

ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
วรรณภา ฌอสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2552

ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สารนิพนธ์
ของ
วรรณภา นอสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ
ของ
วรรณภา นอสวัสดิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2552

วรรณภา จอสวัสดิ์. (2552). ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และปัจจัยด้านความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 320 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน 5-6 ประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี โดยเฉลี่ยพนักงานสินเชื่อมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง และด้าน ระบบงานของธนาคารในระดับน้อย และมีความสามารถต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับทำได้ โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการทำงานด้วยระบบงานในระดับน้อย และมีประสิทธิภาพด้านความสามารถทำงานสินเชื่อในระดับบางครั้ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ส่วนความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน, การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบงาน, ประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลการทำงาน ในระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน

COGNITIVE AND CAPABILITY AFFECTING WORKING BEHAVIOR WITH
INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEM OF LOAN AGENT IN
SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE BANK OF THAILAND

AN ABSTRACT
BY
WANNAPA CHORSAWAT

Presented in partial fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2009

Wannapa Chorsawat. (2009). *Cognitive and Capability Affecting Working Behavior with Information Technology System of Loan Agent in Small and Medium Enterprise Bank of Thailand*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Rugphong Vongsaroj.

The Objective of this research is to study the demographic factors, cognitive and capability affecting working behavior with information technology system of loan agent in Small and Medium Enterprise Bank (SMEs Bank) of Thailand. The samples of research are 320 loan agents of the SMEs Bank. The questionnaire is used as the tool for data collection. Statistics techniques used for analyses are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and correlation analysis.

The research results reveal that most loan agents are female aged lower 30 years, hold a bachelor's degree, working in the position classes of between 5-6 and working experience of 3-5 years. Average Knowledge of loan agents on the computer system is at moderate level and on the bank application is at low level and they have moderate ability in using IT system. On the use of a computer, the loan agents have satisfaction on computer usage at moderate level and on the application system at low level they have rather low efficiency of using application.

According to hypothesis testing results, loan agents' demographic factors including; sex, age, educational background, work positing and working experience of SMEs Bank have no influence on their working behavior with IT system. The knowledge level of loan agents on the computer system is positively correlated with their working behavior with IT system in term of the use of a computer and the effectiveness. The knowledge level of loan agents on the bank application is also positively correlated with their working behavior with IT system in term of efficiency.

The ability of loan agent on information technology in term of inputting data correctly, changing data in the system, analyzing clients information, inquiry the needed data and interpreting analysis results are positively and slightly correlated with their working behavior with IT system in term of sing a computer, working with application system, efficiency and effectiveness.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรม
การทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาด
ย่อมแห่งประเทศไทย ของ วรรณภา ฉอสวัสดิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(อาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์)

..... กรรมการสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน มีนาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า
นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและ
ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์
สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อ
ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
คุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นทุนชีวิต
ให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดา ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน และเป็นแรง
บันดาลใจให้มีวันนี้ คอยให้กำลังใจ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น
9 ทุกคน ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์และเจ้าหน้าที่
บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้แนะนำให้คำปรึกษาในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ตลอดจนผู้มีส่วน
เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน ซึ่งมีส่วนทำให้
งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการที่จะ
เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรต่อไป

วรรณภา ฌอสวัสดิ์

สารบัญ

บทที่

		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
	สมมติฐานในการวิจัย	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	8
	แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล	12
	ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	15
	แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	19
	ความหมายเกี่ยวกับระบบงานสินเชื่อนาคาร.....	21
	ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	22
	ประวัติศาสตร์การพัฒนาวिकासกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	29
	โครงสร้างองค์กรธนาคารพัฒนาวिकासกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ	32
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	38
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย	43
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อ	54
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถของพนักงานสินเชื่อ	59
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงาน	60
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	65
 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	 98
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	98
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	101
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	104
การอภิปรายผล	112
ข้อเสนอแนะ	119
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	122
 บรรณานุกรม	 123
 ภาคผนวก	 128
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	129
ภาคผนวก ข จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ	134
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	137
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	 139

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงลักษณะทางสถิติปัญหา	13
2	แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ	14
3	แสดงผลจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายงานของธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	39
4	แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลักษณะทางด้าน ประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	51
5	แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้ออายุ และ ระดับตำแหน่งงาน	53
6	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงาน สินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ	55
7	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม ด้านความรู้ความเข้าใจของ พนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาฯ	58
8	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนา วิสาหกิจ ฯ.....	59
9	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสามารถของพนักงาน สินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ	60
10	แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละ ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ	61
11	แสดงค่าเฉลี่ยรวม ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน สินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ในรอบ 1 วัน	61
12	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
13	แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของการทำงานด้วยระบบงานของ พนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา ฯ จนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วัน	62
14	แสดงค่าเฉลี่ยรวม ของการทำงานด้วยระบบงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ในรอบ 1 วัน	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบงาน ของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน ประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผล การทำงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ	64
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ จำแนกตามเพศ	66
18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test	68
19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test	69
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	71
21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's Test	73
22 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test	75
23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับประสบการณ์ในการ ทำงานที่ SME BANK โดยใช้ Levene's Test	77
24 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK โดยใช้สถิติ F-Test...	78
25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานสินเชื่อธนาคาร ฯ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	80
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี สารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา ฯ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน	82

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา ฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	83
28	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ด้านประสิทธิผลการทำงาน	85
29	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์	87
30	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ...	89
31	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	91
32	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ฯ ด้านประสิทธิผลการทำงาน	93
33	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน	95
34	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจฯ	96
35	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน	16
2 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง	17
3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ	17
4 แสดงตัวแปรอิสระในโมเดลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ	20
5 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ	27

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการทำงาน โดยเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในทุกองค์กร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพื่อการได้เปรียบเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งปัจจุบันในการดำเนินธุรกิจผู้ที่เร็วกว่า และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มักจะได้เปรียบเสมอ เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สำคัญอยู่ที่ความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากเทคโนโลยีได้อยู่เสมอ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ ในการรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.หรือเอสเอ็มอีแบงก์) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 ตามพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังและกระทรวงอุตสาหกรรม โดยปรับสถานะจาก บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือและสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยายหรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อ ค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตามพระราชบัญญัติธนาคารฯ (www.smebank.co.th)

การดำเนินงานของธนาคาร เน้นให้การสนับสนุนด้านการเงินแก่ผู้ประกอบการเป็นหลัก เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของธนาคารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์กร โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งในส่วนสายงานสนับสนุนองค์กร และสายงานด้านสินเชื่อ เพื่อให้กิจกรรมของธนาคารเป็นไปอย่างมีระบบ และเกิดความคล่องตัว ส่งผลให้กิจกรรมที่สำคัญของธนาคาร สามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วเป็นไปตามกำหนด ระบบงานสารสนเทศของธนาคารที่ใช้ในปัจจุบันสามารถรองรับการปฏิบัติงานทั้งด้านงานสนับสนุนการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Bank Office) และระบบงานเพื่อสนับสนุนด้านการให้บริการแก่ลูกค้า (Front Office) รวมถึงมีระบบเพื่อการติดตามการดำเนินงานด้านต่างๆ ระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ระบบเพื่อการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นอย่างมากในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของธนาคาร เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผน และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด พนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 1,760 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2551) จึงเป็น

บุคคลที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารโดยตรง พนักงานธนาคารจำเป็นต้องศึกษาและเข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน โดยธนาคารมีการฝึกอบรมวิธีการใช้งานให้แก่พนักงานที่ต้องใช้ระบบงานในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในรูปแบบของระบบและลดความผิดพลาดในการทำงาน รวมทั้งการใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น อีกทั้งได้จัดทำคู่มือการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบงานของธนาคารให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพ โดยการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตัวเอง

ในปัจจุบันปัญหาการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารฯ ยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญเนื่องจากผู้ใช้ระบบงานยังมีความไม่เข้าใจในการใช้ระบบงาน จึงส่งผลให้มีการแจ้งปัญหาในการใช้ระบบงานอยู่เสมอ

โดยข้อมูลการรับแจ้งปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จากตัวอย่างรายงานการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และระบบงานธนาคาร เดือน เมษายน 2551 จัดทำโดยส่วนบริการและฝึกอบรมระบบคอมพิวเตอร์ ฝ่าย วิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการแจ้งปัญหาเทคนิคการใช้คอมพิวเตอร์และระบบงานของธนาคาร จำนวนกว่า 237 รายการ ซึ่งเป็นปริมาณการแจ้งที่สูง สืบเนื่องจากยังมีพนักงานที่ไม่เข้าใจการใช้งานคอมพิวเตอร์และขั้นตอนการทำงานระบบงานธนาคาร ฯ ทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึง ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการที่จะนำผลวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์วางแผนการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้กับพนักงาน รวมทั้งสามารถประเมินพนักงานธนาคารฯได้ ในด้านปัญหาการเรียนรู้ของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยังส่งผลดีต่อธนาคารฯต่อไป

ความมุ่งหมายการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคาร

พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้กับพนักงานสินเชื่อ
2. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อการประเมินผลบุคลากร
3. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลวิจัยเป็นแนวทางให้องค์กรอื่นในรูปแบบเดียวกันใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเช่นเดียวกันได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบงานสินเชื่อจำนวน 1,388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2551: ส่วนวิศวกรรมความปลอดภัย ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบงานสินเชื่อ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane (Yamane.1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 311 คน และได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 3 % เท่ากับ 9 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 320 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในชั้นที่ 1 จนครบ 320 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี

1.1.2.2 อายุ 25 - 30 ปี

1.1.2.3 อายุ 31 - 35 ปี

1.1.2.4 อายุ 36 - 40 ปี

1.1.2.5 อายุ 40 - 45 ปี

1.1.2.6 อายุ 46 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.4.1 ระดับ 5 - 6

1.1.4.2 ระดับ 7 - 8

1.1.4.3 ระดับ 9 - 10

1.1.4.4 ระดับ 10 ขึ้นไป

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK

1.1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

1.1.5.2 3 - 5 ปี

1.1.5.3 6 - 9 ปี

1.1.5.4 10 ปีขึ้นไป

1.2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่

1.2.1 ระบบงานคอมพิวเตอร์

1.2.2 ระบบงานของธนาคาร

1.2.2.1 สินเชื่อ Pre Approved

1.2.2.2 ติดตามหนี้ Loan Collection

1.2.2.3 ระบบบริหารความเสี่ยง Credit Risk Rating System

1.3 ความสามารถของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

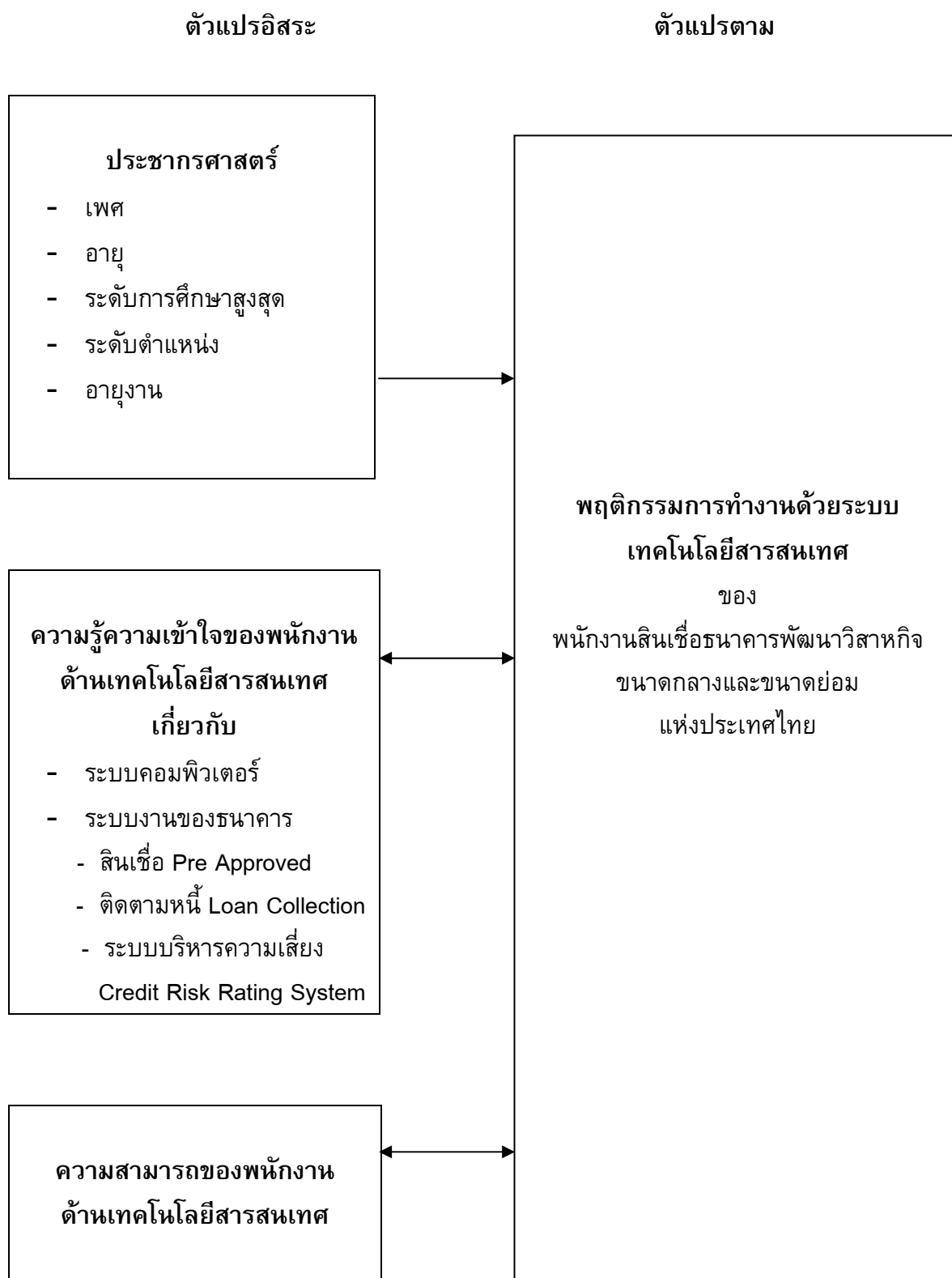
2. ตัวแปรตาม (Dependent variables)

