรที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดกลุ่มประชากรที่ 2
	V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 144)

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรขั้นตอนการทำงานของ KISS, ประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล, ฐานะทางการเงินของลูกค้า, การเชื่อมการทำงานกับ Internet ได้ด้วยตัว User เอง, ความรวดเร็วและใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง, การทำงานด้านสินเชื่อ/ เงินฝาก/ ธุรกิจด้านต่างประเทศ, ความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ ปัญหา/ ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข, ปรับปรุง ข้อมูลในระบบ KISS ที่ไม่พึงเปิดเผยต่อลูกค้า, คำอธิบายการใช้งานระบบ KISS, ความสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ ลูกค้าได้, ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ (F - distribution)

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนในกลุ่ม
(Mean square within group)

$$MS_b = SS_b / (k - 1)$$

$$MS_w = SS_w / (n - k)$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)

SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of squares)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

df_b แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม ($k - 1$)

df_w แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ภายในกลุ่ม ($n - k$)

เมื่อคำนวณค่าต่างๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้ลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปดังนี้

แหล่งของการแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน	F
	SS		MS	
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k - 1$	MS_b	MS_b
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n - k$	MS_w	MS_w
ทั้งหมด	SS_t	$n - 1$		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

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

เมื่อ LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
MSE	แทน	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
k	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
$n1$	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
df_b	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2543: 116) ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -distribution
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

สมมติฐานข้อที่ 2. ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติ Pearson Correlation Coefficient

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักพระรามที่ 3 สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 3 ดังกล่าว ใช้การวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตร ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542: 13)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

x คือ ค่าของตัวแปรชุดที่ 1

y คือ ค่าของตัวแปรชุดที่ 2

n คือ จำนวนคู่ของข้อมูล

สัมประสิทธิ์ของสหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 อันจะบ่งบอกถึงลักษณะของข้อมูลว่าตัวแปรทั้งสองตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยพิจารณาดังนี้

ค่า r	ค่าสัมประสิทธิ์	คำอธิบาย
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	-1 ถึง 0	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	0 ถึง 1	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	1	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	-1	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ	0	แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316.)

ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.71 - 1.00	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.31 - 0.70	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.01 - 0.30	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0	แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

การนำเสนอผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
LSD	แทน	Least Significant Difference
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารฯ ในการใช้ระบบสารสนเทศ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของธนาคารฯ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะของพนักงานธนาคารฯ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงาน

ข้อมูลลักษณะของพนักงานธนาคารฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	221	58.5
หญิง	157	41.5
รวม	378	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะของพนักงานธนาคารฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
อายุ 21 - 30 ปี	139	36.8
อายุ 31 - 40 ปี	147	38.9
อายุ 41 - 50 ปี	53	14.0
อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	39	10.3
รวม	378	100.0
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	1.9
ปริญญาตรี	247	65.3
สูงกว่าปริญญาตรี	124	32.8
รวม	378	100.0
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	9	2.4
1 - 4 ปี	126	33.3
5 - 9 ปี	133	35.2
10 - 14 ปี	54	14.3
15 ปีขึ้นไป	56	14.8
รวม	378	100.0
สถานภาพ		
โสด	171	45.2
สมรส/ อยู่ด้วยกัน	198	52.4
หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	9	2.4
รวม	378	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะของพนักงานธนาคารฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กลุ่มงาน		
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่	26	7.0
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	72	19.0
กลุ่มงานปฏิบัติการ	174	46.0
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	106	28.0
รวม	378	100.0

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศหญิง จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ในด้านอายุ พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 31-40 ปี มากที่สุดคือจำนวน 147คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมา คือกลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ในด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมาคือกลุ่มที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุดคือกลุ่มที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9

ในด้านอายุการทำงานพบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาอายุการทำงาน 1-4 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุการทำงาน 10-14 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ในด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสดจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมามีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ในด้านกลุ่มงาน พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7 รองลงมาเป็นกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 กลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28

เนื่องจากมีอัตราภาคชั้นของข้อมูลด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มใหม่เพื่อเป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงาน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะของพนักงานธนาคารฯ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	254	67.2
สูงกว่าปริญญาตรี	124	32.8
รวม	378	100.0
อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 4 ปี	135	35.7
5 - 9 ปี	133	35.2
10 - 14 ปี	54	14.3
15 ปีขึ้นไป	56	14.8
รวม	378	100.0
สถานภาพ		
โสด	171	45.2
สมรส/ อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	207	54.8
รวม	378	100.0
กลุ่มงาน		
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ /กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	98	26.0
กลุ่มงานปฏิบัติการ	174	46.0
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	106	28.0
รวม	378	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานธนาคาร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 รองลงมา ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ในด้านอายุการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคาร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ในด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานธนาคาร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสโสดจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8

ในด้านกลุ่มงาน พบว่า พนักงานธนาคาร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/ กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 กลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และกลุ่มงานบริหารความเสี่ยง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวน คำร้อยละ คะแนนรวมด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานรวมที่ 3

ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก	45	11.9	333	88.1
2. ระบบ KISS มีประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และฐานะทางการเงินของลูกค้า	354	93.7	24	6.3
3. ระบบ KISS เชื่อมการทำงานกับ Internet ได้ด้วยตัว User เอง	263	69.6	115	30.4
4. ระบบ KISS มีความรวดเร็วสูง และใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง	252	66.7	126	33.3
5. การทำงานด้านสินเชื่อ/ เงินฝาก/ ธุรกรรมด้านต่างประเทศมีความจำเป็นต้องใช้ระบบ KISS	357	94.4	21	5.6
6. ระบบ KISS มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ	327	86.5	51	13.5
7. ระบบ KISS มีปัญหา/ ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุง	348	92.1	30	7.9
8. ข้อมูลในระบบ KISS ไม่พึงเปิดเผยต่อลูกค้า	351	92.9	27	7.1
9. ขาดคำอธิบายการใช้งานระบบ KISS ที่ชัดเจน	41	10.8	337	89.2
10. พนักงานทุกคนสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ ลูกค้าได้	68	18.0	310	82.0

จากตาราง 4 พบว่า

1. ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 และตอบถูก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

2. ระบบ KISS มีประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และฐานะทางการเงินของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 และตอบผิด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

3. ระบบ KISS เชื่อมการทำงานกับ Internet ได้ด้วยตัว User เอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 และตอบผิด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

4. ระบบ KISS มีความรวดเร็วสูง และใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และตอบผิด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

5. การทำงานด้านสินเชื่อ/ เงินฝาก/ ธุรกรรมด้านต่างประเทศมีความจำเป็นต้องใช้ระบบ KISS ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 และตอบผิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

6. ระบบ KISS มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และตอบผิด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

7. ระบบ KISS มีปัญหา/ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และตอบผิด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

8. ข้อมูลในระบบ KISS ไม่พึงเปิดเผยต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 และตอบผิด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

9. ขาดคำอธิบายการใช้งานระบบ KISS ที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 และตอบถูก จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

10. พนักงานทุกคนสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ลูกค้าได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และตอบผิด จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0

ตาราง 5 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจระบบ ความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อระบบกรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานพระรามที่ 3

	Min	MAX	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้ความเข้าใจโดยรวม	3.00	9.00	6.365	1.233	ปานกลาง

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินโฟร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานในสำนักงานพระรามที่ 3 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่ามีคะแนนความรู้ความเข้าใจโดยรวม ต่ำสุด 3 คะแนน สูงสุด 9 คะแนน ระดับความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.365 คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานในสำนักพระรามที่ 3