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคาร
พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ระดับการเรียนรู้และความเข้าใจ ที่พนักงานมีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบงานของธนาคาร ระบบสินเชื่อ Pre Approved ระบบติดตามหนี้ Loan Collection ระบบบริหารความเสี่ยง Credit Risk Rating System โดยสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
2. ความสามารถของบุคคล หมายถึง ความรู้ หรือความชำนาญในเรื่องต่างๆ ที่มีผลจากการเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานด้วย
3. พฤติกรรมการใช้ระบบงาน หมายถึง การแสดงออกซึ่งมีผลมาจากการเรียนรู้ การสะสมประสบการณ์และการศึกษาฝึกอบรมที่มีผลต่อผู้แสดงพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมภายนอก จากการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์และการใช้ระบบงานสินเชื่อ Pre Approved ระบบติดตามหนี้ Loan Collection ระบบบริหารความเสี่ยง Credit Risk Rating System
4. พนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย หมายถึง พนักงานที่ใช้ระบบงานสินเชื่อของธนาคาร ในฝ่ายสินเชื่อ 1 - 4
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การใช้งานคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล การสร้างรายงาน การพิมพ์งาน การประมวลผล การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมไปถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในระบบงานสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เพื่อใช้ในการบันทึก วิเคราะห์และสืบค้นข้อมูล สำหรับผู้ขอรับบริการด้านสินเชื่อจากธนาคาร

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ความหมายเกี่ยวกับระบบงานธนาคาร
6. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ประวัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อๆ มาตั้งแต่ในอดีต และบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้ (ชวาล แพรัตนกุล. 2516: 11)

ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมในรูปของการจำ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535: 49)

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมารวมสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย (จำนง พรายแถมแข. 2531: 44)

ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520: 10)

ความรู้ หมายถึง ข่าวสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภคจะรู้อะไร ความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำ ในรูปใดและจะวัดความรู้ได้อย่างไร (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 185-189)

เนื้อหาของความรู้ (The content of knowledge)

เนื้อหาของความรู้ คือคำตอบของคำถามข้างบนนี้เกี่ยวกับผู้บริโภครู้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสิ่งที่ถูกบรรจุอยู่ในความทรงจำ นักจิตวิทยาได้จำแนกไว้ว่า มีความรู้ 2 ประเภท ดังนี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189)

Declarative knowledge หมายถึง ข้อเท็จจริง (Subjective Fact อันเกิดจากการนึกเอาเอง) ที่เรารู้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Episodic knowledge ซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ผูกพันกับระยะเวลา กับ Semantic knowledge บรรจุความรู้ที่สรุปรวมยอดเอาไว้ (Generalized knowledge)

Procedural knowledge หมายถึง ความเข้าใจการนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านี้ไปใช้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้เกิดจากที่ผู้บริโภคนึกเอาเอง เพราะมันไม่จำเป็นต้องผูกพันกับสิ่งที่ป็นจริงที่เราเห็นได้ (Objective Reality) เช่น ผู้บริโภคอาจเชื่อว่า ราคาเป็นเครื่องชี้คุณภาพ แม้แต่เมื่อจริง ๆ แล้วมันไม่เกี่ยวข้องกันเลย

ประเภทความรู้

จากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (ฉบับ Second quarter 1996 อ้างใน อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189) ชื่อ The Right Path to Knowledge Management ว่า ความรู้ (Knowledge) แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในตัวตนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาเอง เป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสถานะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยาก มักใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิตศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามคำสั่งซ้ำๆ แต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับเครื่องมือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามองความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งและสามารถถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งได้ง่าย ประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่ต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้เหล่านี้จะเกิดขึ้นกับการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่างๆ วิธีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานค่อยๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็นความรู้ในตัวคนเหล่านั้น คนพวกนี้สามารถกลับมาั้งโตะแล้วออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ๆ ได้มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของกระบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำ ความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 แบบแรก และเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะช่วยพัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูง ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความเร็วในการทำงาน คนที่มีความรู้ประเภทนี้หายาก คนที่สร้างความรู้ประเภทนี้จะต้องมีความสามารถสูง เป็นคนฉลาดและช่างสังเกต การสร้างคนประเภทนี้จึงค่อนข้างยาก แต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้ก็จะสามารถถ่ายทอดให้แก่คนอื่น (ที่มีความ

ฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่สามารถพัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วน แต่ต้องใช้เวลาและโอกาส

พฤติกรรมด้านความรู้ หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom; & other. 1971: 359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้ หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องนี้ที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

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

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความหมาย (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงว่า สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ความสามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมาย และเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย

4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์

4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่นำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง

5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ

5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

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

6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน

6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

1.1.2 ความหมายของความเข้าใจ

สำหรับความหมายของคำว่า ความเข้าใจนั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายดังนี้คือ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำเป็นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ และทัศนะใหม่ มุมมองใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ (Bloom & other. 1971: 271)

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็น ทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ (ไพศาล หวังพานิช. 2526: 105)

จากความหมายต่างๆของความเข้าใจ สรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหา ความสามารถในการนำความรู้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง เช่น พนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบงานสินเชื่อของธนาคาร ว่าเมื่อปฏิบัติแล้ว จะเกิดประโยชน์กับตนเองมากน้อยเพียงใด

การสร้างแบบทดสอบ

เพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ที่เป็นที่ยึดถือ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2533: 38-41)

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay restricted response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ (Short answer) หมายถึงแบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง 3 แบบ ที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่างๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) ข้อสอบประเภทนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3-5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองตั้งแต่ต่ำไปจนถึงขั้นสูงๆ โดยคำตอบในตัวเลือกนั้นจะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่นๆเป็นตัวลวง (Distracters) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

แบบทดสอบที่ดีต้องมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัยหรือปรนัย (จำนง พรายแย้มแซ. 2531: 24-29)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าการวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับการผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากการทดสอบ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

ความสามารถ (ศิริวรรณ และคณะ. 2541: 48-49) เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่างๆได้ โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์กรแบ่งออกได้เป็น 2 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Ability) จะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะแสดงออกถึงความสามารถที่เด่นชัด หรือความสามารถที่ด้อย โดยที่จะมีผลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงาน ความสามารถนี้สามารถทดสอบ หรือวัดได้ จากการใช้แบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient Test) ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถทางด้านความถนัด (Aptitude Test) ความเข้าใจภาษา (Verbal Comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual Speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and Deductive Reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพ (Spatial Visualization) และความจำ (Memory)

ตาราง 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา (Dimensions)	รายละเอียด (Description)	งานที่เหมาะสม (Job Example)
ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว	นักบัญชี นักคำนวณ
ความเข้าใจภาษา	ความสามารถในสิ่งที่อ่านฟัง และ มองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ภาษา	ผู้จัดการโรงงาน
ความไวในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็น ความเหมือน ความคล้ายคลึง และความตกแต่งอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	การสอบสวน
การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบาย เหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนและการแก้ไขได้ถูกต้อง	นักวิจัยตลาด นักวิเคราะห์
การให้เหตุผลเชิงอุปมาน	ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	หัวหน้างาน
ความเข้าใจในการมองภาพรูปทรงต่างๆ	ความสามารถในการจินตนาการตกแต่งและปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบ นักตกแต่งภายใน
ความจำ	ความสามารถในการจำ และระลึกข้อมูลต่างๆได้	พนักงานขาย

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์การ. 2541: 48

2. ความสามารถทางกายภาพ ประกอบด้วย ความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงานมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร กล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพดี จะมีร่างกายแข็งแรงอดทนที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

ตาราง 2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ

ความสามารถทางกายภาพ	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด
1. ปัจจัยด้านความแข็งแรง (Strength Factor) 2. ความคล่องตัว (Dynamic strength) 3. การทรงตัว (Trunk strength) 4. ความอดทนแข็งแรง (Static strength) 5. ความแข็งแรงของร่างกายพิเศษ (Explosive strength)	- ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อได้เป็นเวลานาน - ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อ และการ ทรงตัว - ความสามารถในการทำงานหนัก - โยกย้าย สิ่งของ - ความสามารถในการใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน
6. ปัจจัยความยืดหยุ่น 7. ความยืดหยุ่นของร่างกาย (Extent Flexibility) 8. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว (Dynamic Flexibility)	- ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว - การใช้แรงในการแบกหามของหนัก - ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว
ปัจจัยด้านอื่นๆ	
1. การประสานร่างกาย (Body coordination)	- มีความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกับอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย
2. ความสมดุล (Balance)	- ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย
3. ความคงทน (Stamina)	- ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่าง สูงติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน

ที่มา: Robbins, 1996: 88 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, พฤติกรรมองค์การ.

2541: 49

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความสามารถของบุคคลเกิดได้จากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคล ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคล สามารถวัดได้จากการเรียนรู้ การฝึกฝน เพื่อให้เกิดความจำ โดยสามารถนำไปปฏิบัติใช้ในการทำงานได้อย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งเกิดจากความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลแต่ละบุคคลที่ได้รับการฝึกฝนแตกต่างกันไป โดยงานวิจัยนี้จะทำการวัดความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามกระบวนการที่

ปฏิบัติทั้ง 4 ด้าน คือ การบันทึกข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูล การวิเคราะห์ การสืบค้นและการติดตามวิเคราะห์ผลข้อมูล

3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 19) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลสามารถแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน เป็นต้น อาจมีลักษณะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542: 13) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคล (Action) ทั้งนี้ รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย (Inaction)

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำของบุคคลในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นการกระทำไปโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว โดยบุคคลอื่นจะสังเกตเห็นได้หรือไม่ก็ได้

องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบัค (Cronbach. 1970: 14) ระบุว่า พฤติกรรมของคน มีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการ หรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรมคนเรา ต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ทำให้เกิดความพอใจหรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างต้องใช้เวลาอันจึงจะสามารถบรรลุผล สมความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างในเวลาเดียวกันและมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อน และสนองความต้องการที่ห่างออกไปในภายหลัง
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับบุคลิกภาพหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการคนเราซึ่งไม่สามารถตอบสนองได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่เหนือความสามารถของเขา
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่จะทำกิจกรรมใดๆลงไป จะต้องมีการพิจารณาสถานการณ์เสียก่อน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้รับความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการโดยวิธีการที่เลือกแล้วในชั้นแปลความหมาย
6. ผลที่ได้รับ หรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกระทบ นั้น ผลที่ได้อาจเป็นไปตามที่คิดไว้ (Confirm) หรือจะตรงกันข้ามกับความคาดหมาย (Contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการก็กล่าวได้ว่า ประสบกับความผิดหวัง ในกรณีนี้ อาจจะกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่ และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 47) พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้ (Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย

ตัวแปรที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน

การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกๆ ระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล จะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับองค์การ (มัลลิกา ดันสอน. 2544: 20 -21)

ตัวแปรระดับบุคคล	พฤติกรรมการทำงาน	ตัวแปรระดับองค์การ
- ปัจจัยทางประชากร - ความสามารถและทักษะ - การรับรู้ - ทัศนคติ - บุคลิกภาพ	- มีประสิทธิภาพ - ไม่มีประสิทธิภาพ - แต่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย - ไม่มีประสิทธิภาพแล้วยังก่อให้เกิดความเสียหาย	- ทรัพยากร - ภาวะผู้นำ - รางวัล - โครงสร้าง - การออกแบบงาน

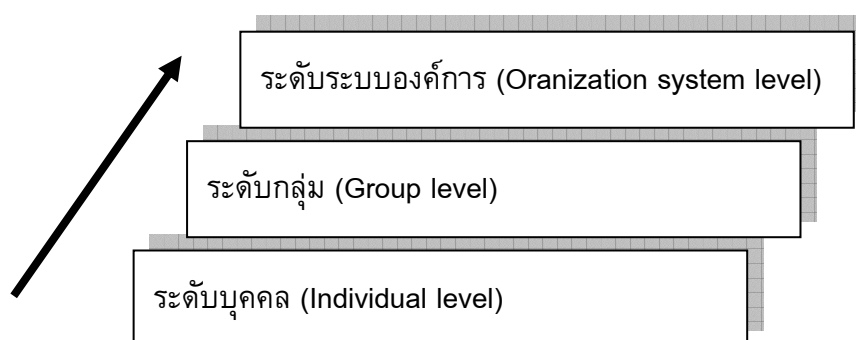
ภาพประกอบ 1 แบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ดันสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. หน้า 20.

การแสดงตัวว่าเป็นสมาชิกขององค์กรจากภาพประกอบ เป็นแบบจำลองพื้นฐานพฤติกรรมการทำงาน การที่ผู้บริหารจะทำความเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เขาจะต้องสังเกตและรับรู้ความแตกต่าง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบุคคล และพยายามค้นหาความสัมพันธ์อื่นๆ แต่ในความเป็นจริงพฤติกรรมของพนักงานจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเพราะมีผลกระทบจากตัวแปรอื่น ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่างๆ ประกอบกันจึงเป็นการยากที่จะอธิบายด้วยแบบจำลองพื้นฐานให้นำไปประยุกต์ได้กับทุกคนในทุกสถานการณ์

การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 23)

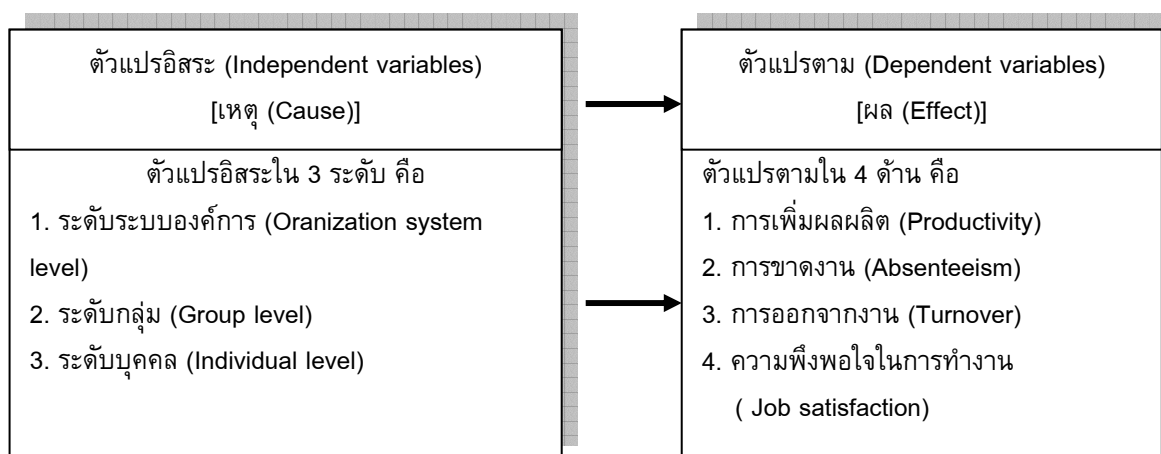
โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Oranization behavior model) เป็นส่วนของความจริง ซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังรูปแสดงการกำหนดโมเดล ภาพประกอบ 3 โดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับ (Group Level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 2 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. หน้า 23.

ภาพแสดงโมเดล ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 4 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 3 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. หน้า 23.

ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

- การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบประสิทธิผล และประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์กร โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนที่ต่ำสุด

- การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงาน และงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานและความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้พนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลงแต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยามูลึกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่พฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (learning and Motivation)

- ตัวแปรกลุ่ม (Group-level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้น ในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization system-level variables) พฤติกรรมองค์การจะมีความซับซ้อนสูงสุด เมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิกปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบขององค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากร มนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรม และวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำที่แสดงออกโดยบุคคล ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันไปเกิดจากอิทธิพลจากตัวแปรที่เกิดจากตัวบุคคลเองและตัวแปรระดับองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้จะวัดพฤติกรรมในการทำงานในด้านระยะเวลาการใช้ ปริมาณงาน ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสงค์ ประณีตพลกรัง (2543: 111) กล่าวถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) คือความสามารถขององค์การในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในบางครั้งไม่คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการเป็นการกระทำที่ถูกต้อง (Doing thing right) โดยคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Gold) ที่กำหนดไว้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่ง ที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 314) กล่าวว่า

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการทำงาน ก่อให้เกิดผลสูงสุด โดยผลผลิตมีมูลค่าสูงกว่ามูลค่าทรัพยากรที่ใช้ไป

ประสิทธิผล คือ ความสำเร็จขององค์การที่จะทำงานให้บรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 28) กล่าวว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นไปตามเป้าหมาย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Means) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผลหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด

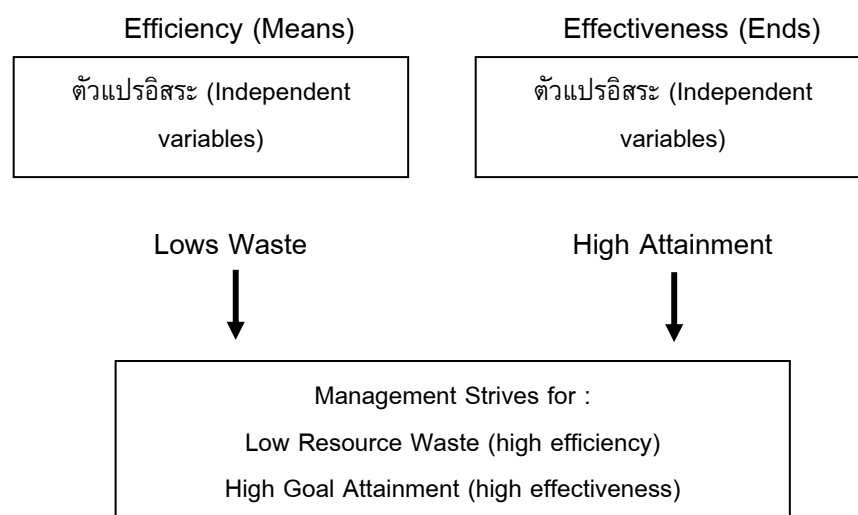
ร็อบบินส์. สตีเฟน พี. (2550: 2-3) กล่าวว่าไว้ว่า

ประสิทธิภาพ (Efficiency) วัดจากทรัพยากรที่ใช้ (Resource Usage) กับผลผลิต (Output) ที่ได้ การดำเนินงานใดๆ ที่สามารถก่อให้เกิดผลผลิตจำนวนมากโดยใช้ทรัพยากร (Input) น้อย ถือว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพ ทรัพยากรนั้นอาจหมายถึง วัตถุดิบ พนักงาน ค่าใช้จ่าย เวลา ฯลฯ ประสิทธิภาพจึงอาจหมายถึงการปฏิบัติหรือกระทำกิจกรรมต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right) เพื่อให้สูญเสียทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งเป็นภาระกิจสำคัญของผู้บริหาร (Manager) โดยทั่วไป

ประสิทธิผล (Effectiveness) วัดจากความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Attainment) ประสิทธิผลจึงมุ่งที่ผลลัพธ์ (End) ซึ่งมักเป็นระยะยาว ในขณะที่ประสิทธิภาพเน้นที่วิธีการปฏิบัติหรือดำเนินการ (Means) ซึ่งมักเป็นระยะสั้น ประสิทธิผลจึงอาจหมายถึงการเลือกปฏิบัติหรือเลือกทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นภาระกิจสำคัญของผู้บริหาร (Leader)

ภาพแสดงโมเดล แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการตลอดจนการระบุถึงตัวแปรอิสระเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังภาพประกอบ 4 แสดงตัวแปรอิสระในโมเดล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ

Efficiency and Effectiveness in Management



ภาพประกอบ 4 แสดงตัวแปรอิสระในโมเดลประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการ

ที่มา: ร็อบบินส์. สตีเฟน พี. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. หน้า 3.

กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

การดำเนินงานขององค์กรอาจมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล หรือมีประสิทธิผลแต่ไม่มีประสิทธิภาพ หากองค์กรใดสามารถบรรลุได้ทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์กรนั้นจะมีผลิตภาพสูง (High Productivity)

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการดำเนินงานขององค์กรจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะถือว่าองค์กรนั้นประสบความสำเร็จ

5. ความหมายเกี่ยวกับระบบงานสินเชื่อธนาคาร

ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารที่เป็นมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านเงินทุนให้แก่ผู้ประกอบการไทย เพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่ติดขัดเกิดความคล่องตัว ด้วยเหตุนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อที่จะรองรับการปฏิบัติงานด้านการบริการลูกค้า ให้เกิดประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว รวมทั้งมีความถูกต้องในการตรวจสอบข้อมูล

โดยระบบงานหลักของธนาคารฯ ที่ใช้ในการให้บริการสินเชื่อมีอยู่ด้วยกัน 3 ระบบงานดังนี้

ระบบงานสินเชื่อ Pre Approved

ระบบอนุมัติสินเชื่อ (Pre Approved) ได้แก่ ระบบอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการบันทึกข้อมูลการขออนุมัติสินเชื่อ ตั้งแต่การบันทึกข้อมูลใบสมัครขอสินเชื่อ (Application Form) ของลูกค้า การวิเคราะห์สินเชื่อการนำเสนอเพื่อขออนุมัติจากคณะกรรมการสินเชื่อ การบันทึกผลการอนุมัติ การทำสัญญาและการเบิกจ่าย โดยระบบทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบันทึกรายละเอียดการขอสินเชื่อทุกประเภท เพื่อตรวจสอบประวัติลูกค้าที่เป็นศูนย์กลาง มีขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลเครดิตของลูกค้าในข้อมูล Black List และเครดิตบูโร มีการตรวจสอบการมีตัวตนของลูกค้าในระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์และตรวจสอบข้อมูลทะเบียนการค้าในฐานข้อมูลทะเบียนธุรกิจ

ระบบทำงานในลักษณะ Work Flow ทำให้สามารถตรวจสอบสถานะใบสมัครและระยะเวลาการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบเอกสารที่ส่งจากสาขามาที่สำนักงานใหญ่ เพื่อลดการสูญหายของเอกสารและตรวจสอบการดำเนินงานและผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในขั้นตอนต่างๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่างานดังกล่าวค้างอยู่ที่จุดใด เป็นเวลากี่วัน

ระบบงานติดตามหนี้ (Loan Collection)

ระบบงานติดตามหนี้ (Loan Collection) เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดลูกค้าสินเชื่อของธนาคาร โดยจัดเก็บข้อมูลแยกออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อสะดวกในการค้นหาข้อมูลของลูกค้า แสดงข้อมูลในส่วนของวงเงินการอนุมัติและภาระหนี้ของ

ลูกค้าแต่ละราย โดยมุ่งเน้นรายลูกค้าที่มีการค้างชำระ เพื่อเป็นข้อมูลให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อสามารถติดตามการชำระหนี้ของลูกค้า โดยสามารถบันทึกนัดหมายแจ้งเตือนติดตามลูกค้าให้มาชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและบันทึกผลการติดตามหนี้แต่ละครั้ง และยังสามารถระบุรายละเอียดเพิ่มเติมในกรณีที่ลูกค้ามาชำระหนี้ไม่ตรงตามวันที่ทางธนาคารกำหนด ซึ่งจะทำให้สามารถเรียกดูและค้นหาข้อมูลของลูกค้าได้พร้อมๆ กันทำให้สามารถติดตามข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ระบบบริหารความเสี่ยง (Credit Risk Rating :CRR)