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS			
ขั้นตอนการทำงานง่าย	3.74	0.586	มีทัศนคติดี
การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานผิดพลาด	3.79	0.569	มีทัศนคติดี
รวม	3.76	0.506	มีทัศนคติดี
ความรวดเร็วของระบบ KISS			
เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน	3.72	0.639	มีทัศนคติดี
การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ดี	3.79	0.641	มีทัศนคติดี
ทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว	3.69	0.650	มีทัศนคติดี
รวม	3.73	0.500	มีทัศนคติดี
การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ			
เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน	3.81	0.735	มีทัศนคติดี
เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	3.64	0.817	มีทัศนคติดี
เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ ประวัติการติดต่อของลูกค้า	3.85	0.658	มีทัศนคติดี
สามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	3.53	0.785	มีทัศนคติดี
รวม	3.70	0.586	มีทัศนคติดี

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ			
การนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น	3.78	0.728	มีทัศนคติดี
เป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	2.75	0.764	มีทัศนคติ ปานกลาง
เป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	2.73	0.784	มีทัศนคติ ปานกลาง
เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน	3.53	1.107	มีทัศนคติดี
เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้	3.55	0.626	มีทัศนคติดี
เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	3.63	0.630	มีทัศนคติดี
รวม	3.32	0.483	มีทัศนคติดี
ผลรวมระดับทัศนคติ	3.73	0.442	มีทัศนคติดี

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ในด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS โดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ในข้อการนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ในข้อขั้นตอนการทำงานง่าย มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.74 ตามลำดับ

ในด้านความรวดเร็วของระบบ KISS โดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ดี ในข้อเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน ในข้อทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ

ในด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการโดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อเป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ประวัติการติดต่อของลูกค้า ในข้อเป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน ในข้อเป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ในข้อสามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.81 3.64 และ 3.53 ตามลำดับ

ในด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) โดยรวม มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

1. ในข้อการนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ในข้อเป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้ และในข้อเป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.63 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

2. ในข้อเป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ ในข้อเป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และ 2.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของพฤติกรรม
พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS)			
การใช้ระบบ KISS ในการค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	3.96	0.761	มาก
การใช้ระบบ KISS ในการตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงินฯ	3.91	0.830	มาก
การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	3.54	1.012	มาก
การ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	3.32	0.967	ปานกลาง
รวม	3.68	0.644	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	$\bar{x}$	S.D.	ระดับของพฤติกรรม
พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้			
การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	3.90	1.006	มาก
การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการทำงานของท่าน	3.94	0.902	มาก
การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงานด้านอื่นๆ	3.83	1.007	มาก
รวม	3.89	0.849	มาก
โดยรวม	3.78	0.686	มาก

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1. ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ในข้อการใช้ระบบ KISS ในการค้นหาข้อมูลลูกค้า/จัดทำรายงาน ในข้อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในการตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ และในด้านการใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.91 และ 3.54 ตามลำดับ

ในข้อการ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

2. ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มาเป็นเอกสารประกอบการทำงานของพนักงานฯ ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ในการประมวลผลงานด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.90 และ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส กลุ่มงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for		เพศ	t-test for Equality of Means				
	Equality of			$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	Variances	F						
1.พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS)	16.476*	0.000	ชาย	3.752	0.512	2.371*	248.634	0.019
			หญิง	3.582	0.784			
2.พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS)ไปใช้	15.570*	0.000	ชาย	3.992	0.702	2.656*	260.774	0.008
			หญิง	3.745	1.005			
พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของโดยรวม	17.759*	0.000	ชาย	3.872	0.543	2.743*	248.352	0.007
			หญิง	3.664	0.834			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้ โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความแปรปรวนของกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 8 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่าเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มากกว่าเพศหญิง

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เพศชายมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากกว่าเพศหญิง

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือเพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เพศชายมีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	2.909*	3	374	0.035
2.พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	4.739*	3	374	0.003
พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม	4.531*	3	374	0.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.004 มีค่าน้อยกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ดังนั้น สถิติของ ONE-WAY ANOVA ที่ต้องพิจารณาคือ Brown-Forsythe

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1. พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Brown-Forsythe	3.163*	3	188.278	0.026
2. พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Brown-Forsythe	3.171*	3	184.089	0.026
พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม	Brown-Forsythe	3.340*	3	176.802	0.021

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsthe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.021 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล ในแต่ละระดับอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อโดยรวม ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามระดับอายุ

อายุของพนักงาน	$\bar{x}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	3.889	-	0.182*	0.271*	-0.059
			(0.024)	(0.014)	(0.633)
31 – 40 ปี	3.706	-	-	0.089	-0.241*
				(0.413)	(0.049)
41 – 50 ปี	3.617			-	-0.330*
					(0.022)
51 ปีขึ้นไป	3.947				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 11 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานโดยรวม จำแนกตามอายุ โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Dunnett's T3) พบว่า

พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.182 และ 0.271 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.241

และพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.330

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.026 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล ในแต่ละระดับอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

อายุของพนักงาน	$\bar{x}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	3.746	-	0.148 (0.226)	0.166 (0.688)	-0.157 (0.473)
31 – 40 ปี	3.598	-	-	0.018 (1.000)	-0.305* (0.016)
41 – 50 ปี	3.580			-	-0.324 (0.129)
51 ปีขึ้นไป	3.904				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 12 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Dunnett's T3) พบว่า

พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) น้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเท่ากับ -0.305

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 10 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsthe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.026 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) กล่าวคือ อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล ในแต่ละระดับอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3 แต่ไม่พบคู่ที่มีความแตกต่าง ใดๆก็ตาม หากใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) ดังนี้

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

อายุของพนักงาน	$\bar{x}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
21 – 30 ปี	4.031	-	0.217*	0.377*	0.039
			(0.030)	(0.006)	(0.795)
31 – 40 ปี	3.814	-	-	0.160	-0.177
				(0.236)	(0.243)
41 – 50 ปี	3.654			-	-0.377
					(0.058)
51 ปีขึ้นไป	3.991				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 13 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการนำระบบ
กรุงศรี อินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ
โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า

พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการนำระบบ
กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยามากกว่าพนักงาน
ธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.217 และ
0.377 ตามลำดับ

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ
กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ (Independent
Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed
มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test
ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t
ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t ด้วย
Equal variances not assumed

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test		ระดับ การศึกษา	t-test for Equality of Means				
	for Equality of			$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	Variances							
	F	Sig.						
1 . พฤติกรรมการ ใช้ระบบกรุงศรีอิน ฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)	0.117	0.732	ต่ำกว่า/ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	3.696	0.645	0.647	244.96	0.518
2 .พฤติกรรมกร นำระบบกรุงศรีอิน ฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้	3.046	0.082	ต่ำกว่า/ ปริญญาตรี สูงกว่า ปริญญาตรี	3.888	0.900	-0.046	292.64	0.963
พฤติกรรมกร ระบบกรุงศรีอิน ฟอร์เมชันซิส เต็มส์ (KISS) โดยรวม	1.176	0.279	ต่ำกว่า/ ปริญญา ตรีสูงกว่า ปริญญา ตรี	3.792	0.712	0.288	272.64	0.773

จากตาราง 14 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.279 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.732 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการทำงานระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในเรื่องพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.773 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.518 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.963 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
	statistic							
พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์	2.575	0.054	ระหว่างกลุ่ม	5.257	3	1.752	4.335*	0.005
			ภายในกลุ่ม	151.176	374	0.404		
			รวม	156.433	377			
พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ไปใช้	1.096	0.351	ระหว่างกลุ่ม	12.553	3	4.181	6.038*	0.001
			ภายในกลุ่ม	259.187	374	0.693		
			รวม	271.740	377			
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	1.855	0.137	ระหว่างกลุ่ม	8.441	3	2.814	6.223*	0.000
			ภายในกลุ่ม	169.100	374	0.452		
			รวม	177.541	377			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่าผลการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.137 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความแปรปรวนของกลุ่มนี้โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการทำงานระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึง ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับอายุการทำงาน ในแต่ละระดับ โดยใช้การวิเคราะห์ผลต่างสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน ของพนักงาน	Mean	ต่ำกว่า 4 ปี	5 - 9 ปี	10 – 14 ปี	15 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 4 ปี	3.97	-	0.253* (0.002)	0.262* (0.016)	0.412* (0.000)
5 - 9 ปี	3.72		-	0.008 (0.938)	0.158 (0.141)
10 – 14 ปี	3.72			-	0.150 (0.244)
15 ปีขึ้นไป	3.56				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มากกว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี 10-14 ปี และ 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253 0.262 และ 0.412 ตามลำดับ

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามอายุการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับอายุการทำงาน ในแต่ละระดับ โดยใช้การวิเคราะห์ผลต่างสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) ดังแสดงในตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน ของพนักงาน	Mean	ต่ำกว่า 4 ปี	5 - 9 ปี	10 – 14 ปี	15 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 4 ปี	3.833		0.220*	0.194	0.311*
		-	(0.005)	(0.058)	(0.002)
5 - 9 ปี	3.613		-	-0.026	0.090
				(0.799)	(0.372)
10 – 14 ปี	3.639			-	0.117
					(0.337)
15 ปีขึ้นไป	3.522				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ระบบ
 กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม
 อายุการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์
 (KISS) มากกว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของ
 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ .220 และมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 15 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ
 0.311

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์
 เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามอายุการทำงาน
 โดยใช้สถิติ F-test มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติ
 ฐานรอง (H_1) กล่าวคือ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
 ซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับ
 อายุการทำงาน ในแต่ละระดับ โดยใช้การวิเคราะห์ผลต่างสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant
 Difference : LSD) ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้
ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน ของพนักงาน	Mean	ต่ำกว่า 4 ปี	5 - 9 ปี	10 – 14 ปี	15 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 4 ปี	4.113	-	0.286* (0.005)	0.329* (0.014)	0.512* (0.000)
5 - 9 ปี	3.827		-	0.0431 (0.748)	0.226 (0.089)
10 – 14 ปี	3.784			-	0.183 (0.250)
15 ปีขึ้นไป	3.601				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า

พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มากกว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงาน 15 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .412 และมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-14 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.262

พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ
กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์แตกต่างกัน สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติ Independent
Samples t-test ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ
ค่า Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว ทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน โดยใช้ Levene's
test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t
ด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบค่า t
ด้วย Equal variances not assumed

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ สมรส	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1 . พฤติกรรมการใช้ ระบบกรุงศรีอินฟอร์ เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS)	0.262	0.609	โสด แต่งงาน/ หม้าย	3.634 3.721	0.631 0.653	- 1.301	376	0.194
2 .พฤติกรรมการนำ ระบบกรุงศรีอินฟอร์ เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้	1.625	0.203	โสด แต่งงาน/ หม้าย	3.848 3.924	0.915 0.791	-0.870	376	0.385
พ ฤ ตិ ก ร ร ม ก า ร ทํางานต่อระบบ กรุง ศรี อิน ฟ อ ร์ เม ชั น ซิ ส เ ต็ม ส์ (KISS) ของ พนักงาน	0.008	0.928	โสด แต่งงาน/ หม้าย	3.741 3.822	0.702 0.622	-1.149	376	0.251

จากตาราง 19 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.928 มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.609 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.251 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.194 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.385 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการนำระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกันสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

H_1 : กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	15.492*	2	375	0.000
2.พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	10.446*	2	375	0.000
พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม	11.665*	2	375	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า พฤติกรรมการทำงานต่อระบบ
กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีค่า
Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ
ความแปรปรวนของกลุ่มนี้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1. ในเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

2. ในเรื่องพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงาน
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงาน
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในเรื่องกลุ่มงาน

ตัวแปรที่ศึกษา		Statistic ^a	df1	df2	Sig.
1.พฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Brown-Forsythe	13.715*	3	251.195	0.000
2.พฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Brown-Forsythe	19.062*	3	271.921	0.000
พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม	Brown-Forsythe	20.165*	2	264.171	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวม ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม จำแนกตามกลุ่มงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsthe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับกลุ่มงาน ในแต่ละระดับ โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวม ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงานของพนักงาน	$\bar{x}$	กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ ขนาดใหญ่/ลูกค้า ธุรกิจ SME	กลุ่มงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มงาน บริหารความ เสี่ยง
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	3.933	-	0.383* (0.000)	-0.106 (0.647)
กลุ่มงานปฏิบัติการ	3.549		-	-0.489* (0.000)
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	4.038			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 เป็นการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Dunnett's T3) พบว่า

พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มากกว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.383

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.489

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการใช้ระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล ในแต่ละระดับกลุ่มงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงานของพนักงาน	$\bar{x}$	กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ ขนาดใหญ่/ลูกค้า ธุรกิจ SME	กลุ่มงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มงาน บริหาร ความเสี่ยง
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	3.811	-	0.318* (0.002)	-0.061 (0.895)
กลุ่มงานปฏิบัติการ	3.493		-	-0.380* (0.000)
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	3.873			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Dunnett's T3) พบว่า

พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME มีพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มากกว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.318

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.380

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผลความแตกต่างกันของพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsthe มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) กล่าวคือ กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยข้อมูลส่วนบุคคล ในแต่ละระดับกลุ่มงาน โดยใช้การวิเคราะห์ Dunnett's T3 ดังนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงานของพนักงาน	$\bar{x}$	กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ ขนาดใหญ่/ลูกค้า ธุรกิจ SME	กลุ่มงาน ปฏิบัติการ	กลุ่มงาน บริหารความ เสี่ยง
กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME	4.054	-	0.449* (0.000)	-0.150 (0.547)
กลุ่มงานปฏิบัติการ	3.605		-	-0.599* (0.000)
กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง	4.204			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการนำระบบ
กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำแนกตาม
กลุ่มงาน โดยพิจารณาเป็นรายคู่ (Dunnett's T3) พบว่า

พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้า
ธุรกิจ SME มีพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้มากกว่าพนักงาน
บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.449

กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มงานปฏิบัติการ
โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.599

ส่วนรายคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของ
พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชัน
ซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

H_1 : ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์
เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร
สองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment
Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวม

ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา	พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	-0.080	0.122	ไม่มีความสัมพันธ์	-

จากตาราง 25 พบว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.122 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) กล่าวคือ ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะการสื่อสารระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS)

มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

H_0 : ทักษะการสื่อสารระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

H_1 : ทักษะการสื่อสารระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS)	พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ความง่ายในการใช้งานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์	0.234*	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
ความรวดเร็วของระบบ	0.311*	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	0.511*	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	0.382*	0.000	ระดับต่ำ	เดียวกัน
รวม	0.497*	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชั่นซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะเพิ่มขึ้นปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

จากตาราง 26 พบว่า ทักษะคติในด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติในด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ทักษะคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในด้านความรวดเร็วของระบบ KISS กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ทักษะคติ มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในด้านความรวดเร็วของระบบ KISS มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติด้านความรวดเร็วของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ทักษะคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะคติด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

ทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในการใช้งานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 27 แสดงผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพกลุ่มงาน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมแตกต่างกัน	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการทำงาน	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ	t – test	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมแตกต่างกัน	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบ การทำงาน	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) แตกต่างกัน	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการทำงาน	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงานด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า ฯลฯ	t – test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) แตกต่างกัน	One - Way ANOVA	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	One - Way ANOVA	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	One - Way ANOVA	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการ การทำงาน	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.5 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) แตกต่างกัน	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการ ทำงาน	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ	t – test	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.6 กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน	One - Way	เป็นไปตาม
ต่อระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต(KISS) แตกต่างกัน	ANOVA	สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ต	One - Way	เป็นไปตาม
(KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	ANOVA	สมมติฐาน
- การค้นหาข้อมูลลูกค้า/จัดทำรายงาน	One - Way	เป็นไปตาม
	ANOVA	สมมติฐาน
- การตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ	One - Way	เป็นไปตาม
	ANOVA	สมมติฐาน
- การใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า	One - Way	เป็นไปตาม
	ANOVA	สมมติฐาน
- Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้	One - Way	เป็นไปตาม
	ANOVA	สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา		
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการ ทำงาน	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
- การนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ	One - Way ANOVA	เป็นไปตาม สมมติฐาน
2 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรี อินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Pearson Correlation	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1. ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.1 ขั้นตอนการทำงานง่าย	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.2 การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยง จากการปฏิบัติงานผิดพลาด	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
2.ความรวดเร็วของระบบ KISS	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.1เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.2การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ดี	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.3 ทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.1 เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.2 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขยายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.3 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ประวัติการติดต่อของลูกค้า	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.4 สามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.1 การนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.2 เป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson	ไม่เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.3 เป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson	ไม่เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
4.4 เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.5 เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.6 เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับ ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
1.ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
1.1 ขั้นตอนการทำงานง่าย	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
1.2 การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยง จากการปฏิบัติงานผิดพลาด	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.ความรวดเร็วของระบบ KISS	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.1 เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
2.2 การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอน การทำงานได้ดีทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
3.การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
3.1 เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.2 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขยายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.3 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ประวัติการติดต่อของลูกค้า	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.4 สามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.1 การนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.2 เป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson Correlation	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.3 เป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson Correlation	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.4 เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.5 เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
4.6 เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับ ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.1 ขั้นตอนการทำงานง่าย	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
1.2 การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยง จากการปฏิบัติงานผิดพลาด	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
2.ความรวดเร็วของระบบ KISS	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
2.1 เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
2.2 การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอน การทำงานได้ดีทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.1 เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบ ได้ครบถ้วน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.2 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมาย เพื่อขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.3 เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ ประวัติการติดต่อของลูกค้า	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน
3.4 สามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และ เป็นปัจจุบัน	Pearson Correlation	เป็นไปตาม สมมติฐาน

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
4.ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.1 การนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งาน มีคุณภาพมากขึ้น	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.2 เป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson	ไม่เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.3 เป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ	Pearson	ไม่เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.4 เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.5 เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน
4.6 เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น	Pearson	เป็นไปตาม
	Correlation	สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทาง และขอเสนอแนะตามลำดับเพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปช่วยในการพยากรณ์ วางแผนและปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศเดิมและเพิ่มศักยภาพระบบสารสนเทศใหม่ใหม่ สำหรับพนักงานธนาคาร รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่ลูกค้าในการพิจารณาเสนอบริการและผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้บริการเข้าถึง และให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าอย่างแท้จริง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจการใช้บริการระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลให้ฝ่ายงานผู้สร้างระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ภายในธนาคาร หรือผู้สนใจด้านระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ได้นำผลการวิจัยไปใช้ปรับกลยุทธ์ทางการบริหารข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน
2. ใช้เป็นข้อมูลให้ผู้ที่จะเข้ามาพัฒนาระบบได้นำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริการข้อมูลข่าวสารให้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.ใช้เป็นข้อมูลให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจศึกษาหาความรู้.ในเรื่องระบบ Customer Information นำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาค้นคว้า และเป็นข้อมูลอ้างอิงต่อไป

4.ใช้เป็นประโยชน์ต่อธนาคารฯ สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ (กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)) ให้สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานธนาคารฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1.ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแตกต่างกัน ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน

2.ความรู้ความเข้าใจต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักพระรามที่ 3

3.ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักพระรามที่ 3

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น มีดังนี้

ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)	= 0.698
ด้านความรวดเร็วของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)	= 0.835
ด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ	= 0.787
ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	= 0.733
ด้านพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)	= 0.685
ด้านพฤติกรรมการทำงานในการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) ไปใช้	= 0.854

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกได้ดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจ และทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 378 คน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเป็นกลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานในสำนักพระรามที่ 3 ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 378 คน พบว่า

1. ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 88.1 และตอบถูก จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

2. ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และสถานะทางการเงินของลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 93.7 และตอบผิด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

3. ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) เชื่อมการทำงานกับ Internet ได้ด้วยตัว User เอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 และตอบผิด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

4. ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความรวดเร็วสูง และใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และตอบผิด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3

5. การทำงานด้านสินเชื่อ/ เงินฝาก/ ธุรกิจต่างประเภทมีความจำเป็นต้องใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 94.4 และตอบผิด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

6. ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง จำนวน 327 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และตอบผิด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

7. ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีปัญหา/ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 92.1 และตอบผิด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

8. ข้อมูลในระบบ KISS ไม่พึงเปิดเผยต่อลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.9 และตอบผิด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1

9. ขาดคำอธิบายการใช้งานระบบ KISS ที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 337 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 และตอบถูกต้อง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

10. พนักงานทุกคนสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ ลูกค้าได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบถูกต้อง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และตอบผิด จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0

และจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 378 คน ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.365 คะแนน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)

ในประเด็นเรื่องทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อการใช้ระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) พบว่ามีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ในข้อการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มาใช้สามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ในข้อขั้นตอนการทำงานง่าย มีทัศนคติดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.74 ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) พบว่ามีระดับทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มาใช้สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ดี ในข้อเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน ในข้อทำให้

มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.72 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ พบว่า มีระดับทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อเป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ ประวัติการติดต่อของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.85 รองลงมาคือ ในข้อเป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ในข้อเป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขยายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และในข้อสามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ พบว่า มีระดับทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

1. ในข้อการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น ในข้อเป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ในข้อเป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้ ในข้อเป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.63 3.55 และ 3.53 ตามลำดับ

2. ในข้อเป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ และในข้อเป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และ 2.73 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบ กรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม พบว่ามีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับเกณฑ์มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1. ด้านพฤติกรรมการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ในข้อการใช้ระบบ KISS ในการค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน ในข้อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในการตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐานของลูกค้า เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ และในด้านการใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.91 และ 3.54 ตามลำดับ

ในข้อการ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ มีพฤติกรรมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32

2. ด้านพฤติกรรมการนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มาเป็นเอกสารประกอบการทำงานของพนักงานฯ ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า ในข้อการนำข้อมูลในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ในการประมวลผลงานด้านอื่นๆ เช่น การจัดชั้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือของลูกค้า ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.90 และ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของผู้ในระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) สำนักพระรามที่ 3 เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน กลุ่มงานต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า เพศชายมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มากกว่าเพศหญิง

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีพฤติกรรมการทำงาน น้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สำหรับคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมมากกว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี 10-14 ปี และ 15 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา พนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มากกว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ

ส่วนคนอื่นๆ พบว่า กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มงานปฏิบัติการ

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สารสนเทศในการใช้งานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบ Customer Information System (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนักพระรามที่ 3 มีประเด็นนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ที่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 และเป็นกลุ่มงานปฏิบัติการ จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร จรรยาลานิมิตร (2549). ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และงานวิจัยของ เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552). ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และ 35-45 ปี มีจำนวนใกล้เคียงกัน ระดับการศึกษาปริญญาตรี และอายุการทำงาน 1-3 ปี

2. ผลการศึกษการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์(KISS) โดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า เพศชายมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ นางสาวปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550) พบว่าพนักงานมีเพศแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานชายมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานหญิง

สาเหตุที่เพศชายมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวม มากกว่าเพศหญิงนั้น สามารถอธิบายได้ คือเพศชายมีความรู้ความเข้าใจประโยชน์ของระบบ KISS ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และฐานะทางการเงินของลูกค้า ระบบการทำงานของ KISS เช่นความเร็ว ช่วงเวลาในการใช้งาน ความจำเป็นต้องใช้ระบบ KISS ความน่าเชื่อถือ การเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะปัญหา/ ข้อบกพร่องของระบบ KISS มากกว่าเพศหญิง ส่งผลให้เพศชายสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ เช่น การ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ และสามารถนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้าได้มากกว่าเพศหญิง (ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ KISS ในข้อประโยชน์ของระบบ KISS ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และฐานะทางการเงินของลูกค้า ในข้อระบบการทำงานของ KISS ในข้อช่วงเวลาในการใช้งาน ในข้อความจำเป็นต้องใช้ระบบ KISS ในข้อความน่าเชื่อถือ ในข้อการเปิดเผยข้อมูล โดยเฉพาะในข้อปัญหา/ ข้อบกพร่องของระบบ KISS ถูก มากกว่าเพศหญิง และความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในข้อการ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ ในข้อการนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

2.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรังศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการทำงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป และพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีพฤติกรรมการทำงาน น้อยกว่าพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป สำหรับคู่อื่นไม่มีความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552: 83) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 25 ปี สามารถเชื่อมโยงลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้ากับระบบงานอื่น ๆ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 45 ปี ขึ้นไป มีข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงลักษณะสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้าสามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้าทันทีเมื่อต้องการใช้งาน และข้อมูลจากระบบข้อมูลลูกค้าสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ

2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชินวัตร จรรจลานิมิตร (2549: 45) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้อินเตอร์เน็ตของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

2.4 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 4 ปี มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มากกว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาที่มีอายุการทำงาน 5-9 ปี, 10-14 ปี และ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552: 85) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O (ส่วนใหญ่อายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี) มีลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า ที่สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้าได้ แต่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR (ส่วนใหญ่อายุการทำงานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป) และอื่นๆ มีลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้าที่มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปในระบบข้อมูลลูกค้า

2.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาแตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่/กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME มีพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มากกว่าพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพนักงานกลุ่มงานปฏิบัติการ ส่วนคู่อื่นๆ พบว่า กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มงานปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552: 85) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ L/O (ส่วนใหญ่อายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี) มีลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า ที่สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้าได้ แต่เจ้าหน้าที่พัฒนาธุรกิจ CSR (ส่วนใหญ่อายุการทำงานเกินกว่า 5 ปีขึ้นไป) และอื่นๆ มีลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้าที่มีการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปในระบบข้อมูลลูกค้า และงานวิจัย (2552: 90) พบว่าพนักงานสังกัดสำนักงานใหญ่ และพนักงานสาขาสังกัด

ภาคนครหลวง 8 มีปัญหาในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า เหมือนกัน คือ ผู้ใช้งาน (Used ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าได้ทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน

นอกจากนี้ งานวิจัยสอดคล้องกับแนวความคิดของนายสราวุธ รัตนถาวร (2550) พบว่า ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดเล็ก อุตสาหกรรมขนาดกลาง และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า คล้ายคลึงกัน ธุรกิจแต่ละประเภท มีความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้า แตกต่างกันไปตามความจำเป็นของการใช้งานที่เหมาะสมของแต่ละธุรกิจอุตสาหกรรม

3 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้สาเหตุที่ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) นั้น สามารถอธิบายได้ 2 กรณี

กรณีแรก คือ พนักงานของบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยามีความคิดเห็นว่าระบบดังกล่าวนี้ ยังไม่ง่ายในการใช้งาน (ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก) ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานระบบดังกล่าวของผู้ใช้งานในอนาคต ซึ่งในประเด็นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าการทำงานของระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีความซับซ้อนมาก ขาดคำอธิบายการใช้งานระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ที่ชัดเจน หรือในอีกความหมายหนึ่งก็คือ พนักงานไม่ใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น ไม่ว่าความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาโดยรวมจะสูงขึ้นเท่าใด ก็ไม่มีผลกับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS)

ส่วนกรณีที่สองนั้น การทำงานด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ธุรกรรมด้านต่างประเทศ มีความจำเป็นต้องใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) อยู่แล้ว ขึ้นกับปริมาณธุรกรรมตามกิจกรรมแต่ละประเภท ไม่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจต่อระบบของพนักงานธนาคารฯ ว่ามากน้อยเพียงใด และระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ก็มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน พนักงานสามารถใช้ระบบดังกล่าวในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ลูกค้าได้ แต่ข้อจำกัดคือ พนักงานต้องได้รับความยินยอมจากธนาคารฯ โดยการอนุมัติ password ในการเข้าสู่ระบบ ทำให้ปริมาณการใช้งานระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ต่อจำนวนพนักงานทั้งหมดมีจำกัด อีกทั้งธนาคารฯ จะอนุญาตให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลตามระดับความรับผิดชอบของตนเอง (มีการกำหนดสิทธิใช้งาน) หากข้อมูลที่ธนาคารฯ ไม่ประสงค์ให้พนักงานทั่วไปเข้าถึงข้อมูลได้

พนักงานก็ไม่สามารถเข้าสู่ข้อมูลดังกล่าวได้ พนักงานไม่สามารถใช้งานระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ได้ตามความพึงพอใจของตนเอง จึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM Davis, F.D(1989)) กล่าวว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้นคือ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ที่กล่าวว่า การใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานนั้น คือใช้งานง่ายนั่นเอง แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นวาระบบดังกล่าวนั้นยังไม่ง่ายในการใช้งาน (ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก) ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) จึงมีความสัมพันธ์กับด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) เท่านั้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานระบบดังกล่าวของผู้ใช้งานในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ (2550) ศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การโดยรวมแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเป็นรายด้านพบว่าด้านนโยบายและการบริหารและด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ทศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) โดยรวมดีขึ้น พฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจะเพิ่มขึ้นปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552: 79-80) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือระบบข้อมูลลูกค้า ช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ค่าเฉลี่ย 3.73 (เป็นลำดับแรก) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ

โดยรวมด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า ในระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้ามากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 58.43 (เป็นลำดับแรก) (2552: 20)

นอกจากนี้ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM Davis, F.D (1989)) กล่าวว่าหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้นคือ การยอมรับถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานต่อระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ของผู้ใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ในสำนักพระรามที่ 3 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

1. ธนาคารฯ สามารถนำระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) มาพัฒนาให้เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานธนาคาร เพศชาย ที่มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาปริญญาตรี อายุการทำงานต่ำกว่า 4 ปี สถานภาพสมรส กลุ่มงานปฏิบัติการ

2. ธนาคารฯ ควรจะพัฒนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

2.1 ด้านความเข้าใจระบบ ควรมีการปรับปรุงคู่มือและเอกสาร ในเรื่องขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ (Log on) ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และการออกจากระบบ (Log Out) และขั้นตอนการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า ในด้านต่างๆ ให้เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน

2.2 จัดการอบรมพนักงาน Work shop ของระบบข้อมูลลูกค้า ตามกลุ่มงาน ให้มีความรู้ความเข้าใจ การใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า และลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า

2.3 ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ภายในธนาคารฯ เช่น Krungsri.net, Lotusnote ไปยังกลุ่มงานต่างๆ เพื่อแจ้งเงื่อนไขการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานของระบบข้อมูลลูกค้า ทำความเข้าใจกับ User ในประเด็นต่าง ๆ เรื่องขั้นตอนการใช้งาน การใช้ประโยชน์จากระบบข้อมูลลูกค้า

3. ธนาคารฯ ควรจะพัฒนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้พนักงานมีทัศนคติดีขึ้น ดังนี้