ระบบบริหารความเสี่ยง (Credit Risk Rating: CRR) เป็นวิธีประเมินความเสี่ยงเพื่อให้สามารถรับรู้ถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการให้สินเชื่อกับลูกค้า โดยพิจารณาความเสี่ยงทั้งด้านคุณภาพของลูกค้า (Customer Quality Classification: CQC) และความเสี่ยงด้านความเพียงพอของหลักประกัน (Security Coverage Classification: SCC) และกำหนดเป็นส่วนสำรองความเสี่ยงในอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสมเพื่อสะท้อน ความเสี่ยงของโครงการ ซึ่งจะทำให้ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถให้ความช่วยเหลือแก่โครงการที่มีศักยภาพตามนโยบายการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมของรัฐ และสามารถแข่งขันกับตลาด ตลอดจนบริหารความเสี่ยงจากการให้สินเชื่อได้ ความเสี่ยงด้านคุณภาพของลูกค้า (Customer Quality Classification: CQC) พิจารณาจากความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากด้านการตลาด การจัดการ ด้านเทคนิค และด้านการเงินของลูกค้าในธุรกิจนั้น ๆ คุณภาพของลูกค้าจะถูกจัดให้อยู่ในเกรดใดเกรดหนึ่ง อันได้แก่ A, B, C, D, E, F หรือ G ตามเกณฑ์การให้คะแนนปัจจัยเสี่ยงแต่ละปัจจัย ผลจากการประเมินคุณภาพของลูกค้าจะทำให้ทราบถึงโอกาสหรือความเสี่ยงที่ลูกค้าจะผิดนัดชำระหนี้มากน้อยเพียงใด ความเสี่ยงด้านหลักประกัน (Security Coverage Classification: SCC) เป็นการประเมินอัตราส่วนมูลค่าขายทอดตลาดของหลักประกันต่อมูลค่าหนี้ อัตราส่วนดังกล่าวทำให้สามารถประมาณการได้ว่าหลักประกันของลูกค้ามีมูลค่าครอบคลุมมูลค่าหนี้ของธนาคารมากน้อยเพียงใด (ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาและวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย)

6. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

บรรชิต มัลลียงส์ (2540: 77) ได้กล่าวถึง ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543: 15) ได้กล่าวถึง ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีความสลับซับซ้อน

ครรชิต มัลยวงศ์ (2535: 116) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการนำระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และความรู้อื่นๆที่เกี่ยวข้องมา ประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ทางด้านการจัดการองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์จะเพิ่มพูนประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตลอดจนความสามารถในการแข่งขัน

เลาดอน (Laudon, 2002) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง ที่ให้ประโยชน์กับผู้บริหารใช้รับมือกับการเปลี่ยนแปลง และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความ เห็นพ้องแนบแน่นให้กับองค์กรใช้สำหรับควบคุม การสร้างสรรค์ และการบริหารงานในองค์กรเทคโนโลยี สารสนเทศ ก็จะประกอบด้วย 1.เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Hardware) 2.ซอฟต์แวร์ (Software) 3.การสำรองข้อมูล (Storage) 4.เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology)

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542: 3) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และ อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และยังกล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการดังนี้

1. ระบบประมวลผล ความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ลำช้า และอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์กรจึงต้องทำการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผลตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล ปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีจะอธิบายความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศโดยให้ความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจด้านการจัดการข้อมูล (Data / Informaion Management) จะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบ และการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคยในสังคมยุคข่าวสาร หรือสังคมสารสนเทศไร้พรมแดน เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่สำคัญและน่าสนใจ เพราะเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนบนโลก และส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตทั้งของคนและของประเทศชาติอย่างมหาศาล ทุกประเทศในโลกให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากกลุ่มประเทศ OECD (Organization for Economic Cooperation and Development) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบศักยภาพของเทคโนโลยีไฮเทค 5 กลุ่ม ได้แก่ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีวัสดุใหม่ เทคโนโลยีอวกาศ เทคโนโลยีนิวเคลียร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาถึงประเด็นสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ การปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการ การยอมรับจากสังคม การนำไปประยุกต์ในภาค/สาขาอื่นๆ และการสร้างงาน ในทศวรรษปี ค.ศ. 1990s ผลการศึกษาปรากฏว่า เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุด ในทุกๆ ประเด็นที่ทำการศึกษา ในสหรัฐอเมริกาได้มีการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะเดียวกัน และปรากฏผลเช่นเดียวกัน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ.2538: 8) ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศเพราะจะทำให้ก่อให้เกิดผลประโยชน์อย่างมหาศาล

เลาดอน (Laudon, 2002) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

1. คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Computer Hardware) คือ อุปกรณ์ที่ต้องใช้กระบวนการดำเนินการจัดทำสารสนเทศตั้งแต่ บัญชีนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ ซึ่งประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit: CPU) ส่วนนำเข้า (Input) ส่วนแสดงผล (Output) หน่วยความจำสำรอง (Storage) และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ
2. คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Computer Software) คือ โปรแกรมที่ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เทคโนโลยีสำรองข้อมูล (Storage Technology) เป็นการเก็บสำรองข้อมูลสำหรับการใช้งาน โดยอาจเก็บสำรองในอุปกรณ์ต่างๆ โดยมีซอฟต์แวร์เป็นตัวจัดการข้อมูลเหล่านั้น
4. เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) เป็นอุปกรณ์และโปรแกรมการทำงานที่สามารถดำเนินการต่อเชื่อม และเรียกใช้หรือส่งข้อมูลร่วมกันมีการส่งผ่านจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่ง โดยผ่านตัวกลางแบบต่างๆ

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2543: 12) ได้กล่าวถึงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ [Management Information System(MIS)] เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อดำเนินงานขององค์กร เช่นการใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวม

ความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ เพื่อดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์กรหรือ MIS หมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นยังช่วยผู้บริหาร

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2543: 21) ได้อธิบายถึง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศว่า สารสนเทศเกิดจากการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่าน กระบวนการประมวลผล ผลลัพธ์ที่ได้จะออกมาเป็นสารสนเทศ พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศเกิด จากส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ (Components of Computer-based Information System)

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จานแม่เหล็ก (Harddisk) แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จอภาพ (Monitor) แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) โมเด็ม (Modem) เครื่องพิมพ์ (Printer) เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์ เหล่านี้จะทำหน้าที่ทั้งเป็นหน่วยป้อนเข้า (Input Device) และหน่วยแสดงผล (Output Device)

ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ตัวโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่นักเขียนโปรแกรมได้ เขียนขึ้น สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท

โปรแกรมระบบปฏิบัติการ (System Software) เป็นชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่ ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนหน่วยป้อนเข้าและหน่วยแสดงผล เช่น MS-DOS, Windows 98, PS/2 และ UNIX เป็นต้น

โปรแกรมประยุกต์ (Application Software) เป็นชุดคำสั่งที่เขียนตาม วัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่น โปรแกรมระบบบัญชี บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ การจ่ายเงินเดือน การออกบิล การควบคุมสินค้าคงคลัง การควบคุมการผลิต โปรแกรมทางด้านธุรกิจ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น ซึ่งอาจจะเขียนด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน เช่น FOXBASE FOXPRO CLIPER BASIC PASCAL หรืออาจจะใช้โปรแกรมช่วยในการพัฒนาการเขียนเช่น CYBASE ORACLE เป็นต้น

ข้อมูล (Data) จะถูกเก็บรวบรวมจากเอกสาร แล้วป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านหน่วยป้อนข้อมูลเข้า เช่น แป้นพิมพ์ (Keyboard) การถ่ายภาพเข้า (Scanner) เป็นต้น จากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บอยู่ในหน่วยความจำ (Memory) ก่อนที่จะถูกถ่ายไปเก็บที่หน่วยเก็บข้อมูล (Data Storage) เช่น แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จานแม่เหล็ก (Harddisk) และเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape) เป็นต้น

บุคลากร (People) ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรมีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่อง คอมพิวเตอร์และโปรแกรม จึงทำให้สารสนเทศที่เกิดขึ้นถูกต้อง

2. ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ และผู้วิเคราะห์ระบบ (Programmer, user and system

analyst) ในแต่ละองค์กรที่มีระบบสารสนเทศจะต้องมีบุคลากรเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ได้แก่ ผู้เขียนโปรแกรม ซึ่งทำหน้าที่ในการเขียนโปรแกรม (Coding program) ตามผัง (Flow chart) ที่ผู้วิเคราะห์ระบบได้วางไว้ การเขียนโปรแกรมจะต้องมีการเลือกภาษาทางคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับประเภทของงาน ซึ่งจะทำให้การเขียนโปรแกรมง่ายและสะดวกขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันจะมีโปรแกรมสำหรับช่วยในการเขียนโปรแกรม (Program generate) ซึ่งจะทำให้เขียนโปรแกรมง่ายขึ้น เช่น โปรแกรมพวก SYBASE ORACLE และ INFOMIX เป็นต้น ส่วนผู้ใช้งานจะต้องมีการเรียนรู้ถึงวิธีการใช้โปรแกรม การสำรองข้อมูล (Back up) และการเรียกข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ (Restore)

3. เทคนิคในการปฏิบัติของระบบสารสนเทศบนพื้นฐานคอมพิวเตอร์ [Technical Operation of a Computer-base Infomtion Systems (CBIS)] ประกอบด้วยการทำงาน 4 ส่วน ร่วมกัน คือ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยแสดงผล และหน่วยเก็บข้อมูล

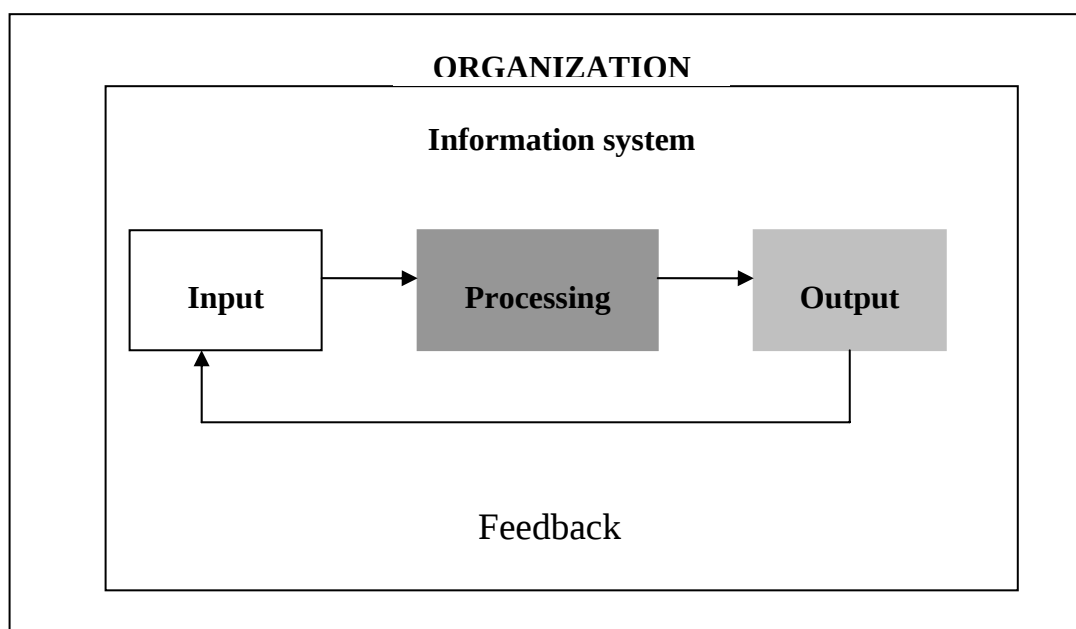
4. การจัดข้อมูลบนพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ (Organizing data on computer-base information systems) โดยทั่วไปข้อมูลจะถูกแบ่งออกเป็นส่วนๆ แต่ละส่วนเรียกว่า ฟิลด์ (Field) ซึ่งมีความหมายเท่ากับหนึ่งคอลัมน์ (Column) เช่น ชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ หรือสถานภาพ เป็นต้น โดยปกติแล้วลำพังฟิลด์จะไม่มีมีความหมายนอกจากจะต้องนำหลายๆฟิลด์มารวมกัน เพื่อให้เกิดรายการ (Record) ซึ่งแต่ละรายการจะมีความหมาย และถ้าหลายๆ รายการรวมกันจะกลายเป็นแฟ้มข้อมูล (File)