3.1 ด้านความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS ธนาคารฯ ควรกระตุ้นผู้ใช้ให้สามารถรับรู้ขั้นตอนการทำงานง่าย ความง่ายในการใช้ระบบ การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานผิดพลาด ให้มีระดับความพึงพอใจระดับมาก การสื่อสารข้อมูลดังกล่าว ธนาคารฯ สามารถส่ง Lotus Note สายตรง Help Desk 5555 และจัดอบรม เป็นต้น

3.2 ด้านความรวดเร็วของระบบ KISS ธนาคารฯ ควรกระตุ้นผู้ใช้ให้สามารถรับรู้ว่าจะช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้ดี และทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว ให้มีระดับความพึงพอใจมากขึ้น ส่งเสริมการเพิ่มความเร็วของระบบ ยกกระดานบันทึกลูกค้าเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลลงกว่าเดิม ปรับปรุงระบบการค้นหาข้อมูลสำคัญให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผลักดันระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (User) มากขึ้น ปรับปรุงระบบการค้นหาและเสริมสร้างโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารให้มากขึ้นกว่าเดิม กระตุ้นผู้ใช้ให้มีทัศนคติในการนำระบบกรุงศรีอินโฟรเมชันซิสเต็มส์ (KISS) ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้นในระดับดีมาก การสื่อสารข้อมูลดังกล่าว ธนาคารฯ สามารถส่ง Lotus Note สายตรง Help Desk 5555 และจัดอบรม เป็นต้น

3.3 ด้านการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ ธนาคารฯ ควรผลักดันระบบป้องกันการระบุข้อมูลผิดพลาดให้สูงขึ้น ปรับปรุงระบบการสืบค้น ความทันสมัยของข้อมูล พร้อมเสนอแนะว่า เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ ประวัติการติดต่อของลูกค้า และสามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มระดับทัศนคติให้อยู่ในระดับดีมาก ปรับปรุงความถูกต้องของการประมวลข้อมูล เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับดีมาก ทัศนคติระดับดีมาก และระดับปัญหาต่ำ การสื่อสารข้อมูลดังกล่าว ธนาคารฯ สามารถส่ง Lotus Note สายตรง Help Desk 5555 และจัดอบรม เป็นต้น

3.4 ด้านศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ธนาคารฯ ควรผลักดันการจัดทำระบบการนำข้อมูลไปใช้เพื่อการวางแผน โดยเสนอแนะว่าการนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้ เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งส่งเสริมการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเบื้องต้น ปรับปรุง แก้ไขปัญหาผู้ใช้งาน (User ID) ไม่สามารถใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าทุกที่ เมื่อมีการกำหนดสิทธิใช้งาน ปัญหาคู่มือและเอกสารเข้าใจยากไม่ชัดเจน ปัญหาประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องพิมพ์ในการรองรับการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ กระตุ้น User ให้ระมัดระวังการใช้ Password ในการเข้าสู่ระบบ และกระตุ้น ฝ่ายงานดูแล (HelpDesk) ให้สามารถ Reset Password ได้ทันทีตามที่ User ต้องการ

ปรับปรุง แก้ไขปัญหาการใช้ Password เข้าสู่ระบบข้อมูลลูกค้าไม่สะดวกต่อผู้ใช้งาน และไม่สามารถนำข้อมูลของระบบข้อมูลลูกค้าไปใช้วิเคราะห์และวางแผนต่างๆ ได้ ผลักดันการแก้ไขปัญหาการสืบค้นไม่สามารถทำได้ทุกช่วงเวลา ปัญหาระบบข้อมูลลูกค้าค้นหาข้อมูลได้ล่าช้า ปัญหาการแสดงผลที่ได้จากการปรับปรุงล่าช้าไม่เป็นข้อมูลปัจจุบันทันที ปัญหาข้อมูลลูกค้าไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้ ปัญหาข้อมูลลูกค้าไม่มีมาตรฐานความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อเข้าไปใช้งาน ปัญหาสารสนเทศที่ได้จากระบบไม่มีความถูกต้อง ปัญหาระบบข้อมูลลูกค้าไม่เพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ และระบบเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ให้ระดับของปัญหาอยู่ในระดับต่ำ การสื่อสารข้อมูลดังกล่าว ธนาคารฯ สามารถส่ง Lotus Note สายตรง Help Desk 5555 และจัดอบรม เป็นต้น

4. ธนาคารฯ ควรจะพัฒนาระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนี้

4.1 ในด้านเพศ กระตุ้นลักษณะความชอบของผู้ใช้บริการด้านเพศ เช่น ลักษณะสีเสื้อสวยงาม และเนื้อหาสิ่งที่น่าสนใจ เน้นเนื้อหาที่ช่วยแนะนำการแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบ KISS การ Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้ ส่งเสริมการนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า ให้อยู่ในรูปรายงานสำเร็จรูปที่มีสีสันสวยงาม นำเสนอภาพ การตกแต่งรายงานข้อมูล การโหลดข้อมูล การเขียนบันทึกวิเคราะห์ข้อมูล และการติดต่อสื่อสารกับ Help Desk ผ่านทาง comment และ message

4.2 ในด้านอายุ กรณีแรก คือ สนับสนุน Help Desk เพื่อช่วยให้คำปรึกษา ตอบปัญหา และแก้ไขปัญหาแก่พนักงานที่มีช่วงอายุ 31-50 ปี เพื่อลดเวลาการทำความเข้าใจ และแก้ปัญหาของพนักงานที่มีช่วงอายุกลุ่มนี้ เนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อประสานงานกับลูกค้า หรือไม่มีเวลาเพียงพอในการเข้าใช้งานระบบผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ PC เช่น ต้องเดินทางออกไปเยี่ยมลูกค้าและกิจการเป็นประจำ ต้องเข้าประชุมในคณะกรรมการต่างๆ สัปดาห์ละ 3-4 ครั้ง มีธุรกรรมกับลูกค้าด้านอื่นที่ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ KISS ได้ ณ ขณะนั้น เป็นต้น

ส่วนกรณีที่สองนั้น คือ เพิ่มศักยภาพข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงของลักษณะสารสนเทศที่ได้จากข้อมูลลูกค้า ให้สามารถแสดงผลจากระบบข้อมูลลูกค้าได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน ให้มากขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องใช้งานเครื่อง PC โดยตรง และเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เช่นซอฟต์แวร์เชื่อมโยงระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) กับมือถือ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มความถี่ในการใช้บริการจากระบบ KISS และการนำข้อมูลจากระบบ KISS ไปใช้ สนับสนุนช่องทางการใช้ระบบกรุงศรีอินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ (KISS) ใหม่ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้พนักงานกลุ่มที่มีอายุ 31-50 ปีขึ้นไป

4.3 ในด้านอายุการทำงาน ข้อเสนอแนะด้านนี้ สามารถดำเนินการได้ 3 กรณี

กรณีแรก คือ ยกระดับสิทธิการใช้งานระบบ KISS ของพนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ให้มากขึ้น ส่งเสริมฝึกอบรมการนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า สนับสนุนช่องทางพิเศษในการติดต่อสื่อสาร ในการเรียกใช้บริการ Help Desk ในการแก้ไขปัญหา พร้อมสนับสนุนงานด้านต่างๆ เพื่อลดอุปสรรคของระบบให้มากที่สุด เนื่องจากเชื่อว่าพนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป อาจไม่สามารถจัดสรรเวลาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม และติดตามพัฒนาการ และเทคโนโลยีต่างๆ ของระบบ KISS ได้เต็มที่ ทั้งนี้เนื่องมาจากปริมาณงานที่มีมาก และความรับผิดชอบงานด้านต่างๆ ที่สูงขึ้นนั่นเอง