5. รูปแบบการประมวลผล ซึ่งผู้วิเคราะห์ระบบจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบการประมวลผลได้ 2 ลักษณะ คือ ลักษณะการประมวลผลแบบรวบรวมเอกสารเป็นชุด (Batch) แล้วค่อยป้อนข้อมูลเข้าไปประมวลผลเป็นชุดๆ ซึ่งแต่ละชุดจะประกอบด้วยเอกสาร 10 แผ่น 20 แผ่น หรือกี่แผ่นก็ได้แล้วแต่กำหนดลักษณะ การประมวลผลแบบนี้เรียกว่า Batch processing กับอีกลักษณะหนึ่งเมื่อมีเอกสารเกิดขึ้นก็จะทำการป้อนข้อมูลเข้าไป และข้อมูลนั้นก็จะผ่านการประมวลผลในทันที ลักษณะนี้เรียกว่า Real-Time Processing ซึ่งลักษณะ Real-Time จะได้ข้อมูลที่ปรับปรุงเสมอ แต่โอกาสผิดพลาดและการแก้ไขจะยากกว่า เนื่องจากข้อมูลที่ป้อนเข้าไปจะเข้าไปปรับปรุงในแฟ้มข้อมูลหลัก (Master file) ส่วนวิธี Batch processing ข้อมูลจะถูกกระทำที่แฟ้มข้อมูลชั่วคราว (Transaction file) ก่อนที่จะมีการปรับปรุงในแฟ้มข้อมูลหลัก

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2545: 6) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ ในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

สารสนเทศ มุมมองธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรนั้นๆ โดยกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรม สามชนิด ได้แก่ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ซึ่งผลที่ได้นำไปเสนอให้แก่ผู้ใช้งานตามความเหมาะสม หากระบบสารสนเทศมีความต้องการ การตอบสนอง (Feedback) ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วจะถูกส่งกลับไปยังส่วนนำเข้าข้อมูลอีกครั้ง เพื่อการปรับแต่งระบบให้มีความสอดคล้องกับสภาวะที่ต้องการ



ภาพประกอบ 5 โครงสร้างของระบบสารสนเทศ

ที่มา: สลยุทธ สว่างวรรณ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. หน้า 7. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 25) ได้กล่าวถึงความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information system) ว่า เป็นระบบเทคนิคสังคม (Sociotechnical system) ซึ่งประกอบด้วย ผลผลิตภัณฑ์และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีซึ่งนำมาใช้ภายในสังคมหรือองค์กร เพราะหากมีการออกแบบสารสนเทศไม่ถูกต้อง มีความสลับซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของบุคลากรที่จะทำงานได้ หรือขาดความร่วมมือในการทำงาน หรือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง จะทำให้เกิดความล้มเหลวของการใช้ระบบสารสนเทศ

อำเภอ พรประเสริฐกุล (2540: 9) ได้กล่าวถึงความหมายระบบสารสนเทศ คือการประมวลผลข้อมูลจำนวนมากให้เหลือ สารสนเทศจำนวนน้อยเพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจ ระบบนี้จะช่วยจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544: 12) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศว่า เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อไว้ใช้งาน แต่เนื่องจากข้อมูลมีปริมาณจำนวนมากและมีความซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งระบบออกเป็นระบบย่อยเพื่อให้สามารถใช้สารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการ ถึงแม้สารสนเทศไม่จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เสมอไป แต่ในปัจจุบันก็อาจจะปฏิเสธการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งาน เนื่องจากเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถทำให้ผู้ประกอบการได้รับข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 23) ได้กล่าวถึงบทบาทของระบบสารสนเทศในปัจจุบันว่ามีเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้ระบบสารสนเทศมีศักยภาพสูงขึ้นโดยขยายตัวจากการจัดเก็บ การประมวลผล และการนำเสนอข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ในด้านการกระจาย และ รับ-ส่งข้อมูล ระบบเครือข่าย (Network) ถูกนำมาใช้ในการเชื่อมบุคคลและองค์กรเข้าด้วยกัน ซึ่งการเชื่อมต่อของระบบสารสนเทศนี้ มีผลต่อรูปแบบ ความร่วมมือ และการแข่งขันทางธุรกิจ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 190) กล่าวถึง ระบบสารสนเทศทางธุรกิจถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจ ดำเนินการอย่างมีระบบ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถประสานงานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปฏิบัติการและในระดับบริหาร โดยสามารถจำแนกระบบสารสนเทศตามหน้าที่ธุรกิจดังนี้

1. ระบบสารสนเทศด้านการบัญชี (Accounting Information System)
2. ระบบสารสนเทศด้านการเงิน (Financial Information System)
3. ระบบสารสนเทศด้านการตลาด (Marketing Information System)
4. ระบบสารสนเทศด้านการผลิตและการดำเนินงาน (Production and operations Information System)
5. ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (Human resource Information System)

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545: 219) กล่าวถึงประโยชน์ของสารสนเทศที่มีต่อองค์กรดังนี้

1. ประโยชน์โดยตรง ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงระบบต่อเนื่องของระบบ
2. ความยืดหยุ่น ช่วยเสริมความยืดหยุ่นในการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร
3. ความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างและรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ
4. รายได้ ช่วยเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า หรือการลดระยะเวลาการดำเนินงาน
5. ค่าใช้จ่าย ช่วยลดการใช้ทรัพยากรที่ซ้ำซ้อน เช่น การพิมพ์เอกสาร ทำให้เกิดการประหยัด

6. คุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์
7. โอกาส องค์การที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศสูง ย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในการสร้างโอกาสในการดำเนินงานทั้งโดยทางตรง ได้แก่การนำสารสนเทศมาประยุกต์เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนา นวัตกรรมทางธุรกิจ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและการจัดเก็บสารสนเทศ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และเผยแพร่สารสนเทศ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังผู้ใช้ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยมีจุดมุ่งหมายในการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลข้อมูลและส่งผลลัพธ์ไปให้ผู้ใช้อหรือกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วสะดวกและถูกต้อง

7. ประวัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ในปี 2507 คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบโครงการเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม ตามที่สภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติเสนอ จึงได้มีการจัดตั้งสำนักงานเงินกู้เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมขนาดย่อม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม และต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานธนกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม (สธอ.) แต่เนื่องจากการดำเนินงานมีข้อจำกัดเรื่องแหล่งทุนดำเนินการที่ต้องพึ่งจากงบประมาณแผ่นดินเพียงแหล่งเดียว และต้องถือปฏิบัติตามระบบราชการทำให้ขาดความคล่องตัว จึงได้ตราพระราชบัญญัติบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อมขึ้นในปี 2534 ปรับสถานะของ สธอ. เป็น **บริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมขนาดย่อม (บอย.)** ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 300 ล้านบาท มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถระดมเงินทุนและเงินกู้ได้ทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ

ต่อมาในปี 2543 ได้รับการเพิ่มทุนจากกระทรวงการคลังอีก 2,500 ล้านบาท และเมื่อรัฐบาลชุดปัจจุบันมีนโยบายให้ บอย. เป็นกลไกสำคัญในการช่วยเหลือวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอันเป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจ จึงได้ตราพระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 ปรับสถานะของ บอย. เป็น **ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.หรือเอสเอ็มอีแบงก์)** เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2545 โดยมีวัตถุประสงค์ “เพื่อประกอบธุรกิจอันเป็นการพัฒนา ส่งเสริม ช่วยเหลือ และสนับสนุนการจัดตั้ง การดำเนินงาน การขยาย หรือการปรับปรุงวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยการให้สินเชื่อค้ำประกัน ร่วมลงทุน ให้คำปรึกษาแนะนำหรือให้บริการที่จำเป็นอื่นตาม บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้”

วิสัยทัศน์ (Vision)

" มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อการพัฒนา SMEs อย่างยั่งยืน โดยมีธรรมาภิบาล พนักงานดี มีคุณภาพ และมีวินัยการเงินอย่างเคร่งครัด "

พันธกิจ (Mission)

- สนับสนุนบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของ SMEs
- ส่งเสริมให้ผู้ประกอบการใหม่มีอัตราการอยู่รอดสูง
- สนับสนุนให้ SMEs ที่มีอยู่แล้วเติบโตอย่างเข้มแข็ง
- พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาล
- พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ
- ดำเนินการเชิงรุกในการปรับปรุงฐานะการเงินของธนาคาร

ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร

ประเภทสินเชื่อ

- สินเชื่อทั่วไป
- Fast Track
- Factoring
- สินเชื่อแรงงาน
- สินเชื่อเพื่อการลิสซิ่งและเช่าซื้อ
- สินเชื่อเพื่อสนับสนุนโครงการธุรกิจแฟรนไชส์
- สินเชื่อพิเศษ
- สินเชื่อเพื่อสนับสนุนอาชีพเสริมแก่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว
- สินเชื่อเสริมสภาพคล่องลูกค้าชั้นดี
- สินเชื่อโครงการสินเชื่อลูกค้าชั้นดี (Super Prime Project)
- สินเชื่อฟื้นฟูสภาพเครื่องจักร
- สินเชื่อพลิกฟื้นกิจการ
- สินเชื่อสินเชื่อโครงการเงินหมุนเวียนเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน
- สินเชื่อพัฒนาอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเจียงเหนือ
- สินเชื่อเช่าซื้อเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร
- สินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ที่ใช้ก๊าซธรรมชาติเป็นเชื้อเพลิง

นิยาม SME

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมหรือ **SME (Small and Medium Enterprise)** มีความหมายครอบคลุมกิจการ 3 ประเภท ได้แก่

1. กิจการผลิต ครอบคลุมการผลิตภาคอุตสาหกรรม เหมืองแร่ และอากรวมถึงการผลิตภาคเกษตรกรรม โดยเฉพาะกิจการแปรรูปการเกษตร
2. กิจการการค้า ประกอบด้วย การค้าส่งและการค้าปลีก รวมทั้งการนำเข้าและส่งออก
3. กิจการบริการ เป็นกิจการที่สนับสนุนการผลิต การค้า การอำนวยความสะดวกต่อการผลิต การค้าและการบริโภค เช่น การโรงแรม การท่องเที่ยว การซ่อมบำรุง การขนส่ง เป็นต้น

ประเภทกิจการ	วิสาหกิจขนาดกลาง	วิสาหกิจขนาดย่อม
1.กิจการการผลิต	ขนาดสินทรัพย์ไม่รวมค่าที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวม ค่าที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
	การจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	การจ้างงานไม่เกิน 50 คน
2.กิจการให้บริการ	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวม ค่าที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
	การจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	การจ้างงานไม่เกิน 50 คน
3.กิจการค้าส่ง	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวมค่าที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวม ค่าที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท
	การจ้างงานเกินกว่า 25 คน แต่ไม่เกิน 50 คน	การจ้างงานไม่เกิน 25 คน
4.กิจการค้าปลีก	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวมค่าที่ดินมากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ขนาดสินทรัพย์ถาวรไม่รวม ค่าที่ดินไม่เกิน 30 ล้านบาท
	การจ้างงานเกินกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน	การจ้างงานไม่เกิน 15 คน

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540) ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยการสำรวจ และศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 4-6) และผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-8) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผลการวิจัยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้ 1. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบ LAN มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตฐานข้อมูลวิชาการภายใน กฟผ. โทรสาร ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอมตามลำดับ 2. ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านการบันทึกข้อมูล รองลงมาคือ ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ค้นคว้าข้อมูลข่าวสาร เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการตัดสินใจ ตามลำดับ 3. การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประเภทได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ ระบบ LAN อินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลสำเร็จรูปซีดีรอม ฐานข้อมูล วิชาการภายใน กฟผ. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรสาร เปรียบเทียบกันระหว่างระดับตำแหน่ง 2 กลุ่ม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานระดับ 4-6 กับระดับ 7-8 มีความต้องการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 4. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ศึกษา 3 ด้าน คือ (1) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ไม่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ และขาดงบประมาณในการจัดซื้อ (2) ด้านผู้ใช้ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาหลายด้าน ประกอบด้วย การขาดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการขาดความถนัดทางด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (3) ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่า ผู้บริหารระดับสูง ไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นปัญหาเกี่ยวกับอำนาจการตัดสินใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ใน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

อัญชนา บุญเรือง (2540) การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ พบว่า 1. พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศ พบว่า ผู้หญิงและผู้ชาย มีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้โทรสารมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่าง เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้หญิงและ ผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชาย มีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิง มีการใช้เคเบิลทีวี โทรศัพท์มือถือ และเครื่องโทรสารมากกว่า ผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่าง เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามองค์กรธุรกิจ พบว่า ผู้หญิงและ ผู้ชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้ชาย มีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงมีการใช้อีเมล เคเบิลทีวี

และโทรสารมากกว่าผู้ชาย นอกจากนั้นไม่พบความแตกต่าง 2. ทักษะคิดของผู้หญิงและผู้ชายต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิง ผู้ชายมีทักษะคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่าง 3. ความต้องการข่าวสารข้อมูลของผู้หญิงและผู้ชายจากเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิง ผู้ชายมีความต้องการข่าวสารข้อมูลจาก เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่าง 4. โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้หญิงและผู้ชาย เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิง ผู้ชายมีโอกาสนในการเข้าถึงข้อมูลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่าง 5. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้หญิงและ ผู้ชาย เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่งงาน องค์กรธุรกิจ พบว่าผู้หญิง ผู้ชายมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่าง

วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไปกับการเปิดรับสื่อวารสารของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสนเทศ มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวารสารสนเทศ แตกต่างไปตามลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชน ในด้านอายุ สถานที่ศึกษา ระดับการศึกษา ระดับการศึกษาของบิดา ระดับการศึกษาของมารดา บุคคลที่อาศัยด้วย และลักษณะที่อยู่อาศัย แต่ไม่แตกต่างกันในลักษณะ ทางประชากรอื่นๆ ที่นำมาศึกษา เช่น เพศ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ปกครองให้ในแต่ละเดือน รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน ฯลฯ

สุทัศน์ กริ่งไกร (2542) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีและมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตและคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตได้แก่ การขาดฝึกอบรมเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินเทอร์เน็ต

พีระเดช เจริญเดช (2543) ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร อยู่ในระดับมากทุกด้าน และการการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร จำแนกตามวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานีตำรวจ ภูธร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน ตำแหน่งหัวหน้า

สถานีดำรง ภูธรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การพัฒนา ระบบสารสนเทศในสถานีดำรง ภูธร อยู่ในระดับปานกลางทุกด้านและการพัฒนา ระบบสารสนเทศในสถานีดำรง ภูธร จำแนกตามขนาดของสถานีดำรง ภูธร วุฒิทางการศึกษาของหัวหน้าสถานีดำรงและประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานบนตำแหน่งหัวหน้า สถานีดำรง ภูธร แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสถานีดำรง ภูธร มีความสัมพันธ์กัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศด้านความสนใจเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถาพร แก้วจันทิก (2543) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลใน โรงพยาบาลมีปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งโดยรวมและราย ด้านอยู่ในระดับต่ำเกือบทุกด้าน ส่วนทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับต่ำทุกด้าน กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเห็นว่าจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ในโรงพยาบาลมี จำนวนน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงานและความต้องการในการใช้งานและโรงพยาบาลขาด งบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศ พยาบาลส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมด้านคอมพิวเตอร์ มาก่อน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ การฝึกอบรมที่เพียงพอ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการใช้ปฏิบัติงาน และนโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ชัดเจนและจริงจัง

พฤตส์ คุณูปถัมภ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจทางด้าน อินทราเน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่าย สารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการใช้ระบบอินทราเน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยปัญหาที่พบในการใช้ระบบอินทราเน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการ พัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ระบบมีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จใน การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน และ ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ ความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านความเพียงพอของการ

ฝึกอบรม และ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก บริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน จัดฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการใช้งานแก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยสรุปได้ว่าบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน โดยเฉพาะในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอของการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ โดยให้มีประสิทธิภาพการทำงานของระบบที่ดีกว่าเดิม และให้มีการประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อระบบงานสารสนเทศใหม่ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน

ไชยา เย็นแข (2547) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายปฏิบัติการที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการความคิดเห็นเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้น อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วยอินทราเน็ต

นิพนธ์ ลือภิตินันท์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ และมีความเห็นด้วยกับลักษณะระบบสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน และเห็นด้วยปานกลางในด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านการตัดสินใจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งกับองค์กร เนื่องจากช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นจะต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยคำนึงถึงความสามารถของพนักงานในองค์กรที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ การให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง รวมทั้งมีการฝึกอบรมให้กับพนักงานให้เกิดความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องในการนำไปใช้ปฏิบัติงาน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาอ้างอิง ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีความรู้ความเข้าใจของ Bloom; & other แนวคิดเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลของ Robbin ,Stephen P. (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 49) แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของ Cronbach, Lee Joseph. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของ Laudon. K.C. และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดดังกล่าวมาแล้วข้างต้น มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในการกำหนดกรอบความคิด ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม นิยามศัพท์ สมมติฐาน รวมทั้งการออกแบบสอบถามงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย มีสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

- 1.การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบงานสินเชื่อจำนวน 1,388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2551: ส่วนวิศวกรรมความปลอดภัย ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 311 คน ดังนี้

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

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนประชากร เท่ากับ 1,388 คน
e	=	ค่าสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5 % (0.05)

แทนสูตร

$$n = \frac{1388}{1 + 1388 \times (0.05)^2}$$
$$n = 310.51 \text{ คน} \sim 311 \text{ คน}$$

และผู้วิจัยได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 3 % เท่ากับ 9 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 320 คน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้พนักงานสินเชื่อของแต่ละฝ่ายงาน ในธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ฝ่ายงาน รวมทั้งสิ้น 1,388 คน จากนั้นกำหนดหาอัตราส่วนของแต่ละฝ่ายงาน โดยเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แล้วนำค่าอัตราส่วนดังกล่าวแต่ละค่า มาเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน โดย จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน

$$= \text{จำนวนพนักงานสินเชื่อแต่ละฝ่ายงาน} \times \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนพนักงานสินเชื่อทั้งหมด}}$$

ตาราง 3 แสดงผลจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างแต่ละฝ่ายของธนาคารฯ

ฝ่าย	จำนวนประชากร (คน)	ร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง(คน)
1. สินเชื่อ 1	342	24.7	79
2. สินเชื่อ 2	353	25.3	81
3. สินเชื่อ 3	348	25.0	80
4. สินเชื่อ 4	345	25.0	80
รวมทั้งหมด	1,388	100.0	320

ซึ่งจากตาราง 3 เป็นผลลัพธ์ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละฝ่ายงาน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 320 ตัวอย่าง ซึ่งจะสามารถครอบคลุมพนักงานสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้ หรือคิดเป็น 23.05 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนพนักงานสินเชื่อทั้งหมด

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละฝ่ายตอบตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานชั่วคราว Past Time หัวหน้าส่วน ผู้จัดการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละฝ่าย รวม 320 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) และคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) โดยมีตัวเลือกให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 25 – 30 ปี
3. 31 – 36 ปี
4. 37 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

1. ปริญญาตรี
2. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระดับตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

1. 5 – 6
2. 7 – 8
3. 9 – 10
4. 10 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี
2. 3 – 5 ปี
3. 6 – 8 ปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 19 ข้อ โดยแบ่งเป็นด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ 10 ข้อ ระบบงานของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานสินเชื่อ ข้อ 11-13 ระบบงานติดตามหนี้ ข้อ 14-16 ระบบบริหารความเสี่ยง ข้อ 17-19 โดยข้อ 1,2,3,7,9,14,16,17 และข้อ 18 ต้องการคำตอบว่า ใช่ ข้อ 4,5,6,8,10,11,12,13,15 และข้อ 19 ต้องการคำตอบว่า ไม่ใช่

โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 3 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดเกณฑ์วัดดังนี้

14 - 19 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้และความเข้าใจในระดับมาก
7 - 13 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้และความเข้าใจในระดับปานกลาง
0 - 6 คะแนน	หมายถึง	มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ซึ่งจะกำหนดการให้คะแนน เพื่อจัดเป็นข้อมูลประเภท อัตราส่วน (Ratio Scale) ดังนี้

ตอบคำถามถูกให้คะแนน	1	คะแนน
ตอบคำถามผิดให้คะแนน	0	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ได้กำหนดการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ในการวัดความสามารถโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ทำได้อย่างเชี่ยวชาญ
4	หมายถึง	ทำได้ดี
3	หมายถึง	ทำได้
2	หมายถึง	พอทำได้บ้าง
1	หมายถึง	ทำไม่ได้เลย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval)

ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับมี
 อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่าง
 เชี่ยวชาญ

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำได้ดี

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ทำได้

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พอทำได้

บ้าง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเลย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยี
 สารสนเทศ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย

การใช้งานคอมพิวเตอร์

ข้อ 1 เป็นคำถามปลายเปิด (Open end) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio
 Scale)

ข้อ 2 วัดระดับความพึงพอใจ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ LiKert
 Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

การทำงานด้วยระบบงาน

ข้อ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open end) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio
 Scale)

ข้อ 4 วัดระดับความพึงพอใจสามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ LiKert
 Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

โดยกำหนดค่าคะแนนประเมินเป็น 5 ระดับ ในด้านระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	พอใจอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	พอใจ
ระดับ 3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ไม่พอใจ
ระดับ 1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับมี
 อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	พอใจอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่พอใจ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ประสิทธิภาพการทำงาน ข้อ 5 – 6 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ LiKert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ประสิทธิผลการทำงาน ข้อ 7 – 8 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ LiKert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

โดยกำหนดค่าคะแนนประเมินเป็น 5 ระดับ ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

- 5 หมายถึง บ่อยครั้งมาก
- 4 หมายถึง บ่อยครั้ง
- 3 หมายถึง บางครั้ง
- 2 หมายถึง นานๆครั้ง
- 1 หมายถึง ไม่เคย

จากนั้นแปลความหมายของระดับความถี่ ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ย โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับมี อันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน บ่อยครั้งมาก
- ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน บ่อยครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน บางครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีพฤติกรรมในการทำงาน นานๆครั้ง
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่มีพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีฯ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึง ข้อเสนอแนะและปัญหาต่างๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัย

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 40 คน เพื่อนำไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การคำนวณหาความเชื่อมั่นทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยผลการทดสอบความเชื่อมั่น มีดังนี้

ด้านความสามารถของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	=	0.868
ด้านพฤติกรรมการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน	=	0.924
ด้านพฤติกรรมการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน	=	0.920
ความเชื่อมั่นโดยรวม	=	0.770

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 320 ชุด
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยการติดต่อประสานงานกับผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ เพื่อขอเก็บข้อมูลในการกรอกแบบสอบถาม
3. ส่งแบบสอบถามให้พนักงานที่ใช้ระบบงานสินเชื่อของธนาคารฯ ให้กรอกรายละเอียดและเก็บรวบรวมข้อมูลภายใน 1 อาทิตย์
4. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 320 ชุด ครี้นได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า และแยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ ไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for Social Science) รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้ค่าร้อยละ(Percentage)ในการอธิบายความรู้ความเข้าใจและความสามารถ ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK โดยได้นำมาแจกแจงจำนวน ความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนระดับความรู้ความเข้าใจและความสามารถต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

4.2.1 ใช้ t-test ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเพศชายและเพศหญิง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และระดับการศึกษาสูงสุด

4.2.2 ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA: F-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1.การวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน

ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$P = \frac{f (100)}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนประชากร

ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) ใช้สูตร

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

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

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในการศึกษาวิจัย ไปทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบ สอบถาม โดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 ราย (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544: 29) ได้กล่าวไว้ว่าขนาดตัวอย่างในทำ Pre-test ควรทำอย่างน้อย 25 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 449) โดยใช้สูตร ดังนี้

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

เมื่อนำผลจากการทดสอบแบบสอบถาม (Pre-test) จำนวน 30 ชุด มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับที่ 0.94

3.การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ใช้ทดสอบ สมมติฐาน ข้อที่ 1

$$S^2_1 \neq S^2_2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่ม เท่ากัน

$$S^2_1 = S^2_2$$

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1) S^2_1 + (n_2 - 1) S^2_2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S^2_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S^2_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

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

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
 df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระได้แก่ระหว่างกลุ่ม (k-1), ภายใน

กลุ่ม (n-k)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$
 $r = n - k$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 และข้อที่ 3 มีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 310-311)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปร X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนของตัวแปร Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน x และ y
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมุติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมุติฐานรอง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยการแสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละ

ตาราง 4 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	148	46.25
หญิง	172	53.75
รวม	320	100.00
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	6	1.87
25 - 30 ปี	116	36.25
31 - 36 ปี	105	32.81
37 ปีขึ้นไป	93	29.07
รวม	320	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	212	66.25
สูงกว่าปริญญาตรี	108	33.75
รวม	320	100.00
1.4 ระดับตำแหน่งงาน		
5 - 6	176	55.00
7 - 8	129	40.30
9 - 10	11	3.40
10 ขึ้นไป	4	1.30
รวม	320	100.00
1.5 ประสบการณ์ในการ ทำงานที่ SMEBANK		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	24	7.50
3 – 5 ปี	225	70.30
6 – 8 ปี	71	22.20
รวม	320	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสินเชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 320 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

อายุ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-36 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 ช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.87

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน 5-6 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือระดับ 7-8 จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 ระดับ 9-10 จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 และระดับ 10 ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 6-8 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปีมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ และระดับตำแหน่งงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้คือ