ส่วนกรณีที่สองนั้น คือ เสริมสร้างแนวคิดความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage) หมายถึง การที่พนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปคิดว่าการใช้ระบบ KISS และการนำระบบ KISS ไปใช้มีประโยชน์มากกว่าการใช้ดุลพินิจ ความคิดเก่า สิ่งเก่า หรือวิธีปฏิบัติเก่าในการทำงานเพียงอย่างเดียว โดยอาจวัดในแง่ความสะดวก และความพอใจในการทำงาน

กรณีที่สาม คือ ปรับปรุงข้อมูลจากระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ตซิสเต็มส์ (KISS) ให้อยู่ในรูปรายงาน เพื่อให้พนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ใช้ในการวางแผน วิเคราะห์ ควบคุมการทำงาน เนื่องจากพนักงานกลุ่มดังกล่าวมีศักยภาพ ตำแหน่งหน้าที่ และความรับผิดชอบระดับสูงมากกว่ากลุ่มพนักงานที่มีอายุการทำงานรองลงมา และอาจต้องใช้เวลาในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่พนักงานระดับล่างมากกว่าการต้องลงมือปฏิบัติในรายละเอียดของงานต่างๆ การปรับปรุงข้อมูลจากระบบ ให้อยู่ในรูปรายงาน จึงเป็นทางเลือกหนึ่งในการทำให้พนักงานกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ใช้บริการระบบมากขึ้น

4.4 ในด้านกลุ่มงาน ข้อเสนอแนะด้านนี้ สามารถดำเนินการได้ 2 กรณี

กรณีแรก คือ ผลักดันกลุ่มงานย่อย Help Desk เข้ารวมเป็นกลุ่มงานเดียวกันกับกลุ่มงานปฏิบัติการ เนื่องจากกลุ่มงานปฏิบัติการ มีพนักงานเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มงานอื่น เมื่อเกิดปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ จึงได้รับบริการไม่ทั่วถึง และล่าช้า ทั้งนี้เชื่อว่า การผนวกกลุ่มงานย่อย Help Desk เป็นส่วนเดียวกันกับกลุ่มงานปฏิบัติการ จะช่วยลดขั้นตอนการประสานงานระหว่าง Help Desk และกลุ่มงานปฏิบัติการได้ นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มงานปฏิบัติการ เช่น SME Quick Loan มีระบบ ALSCOM ที่พัฒนาขึ้นใช้เฉพาะด้าน หากสามารถผนวก Help Desk เข้ากับกลุ่มงานนี้ได้ ย่อมเป็นแนวทางการพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้าให้มีศักยภาพสูงขึ้น อันเนื่องจากการแลกเปลี่ยนฐานข้อมูล และเทคโนโลยีระหว่างระบบ ALSCOM และระบบข้อมูลลูกค้า (KISS) นั่นเอง

ส่วนกรณีที่สองนั้น คือ ยกระดับสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลให้กับพนักงานกลุ่มปฏิบัติการมากขึ้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มแรกที่ต้องรับข้อมูลจากลูกค้าของธนาคารโดยตรง หรือต้องส่งข้อมูลให้กับกลุ่มงานอื่นเพื่อใช้งานต่อไป ดังนั้น การยกระดับสิทธิดังกล่าว จึงเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้กลุ่มปฏิบัติการสามารถประมวลผล กรองข้อมูลเบื้องต้น ตลอดจนสามารถตัดสินใจได้ในบางระดับ อันจะช่วยลดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนขจัดข้อมูลที่ผิดพลาดออกไปจากระบบได้ เช่น สามารถตรวจพบลูกค้าที่มีรายชื่อปรากฏอยู่ในระบบ Black List ของธนาคารได้ และสามารถรายงานผลต่อไปได้อย่างทันท่วงที เป็นต้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพของระบบข้อมูลลูกค้ามีมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรทำการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ อาทิเช่นด้านความต้องการใช้งานของ User ความพึงพอใจของระบบข้อมูลลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ในหัวข้อ “ทัศนคติ และความพึงพอใจการให้บริการระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร” เพื่อก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบข้อมูลลูกค้ามากขึ้น
2. ควรทำการศึกษาวิจัยความต้องการต่อองค์ประกอบของระบบข้อมูลลูกค้าในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้าน MIS และด้านผู้ออกแบบระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงความต้องการทุก ๆ ด้านขององค์ประกอบระบบข้อมูลลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูลลูกค้าให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กนกสิน สมบูรณ์. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลลูกค้า. สารนิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2548). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). ปรินิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กิตติ ภัคดีวัฒน์กุล; และจำลอง คุรุอุตสาหะ. (2542). คัมภีร์ระบบฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- เกษราภรณ์ ธัญญะเจริญ. (2543). การพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลแผนกบริการลูกค้า. สารนิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- กรุงเทพฯ: โครงการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จ้านง พรายแย้มแซ. (2531). เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม (ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชวาล แพรัตนกุล. (2516). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ชัยวัฒน์ อัดพัฒน์. (2545). ญาณวิทยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดวงแก้ว สวามีภักดี. (2539). ระบบฐานข้อมูล Database Systems. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ทิพวรรณ เลิศถาวรธรรม. (2550). การเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัท ไทยเพอร์เฟกต์ฟูดส์ (มหาชน). สารนิพนธ์.บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- เทพพนม และสวีน สุวรรณ. (2530). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทวด เซ็นเตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2537). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เธียรธิดา เหมพิพัฒน์. (2546). *ความเห็นของนักศึกษาสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ต่อปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นพดล เวชสวัสดิ์. (2542). *กลยุทธ์การเพิ่มและการรักษาลูกค้า*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต, อิงค์.
- เบญจวรรณ โทประเสริฐ. (2551). *ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการบริษัท อีโนมอเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ; และสวีน สุวรรณ. (2536). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526) *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ปรีชา ลีลาจารุพงศ์. (2545). *ระบบเว็บเพื่อบริการข้อมูลแก่ลูกค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนิกัญญาอุตสาหกรรม (1992)*. สารนิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปาริฉัตร ตั้งพันธ์ประเสริฐ. (2550). *ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท เขียวสุรัตน์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ อุณจันทร. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: จัดจำหน่ายโดยศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ชติเรือง. (2550). *ความพึงพอใจโดยรวมและความจงรักภักดีต่อองค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท สุพรีม พรซิชั่น แมนูแฟคเจอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2542). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 – 15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วันชัย คำสาลี. (2545). *ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการต่อโครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง: ศึกษากรณีจังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย จำนง. (2527). *พฤติกรรมการตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วุฒิชัย จำนง. (2527). *การจูงใจในองค์การธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ศรัณย์พร โททอง. (2549). *ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และการสื่อสารการตลาดที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้แก๊สโซฮอล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.
- _____. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. ฉบับปรับปรุงปี 2546 กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2549). *การวิจัยการตลาด(ฉบับปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: DIAMOND IN BUSINESS WORLD.
- สรารัฐ รัตนถาวร. (2550). *การศึกษาความต้องการระบบฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. ค.อ.ม. (บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.

- สุภัทรา เรืองวานิช. (2549). *การศึกษาความพร้อมของพนักงานในการนำระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ในธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)*. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.
- สุมลมาลย์ เตียวโป้. (2545). *ความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง กรณีศึกษา ตำบลดอนชมพู อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- สุวีณา สุริยะประภากร. (2551). *ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อรถอีโคคาร์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุโท เจริญสุข. (2520). *พจนานุกรมคำศัพท์จิตวิทยา; และประวัติจิตวิทยาสาระสำคัญ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.
- _____. (2547). *ครบเครื่องเรื่องการตลาด*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- โสภิษา เล้าเกต. (2549). *ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานเกี่ยวกับโรคเอดส์ กรณีศึกษา บริษัทยูเนี่ยนซูส์ จำกัด*. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวะสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- เอกศิลป์ รุจิระกำธรชัย. (2548). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อรถยนต์นั่งขนาดเล็กของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Baruch, B.D. (1968.). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Bloom, Benjamin Samuel. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGraw-hill.
- Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.

- Davenport, Thomas H. (2002). *Working Knowledge: How Organization Manage What They Know*. Boston, Mass: Harvard Business School Press.
- Greenberg, J. (1993). *Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work*. MA: Needham Heights.
- Kant Immanuel. (1949). *The Philosophy of Kant : Immanuel Kant's Moral and Political Writings*. New York: Modern Library.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing management : Analysis, Planning, Implementation and control*. 9th Edition New Jersey : Prentice Hall International.
- _____. (2003). *Marketing Management Eleventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall (Pearson Education).
- Schiffman, Leon G.; & Lazar Kanuk. (1994). *Consumer behavior*. 5th ed. Englewood cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติการใช้บริการระบบกรุงศรีอินเทอร์เน็ตซิสเต็มส์ (KISS)
ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน)
สำนักพระรามที่ 3 สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติการใช้บริการระบบ Customer Information System (KISS) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา (มหาชน) สำนัก

พระรามที่ 3

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความต้องการต่อองค์ประกอบของเว็บไซต์ที่ให้บริการร้านค้าออนไลน์

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการเว็บไซต์ที่ให้บริการร้านค้าออนไลน์

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรมการใช้บริการระบบ KISS และพฤติกรรมการนำระบบ KISS ไปใช้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาวิจัยถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา คำถามมีทั้งหมด 6 ข้อ โปรดตอบทุกข้อ โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน () ช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. 21 - 30 ปี

() 2. 31 – 40 ปี

() 3. 41 – 50 ปี

() 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

() 2. ระดับปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน

() 1. ต่ำกว่า 1 ปี

() 2. 1 - 4 ปี

() 3. 5 - 9 ปี

() 4. 10 – 14 ปี

() 5. 15 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส/ อยู่ด้วยกัน

() 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

6. กลุ่มงาน

() 1. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่

() 2. กลุ่มงานลูกค้าธุรกิจ SME

() 3. กลุ่มงานปฏิบัติการ

() 4. กลุ่มงานบริหารความเสี่ยง

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อระบบ KISS ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง คำถามมีทั้งหมด 10 ข้อ โปรดตอบทุกข้อ

ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบ KISS ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้อย่างไร
ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่าน
เพียงช่องเดียว

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. ขั้นตอนการทำงานของ KISS มีความซับซ้อนมาก		
2. ระบบ KISS มีประโยชน์ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคล และฐานะทางการเงินของลูกค้า		
3. ระบบ KISS เชื่อมการทำงานกับ Internet ได้ด้วยตัว User เอง		
4. ระบบ KISS มีความรวดเร็วสูง และใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง		
5. การทำงานด้านสินเชื่อ/ เงินฝาก/ ธุรกิจด้านต่างประเทศมีความจำเป็นต้องใช้ระบบ KISS		
6. ระบบ KISS มีความน่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับ		
7. ระบบ KISS มีปัญหา/ ข้อบกพร่องที่ควรแก้ไข ปรับปรุง		
8. ข้อมูลในระบบ KISS ไม่เปิดเผยต่อลูกค้า		
9. ขาดคำอธิบายการใช้งานระบบ KISS ที่ชัดเจน		
10. พนักงานทุกคนสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง/ ลูกค้าได้		

ส่วนที่ 3 ทักษะคิของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาต่อระบบ KISS

คำชี้แจง : ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดเลือกคำตอบ กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ทักษะคิของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ต่อระบบ KISS	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
ความง่ายในการใช้งานของระบบ KISS					
1. ขั้นตอนการทำงานง่าย					
2. การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดความเสี่ยงจาก การปฏิบัติงานผิดพลาด					
ความรวดเร็วของระบบ KISS					
3. เป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความเร็วในการทำงาน					
4. การนำระบบ KISS มาใช้สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ได้ดี					
5. ทำให้มีการค้นหาข้อมูลรวดเร็ว					
การค้นหาข้อมูลที่ต้องการ					
6. เป็นระบบที่ตอบสนองข้อมูลที่ต้องการทราบได้ครบถ้วน					
7. เป็นระบบที่ช่วยค้นหาลูกค้าเป้าหมาย เพื่อขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร					
8. เป็นระบบที่ช่วยค้นหาข้อมูลด้านสินเชื่อ/เงินฝาก/ ประวัติการติดต่อของลูกค้า					
9. สามารถค้นหา สืบค้นข้อมูลที่ทันสมัย และ เป็นปัจจุบัน					
ศักยภาพเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ					
10. การนำระบบ KISS ไปใช้ในการทำงานทำให้งานมี คุณภาพมากขึ้น					
11. เป็นระบบที่พนักงานใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ					

ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา ต่อระบบ KISS	ระดับความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
12. เป็นระบบที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อ					
13. เป็นระบบที่สามารถรายงานข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วน					
14. เป็นระบบที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้					
15. เป็นระบบที่สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ ตัดสินใจได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น					

ส่วนที่ 4 ด้านพฤติกรรมการให้บริการระบบ KISS และพฤติกรรมการนำระบบ KISS ไปใช้

คำชี้แจง คำถามมีทั้งหมด 7 ข้อ โปรดตอบทุกข้อ โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

พฤติกรรมการใช้ / การนำไปใช้ระบบ KISS	ความถี่ในการให้บริการ				
	บ่อยครั้ง มาก (5 วัน) (5)	บ่อยครั้ง (3-4 วัน) (4)	บางครั้ง (2 วัน) (3)	นาน ๆ ครั้ง (1 วัน) (2)	ไม่เคย (1)
พฤติกรรมการใช้ระบบ KISS					
1. ท่านใช้ระบบ KISS ในค้นหาข้อมูลลูกค้า/ จัดทำรายงาน					
2. ท่านใช้ระบบ KISS ในการตรวจสอบข้อมูลขั้นมูลฐาน ของลูกค้า เช่น ที่อยู่ โทรศัพท์ ประวัติทางการเงิน ฯลฯ					
3. ท่านใช้ระบบ KISS ในการบันทึกข้อมูลลูกค้า					
4. ท่าน Reset password เมื่อระบบค้างหรือทำงานไม่ได้					
พฤติกรรมการนำระบบ KISS ไปใช้					
5. ท่านนำข้อมูลในระบบ KISS ไปวางแผนเพื่อหาลูกค้า/ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการสัมภาษณ์ลูกค้า					
6. ท่านนำข้อมูลในระบบ KISS มาเป็นเอกสารประกอบการ ทำงานของท่าน					

พฤติกรรมการใช้ / การนำไปใช้ระบบ KISS	ความถี่ในการใช้บริการ				
	บ่อยครั้ง มาก (5 วัน) (5)	บ่อยครั้ง (3-4 วัน) (4)	บางครั้ง (2 วัน) (3)	นานๆ ครั้ง (1 วัน) (2)	ไม่เคย (1)
7. ท่านนำข้อมูลในระบบ KISS ไปใช้ในการประมวลผลงาน ด้านอื่นๆ เช่น การขึ้นหนี้ การจัดอันดับความน่าเชื่อถือ ของลูกค้า ฯลฯ					



☞ ขอขอบคุณทุกท่านในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง ☞
ข้อมูลของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้การวิจัยประสบความสำเร็จ

ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	กรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอาร์ม ศรีสุภาพ
วันเดือนปีเกิด	10 พฤษภาคม 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4367 แพลต 64 ดินแดง กรุงเทพฯ 10400
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา สำนักงานพระรามที่ 3 1222 ฝ้ายติดตามและประเมินผลลูกค้าธุรกิจ SME ถนนพระรามที่ 3 บางโพงพาง ยานนาวา กรุงเทพฯ 10220
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ 4
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย
พ.ศ. 2535	ปริญญาตรี พบ.(การเงินการธนาคาร) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2553	ปริญญาโท (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