ตาราง 5 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้ออายุ และระดับตำแหน่งงาน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.2 อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	122	38.12
31-36 ปี	105	32.81
37 ปีขึ้นไป	93	29.07
รวม	320	100.00
1.4 ระดับตำแหน่งงาน		
5 - 6	176	55.00
7 ปีขึ้นไป	144	45.00
รวม	320	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานสินเชื่อที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.12 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-36 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 ช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน 5-6 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระบบ Windows XP, Windows 2000 คือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	307	95.90	13	4.10
2. อุปกรณ์ Hardware ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ Harddisk	297	92.80	23	7.20
3. Hub, switch คืออุปกรณ์ที่รวมสาย LAN เพื่อให้ทุกเครื่องสื่อสารกันได้	280	87.50	40	12.50
4. สาย LAN มีลักษณะเหมือนสายโทรศัพท์	24	7.50	296	92.50
5. ระบบเครือข่าย (LAN) คือระบบสื่อสารทั่วโลก	200	62.50	120	37.50
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมี IP Address เหมือนกันทุกเครื่อง	254	79.40	66	20.60
7. Outlook คือโปรแกรมรับ-ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	303	94.70	17	5.30
8. USB Port คือหน่วยความจำของเครื่อง	219	68.40	101	31.60
9. โปรแกรมป้องกันไวรัสที่ติดตั้งบนเครื่องท่านชื่อว่า Symantec Antivirus	262	81.90	58	18.10
10. Serial Number มีไว้เพื่อเชื่อมโยงสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์	212	66.30	108	33.80
11. ท่านสามารถแก้ไขสัญญากู้เงินของลูกค้าได้เองทั้งหมด	269	84.10	51	15.90
12. ท่านสามารถบันทึกข้อมูลและอนุมัติสินเชื่อได้เอง	175	54.70	145	45.30
13. ท่านสามารถดูรายงานสินเชื่อของลูกค้าทั้งหมดของธนาคารได้	207	64.70	113	35.30
14. Loan Collection คือระบบที่สามารถติดตามหนี้ของลูกค้าได้	227	70.90	93	29.10
15. ท่านสามารถแก้ไขภาระหนี้ของลูกค้าได้	264	82.50	56	17.50
16. ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดการติดตามหนี้ลูกค้ารายตัวได้	260	81.30	60	18.80

ตาราง 6 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18. ผู้อำนวยการฝ่ายงานจะสามารถเห็นเกรดการประเมิน ลูกค้าได้เพียงผู้เดียว	147	45.90	173	54.10
19. ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงผลการประเมินได้	216	67.50	104	32.50
$\bar{X} = 13.38$	$S.D. = 2.459$		Min. =7	
			Max. =18	

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงให้เห็นว่า พนักงานสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบถูก เท่ากับ 13.38 โดยมีจำนวนข้อที่ตอบถูกสูงสุด 18 ข้อ และจำนวนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุด คือ 7 ข้อ อธิบายได้ ดังนี้

1. ระบบ Windows XP, Windows 2000 คือ ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 95.90 และตอบผิด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10
2. อุปกรณ์ Hardware ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ Harddisk พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 92.80 และตอบผิด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20
3. Hub, Switch คืออุปกรณ์ที่รวมสาย LAN เพื่อให้ทุกเครื่องสื่อสารกันได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 และตอบผิด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50
4. สาย LAN มีลักษณะเหมือนสายโทรศัพท์ พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 92.50 และตอบถูก จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50
5. ระบบเครือข่าย (LAN) คือระบบสื่อสารทั่วโลก พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และตอบผิด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมี IP Address เหมือนกันทุกเครื่อง พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 และตอบผิด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60
7. Outlook คือโปรแกรมรับ-ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 94.70 และตอบผิด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30

8. USB Port คือหน่วยความจำของเครื่อง พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 68.40 และตอบผิด จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.60

9. โปรแกรมป้องกันไวรัสที่ติดตั้งบนเครื่องท่านชื่อว่า Symantec Antivirus พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 81.90 และตอบผิด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10

10. Serial Number มีไว้เพื่อเชื่อมโยงสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 66.30 และตอบผิด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80

11. ท่านสามารถแก้ไขสัญญากู้เงินของลูกค้าได้เองทั้งหมด พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 84.10 และตอบผิด จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90

12. ท่านสามารถบันทึกข้อมูลและอนุมัติสินเชื่อได้เอง พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูกจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 และตอบผิด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30

13. ท่านสามารถดูรายงานสินเชื่อของลูกค้าทั้งหมดของธนาคารได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และตอบผิด จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 35.30

14. Loan Collection คือระบบที่สามารถติดตามหนี้ของลูกค้าได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 และตอบผิด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10

15. ท่านสามารถแก้ไขภาระหนี้ของลูกค้าได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 และตอบผิด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

16. ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดการติดตามหนี้ลูกค้ารายตัวได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 81.30 และตอบผิด จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

17. ผู้ที่สามารถแก้ไขข้อมูลการประเมิน คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 และ ตอบถูก จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70

18. ผู้อำนวยการฝ่ายงานจะสามารถเห็นเกรดการประเมินลูกค้าได้เพียงผู้เดียว พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และตอบถูก จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10

19. ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงผลการประเมินได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และตอบผิด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตาราง 7 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละคะแนนรวม ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงาน
 สินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
 แห่งประเทศไทย

คะแนนรวม(ตอบถูก) ของพนักงานที่เป็นผู้ตอบ แบบสอบถาม (คะแนน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ	ระดับความรู้ความ เข้าใจ
7	2	.60	ปานกลาง
8	5	1.60	ปานกลาง
9	19	5.90	ปานกลาง
10	20	6.30	ปานกลาง
11	28	8.80	ปานกลาง
12	35	10.90	ปานกลาง
13	51	15.90	ปานกลาง
รวม	160	50.00	
14	43	13.40	มาก
15	46	14.40	มาก
16	41	12.80	มาก
17	22	6.90	มาก
18	8	2.50	มาก
รวม	160	50.00	

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาคะแนนรวม (ตอบถูก) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 320 คน อธิบายได้ดังนี้

พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตาราง 8 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความรู้ความเข้าใจ	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ระบบงานคอมพิวเตอร์	3	10	7.37	1.513	ปานกลาง
ระบบงานของธนาคาร	2	9	6.01	1.46	น้อย
รวม	7	18	13.38	2.46	ปานกลาง

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลาง ได้คะแนนรวม สูงสุด 18 คะแนน ต่ำสุด 7 คะแนน ที่คะแนนเฉลี่ย 13.38 คะแนน ซึ่งเมื่อแยกรายด้านแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจ ด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ และระบบงานธนาคาร ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ระดับปานกลาง ได้คะแนนสูงสุด 10 คะแนน ต่ำสุด 3 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.37 คะแนน

ลำดับที่ 2 พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานธนาคารที่ระดับน้อยได้คะแนนสูงสุด 9 คะแนน ต่ำสุด 2 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.01คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสามารถของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านความสามารถของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ

ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสามารถ
1. การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	3.20	0.874	ทำได้
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน	2.88	0.953	ทำได้
3. การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	3.01	0.942	ทำได้
4. การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ	2.95	0.936	ทำได้
5. การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	2.86	0.943	ทำได้
ภาพรวม	2.98	0.778	ทำได้

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่าพนักงานสินเชื่อมีความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ที่ระดับ ทำได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 2.98 ซึ่งเมื่อแยกรายด้านแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อมีความสามารถด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ, การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนที่ระดับความสามารถ ทำได้ มีค่าเฉลี่ย 3.20

ลำดับที่ 2 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องที่ระดับความสามารถ ทำได้ มีค่าเฉลี่ย 3.01

ลำดับที่ 3 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการที่ระดับความสามารถ ทำได้ มีค่าเฉลี่ย 2.95

ลำดับที่ 4 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงานตามที่ต้องการที่ระดับความสามารถ ทำได้ มีค่าเฉลี่ย 2.88

ลำดับที่ 5 พนักงานสินเชื่อมีความสามารถในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องที่ระดับความสามารถ ทำได้ มีค่าเฉลี่ย 2.86

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละ ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมฯ ในรอบ 1 วัน

จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน / วัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3	2	.60
4	15	4.70
5	59	18.40
6	85	26.60
7	43	13.40
8	89	27.80
9	8	2.50
10	17	5.30
12	2	.60
รวม	320	100.00

จากตาราง 10 พนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถาม ใช้จำนวนชั่วโมงในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน / วัน มากที่สุดคือ 8 ชั่วโมง มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ 6 ชั่วโมง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60, 5 ชั่วโมง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40, 7 ชั่วโมง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40, 10 ชั่วโมง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30, 4 ชั่วโมง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70, 9 ชั่วโมง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50, 3 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .60 และ 12 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .60

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ของการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในรอบ 1 วัน

พฤติกรรมต่อการทำงาน	Min	Max	$\bar{X}$	S.D
เวลาเฉลี่ยที่ใช้บริการ (ช.ม./ครั้ง)	3	12	6.72	1.570

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในรอบ 1 วัน ต่ำสุด 3 ชั่วโมง และใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในรอบ 1 วัน สูงสุด 12 ชั่วโมง โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.570

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.55	.925	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55

ตาราง 13 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของการทำงานด้วยระบบงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จนเสร็จสิ้นกระบวนการในรอบ 1 วัน

จำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ / วัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
0	79	24.70
1	94	29.40
2	79	24.70
3	43	13.40
4	5	1.60
5	14	4.40
6	2	.60
7	1	.30
10	3	.90
รวม	320	100.00

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ / วัน จำนวน 1 งาน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ 2 งาน มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, ไม่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, 3 งาน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40, 5 งาน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40, 4 งาน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60, 10 งาน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .90 และ 7 งาน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .30

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยรวม ของการทำงานด้วยระบบงานของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ในรอบ 1 วัน

พฤติกรรมต่อการทำงาน	Min	Max	$\bar{X}$	S.D
จำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ /วัน	0	10	1.63	1.587

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จ
สิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วัน ต่ำสุดคือไม่สามารถบันทึกงานได้ และจำนวนงานที่สามารถบันทึกจน
เสร็จสิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วันสูงสุด 10 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานของ
ธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อระบบงานธนาคาร	2.46	.949	ไม่พอใจ

จากตาราง 15 พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบงานของ
ธนาคารอยู่ในระดับ ไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ย 2.46

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้าน ประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ประสิทธิภาพการทำงาน			
5. ท่านสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร	2.94	.894	บางครั้ง
6. ท่านสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร	2.82	.873	บางครั้ง
รวม	2.87	.840	บางครั้ง
ประสิทธิผลการทำงาน			
7. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยการใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้อง	2.81	.982	บางครั้ง
8. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยการใช้ระบบงานของธนาคาร	2.72	1.00	บางครั้ง
รวม	2.76	.945	บางครั้ง
รวมทั้งหมด	2.82	.835	บางครั้ง

จากตาราง 16 เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดพบว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ บางครั้ง ที่คะแนนเฉลี่ย 2.82 โดยภาพรวมด้านประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ บางครั้ง ที่คะแนนเฉลี่ย 2.87 พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมด้านประสิทธิผลการทำงาน โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ บางครั้ง ที่คะแนนเฉลี่ย 2.76 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานท่านสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร, ท่านสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร และด้านประสิทธิผลการทำงาน ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยการใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้อง, ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยการใช้ระบบงานของธนาคาร ในระดับคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ลำดับที่ 1 พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ที่ระดับความสามารถ บางครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย 2.94

ลำดับที่ 2 พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ที่ระดับความสามารถ บางครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย 2.82

ด้านประสิทธิผลการทำงาน

ลำดับที่ 1 พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้อง ที่ระดับความสามารถ บางครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย 2.81

ลำดับที่ 2 พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยใช้ระบบงานของธนาคาร ที่ระดับความสามารถ บางครั้ง มีคะแนนเฉลี่ย 2.72

ในส่วนของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม ได้มีข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหา รวบรวมสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสินเชื่อ ได้เสนอให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น
2. พนักงานสินเชื่อ ได้เสนอให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้ระบบงานสินเชื่อให้กับพนักงานมากขึ้น
3. พนักงานสินเชื่อ ได้เสนอให้มีการปรับปรุงเครือข่ายการทำงานให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานซึ่งมี 3 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 5 สมมติฐาน ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานสินเชื่อเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสินเชื่อเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานสินเชื่อเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test for Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
การใช้งานคอมพิวเตอร์	Equal variances assumed	.407	.524	ชาย	4.67	.924	.805	318.00	.422
				หญิง	4.59	.857			
การทำงานด้วยระบบงาน	Equal variances assumed	3.475	.063	ชาย	2.10	.994	1.17	318.00	.240
				หญิง	1.98	.825			
ประสิทธิภาพการทำงาน	Equal variances assumed	7.441**	.007	ชาย	2.81	.915	-1.21	288.29	.226
				หญิง	2.93	.768			
ประสิทธิผลการทำงาน	Equal variances assumed	5.189*	.023	ชาย	2.70	1.02	-.947	291.12	.334
				หญิง	2.81	.873			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .422 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .226 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .344 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานสินเชื่อกกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสินเชื่อกกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานสินเชื่อกกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆไม่ต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆ ต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
การใช้งานคอมพิวเตอร์	.957	3	316	.413
การทำงานด้วยระบบงาน	.944	3	316	.419
ประสิทธิภาพการทำงาน	.827	3	316	.480
ประสิทธิผลการทำงาน	.621	3	316	.602

จากตาราง 18 พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .413 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .419 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .480 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .602 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่มอายุต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test

พฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การใช้งานคอมพิวเตอร์	Between Groups	.717	3	.239	.301	.825
	Within Groups	251.120	316	.795		
	Total	251.837	319			
การทำงานด้วยระบบงาน	Between Groups	4.700	3	1.567	1.917	.127
	Within Groups	258.188	316	.817		
	Total	262.888	319			
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	2.803	3	.934	1.328	.265
	Within Groups	222.315	316	.704		
	Total	225.118	319			
ประสิทธิผลการทำงาน	Between Groups	3.810	3	1.270	1.428	.235
	Within Groups	281.126	316	.890		
	Total	284.937	319			
รวม	Between Groups	1.004	3	.335	.856	.464
	Within Groups	123.576	316	.391		
	Total	124.580	319			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์มีค่า Probability (p) เท่ากับ .825 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .127 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .265 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .235 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับการศึกษาสูงสุด

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

พฤติกรรมต่อ		Levene's Test		ระดับการศึกษาสูงสุด	t-test for Equality of Means				
การทำงาน		for Equality of							
ด้วยระบบ		Variances							
เทคโนโลยี									
สารสนเทศ									
		F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
การใช้งานคอมพิวเตอร์	Equal variances assumed	1.308	.254	ปริญญาตรี	4.65	.917	.423	318	.673
				สูงกว่าปริญญาตรี	4.59	.857			
การทำงานด้วยระบบงาน	Equal variances assumed	.129	.719	ปริญญาตรี	2.01	.886	-.817	318	.415
				สูงกว่าปริญญาตรี	2.10	.949			
ประสิทธิภาพการทำงาน	Equal variances assumed	1.622	.204	ปริญญาตรี	2.93	.811	1.695	318	.091
				สูงกว่าปริญญาตรี	2.76	.887			
ประสิทธิผลการทำงาน	Equal variances assumed	.079	.778	ปริญญาตรี	2.77	.952	.377	318	.706
				สูงกว่าปริญญาตรี	2.73	.933			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .673 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .706 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ ไม่ต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่าง ๆ ต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
การใช้งานคอมพิวเตอร์	1.057	3	316	.367
การทำงานด้วยระบบงาน	.403	3	316	.715
ประสิทธิภาพการทำงาน	1.453	3	316	.228
ประสิทธิผลการทำงาน	.869	3	316	.458

จากตาราง 21 พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .367 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .715 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

. พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .228 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .458 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานต่างๆไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-Test

ด้าน		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การใช้งานคอมพิวเตอร์	Between Groups	2.954	3	.985	1.250	.292
	Within Groups	248.883	316	.788		
	Total	251.837	319			
การทำงานด้วยระบบงาน	Between Groups	.228	3	.076	.092	.965
	Within Groups	262.659	316	.831		
	Total	262.888	319			
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	.134	3	.045	.063	.979
	Within Groups	224.984	316	.712		
	Total	225.118	319			
ประสิทธิผลการทำงาน	Between Groups	1.974	3	.658	.735	.532
	Within Groups	282.962	316	.895		
	Total	284.937	319			
รวม	Between Groups	.739	3	.246	.628	.597
	Within Groups	123.841	316	.392		
	Total	124.580	319			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์มีค่า Probability (p) เท่ากับ .292 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .965 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน

ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .979 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิผลการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .532 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และถ้าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK โดยใช้ Levene's Test

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
การใช้งานคอมพิวเตอร์	.008	2	317	.992
การทำงานด้วยระบบงาน	.662	2	317	.516
ประสิทธิภาพการทำงาน	.859	2	317	.425
ประสิทธิผลการทำงาน	.608	2	317	.545

จากตาราง 23 พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .992 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานมีค่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .516 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานมีค่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .425 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานมีค่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .545 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนของพนักงานสินเชื่อกลุ่มที่จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานมีค่าไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบ

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK โดยใช้สถิติ F-Test

ด้าน		Sum		Mean	F	Sig.
		of Squares	df	Square		
การใช้งานคอมพิวเตอร์	Between					
	Groups	.161	2	.081	.102	.903
	Within Groups	251.675	317	.794		
	Total	251.837	319			
การทำงานด้วยระบบงาน	Between					
	Groups	.154	2	.077	.093	.911
	Within Groups	262.734	317	.829		
	Total	262.888	319			
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between					
	Groups	.547	2	.274	.386	.680
	Within Groups	224.571	317	.708		
	Total	225.118	319			
ประสิทธิผลการทำงาน	Between					
	Groups	1.303	2	.651	.728	.484
	Within Groups	283.634	317	.895		
	Total	284.937	319			
รวม	Between					
	Groups	.153	2	.076	.194	.823
	Within Groups	124.427	317	.393		
	Total	124.580	319			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์มีค่า Probability (p) เท่ากับ .903 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .911 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้วยระบบงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .680 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการทำงานด้านประสิทธิผลการทำงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ .484 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาทดสอบสมมติฐาน คือ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้ คือ

H_0 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการใช้คอมพิวเตอร์

ความรู้ความเข้าใจ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์			
	n	Pearson Correlation	Prob.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ระบบงานคอมพิวเตอร์	320	.135*	.016	ความสัมพันธ์ต่ำ
ระบบงานของธนาคาร	320	.038	.494	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	320	.106	.058	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่าความรู้ ความเข้าใจโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความเข้าใจ ด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มากขึ้นก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีขึ้นเล็กน้อย

ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .494 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการทำงานด้วยระบบงาน

ความรู้ความเข้าใจ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	ด้าน การทำงานด้วยระบบงาน			
	n	Pearson Correlation	Prob.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ระบบงานคอมพิวเตอร์	320	.105	.062	ไม่มีความสัมพันธ์
ระบบงานของธนาคาร	320	.028	.620	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	320	.081	.148	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่าความรู้ ความเข้าใจโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .148 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ และระบบงานของธนาคาร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .062 และ .620 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน การทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ความรู้ความเข้าใจ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	ด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน			
	n	Pearson Correlation	Prob.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ระบบงานคอมพิวเตอร์	320	-.108	.054	ไม่มีความสัมพันธ์
ระบบงานของธนาคาร	320	-.115*	.041	ความสัมพันธ์ต่ำ
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	320	-.135*	.016	ความสัมพันธ์ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่าความรู้ ความเข้าใจโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed)เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่ง

ประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมมากขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานลดลงเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความเข้าใจ ด้าน ระบบงานของธนาคาร มากขึ้นก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ลดลงเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 2.4 ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านประสิทธิผลการทำงาน

ความรู้ความเข้าใจ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	ด้าน ประสิทธิผลการทำงาน			
	n	Pearson Correlation	Prob.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ระบบงานคอมพิวเตอร์	320	-.163*	.004	ความสัมพันธ์ต่ำ
ระบบงานของธนาคาร	320	-.077	.169	ไม่มีความสัมพันธ์
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	320	-.146*	.009	ความสัมพันธ์ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่าความรู้ ความเข้าใจโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed)เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมมากขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานลดลงเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความรู้ความเข้าใจ ด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มากขึ้นก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ลดลงเล็กน้อย

ความรู้ ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .169 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคาร ของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้าน ประสิทธิผลการทำงาน

ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาทดสอบสมมติฐาน คือ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสินเชื่อ สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ
พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์

ความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์			
	n	r	Prob.	ระดับความสัมพันธ์
1.การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	320	.215**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
2.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน	320	.152**	.006	ความสัมพันธ์ต่ำ
3.การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	320	.205**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
4. การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ	320	.123**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
5.การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	320	.153**	.006	ความสัมพันธ์ต่ำ
ภาพรวม	320	.202**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 พบว่าความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000

และ.006 และ.000 และ.000 และ.006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ดีขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 3.2 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ
พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านการทำงานด้วยระบบงาน

ความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน			
	n	r	Prob.	ระดับความ สัมพันธ์
1.การบันทึกข้อมูลได้อย่าง ถูกต้องตามขั้นตอน	320	.208**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
2.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการ บันทึกในระบบงาน	320	.128**	.001	ความสัมพันธ์ต่ำ
3.การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง	320	.165**	.003	ความสัมพันธ์ต่ำ
4.การเรียกดูรายงานใน ระบบงานได้ตามที่ต้องการ	320	.182**	.001	ความสัมพันธ์ต่ำ
5.การอ่านผลการวิเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	320	.223**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ภาพรวม	320	.229**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 พบว่าความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงานดีขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้

ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 และ.001 และ.003 และ.001 และ.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงานดีขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 3.3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ
พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน			
	n	r	Prob.	ระดับความ สัมพันธ์
1.การบันทึกข้อมูลได้อย่าง ถูกต้องตามขั้นตอน	320	.234**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
2.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการ บันทึกในระบบงาน	320	.203**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
3.การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง	320	.219**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
4.การเรียกดูรายงานใน ระบบงานได้ตามที่ต้องการ	320	.256**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
5.การอ่านผลการวิเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	320	.295**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ภาพรวม	320	.289**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 พบว่าความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้

ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ดีขึ้นเล็กน้อย

สมมติฐาน 3.4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

H_0 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

H_1 : ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 99 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับ
พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา
วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ด้านประสิทธิผลการทำงาน

ความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน			
	n	r	Prob.	ระดับความ สัมพันธ์
1.การบันทึกข้อมูลได้อย่าง ถูกต้องตามขั้นตอน	320	.229**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
2.การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการ บันทึกในระบบงาน	320	.242**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
3.การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้ อย่างถูกต้อง	320	.242**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
4.การเรียกดูรายงานใน ระบบงานได้ตามที่ต้องการ	320	.293**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
5.การอ่านผลการวิเคราะห์ ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	320	.354**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ
ภาพรวม	320	.326**	.000	ความสัมพันธ์ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 พบว่าความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานดีขึ้นเล็กน้อย

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน ,การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้

ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสินเชื่อที่มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง สูงขึ้น ก็จะมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ดีขึ้นเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

สมมติฐานที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ระดับตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน		
1.1 เพศ ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.2 อายุ ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.4 ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Independent Sample t-test

ตาราง 34 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจฯ

ความรู้ความเข้าใจ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	การใช้งานคอมพิวเตอร์	การทำงานด้วยระบบงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน	ประสิทธิผลการทำงาน
ระบบงานคอมพิวเตอร์	0.135*	-	-	-0.163*
ระบบงานของธนาคาร	-	-	-0.115*	-
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	-	-	-0.135*	-0.146*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
	การใช้งานคอมพิวเตอร์	การทำงานด้วยระบบงาน	ประสิทธิภาพการทำงาน	ประสิทธิผลการทำงาน
การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน	0.215**	0.208**	0.234**	0.229**
การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน	0.152**	0.128**	0.203**	0.242**
การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง	0.205**	0.165**	0.219**	0.242**
การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ	0.123**	0.182**	0.256**	.0293**
การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	0.153**	0.223**	0.295**	0.354**
ภาพรวม	0.202**	0.229**	0.289**	0.326**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปวิเคราะห์วางแผน การแก้ไขปัญหา ปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้กับพนักงาน รวมทั้งสามารถประเมินพนักงานธนาคารฯได้ ในด้านปัญหาการเรียนรู้ของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยังส่งผลดีต่อธนาคารฯให้ได้มากที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

1. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมให้กับพนักงานสินเชื่อ
2. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลวิจัยเป็นแนวทางในการจัดทำตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลบุคลากร
3. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยสามารถนำผลวิจัยเป็นแนวทางให้องค์กรอื่นในรูปแบบเดียวกันใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการเช่นเดียวกันได้

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบงานสินเชื่อจำนวน 1,388 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2551: ส่วนวิศวกรรมความปลอดภัย ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1967: 580-581) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 311 คน และผู้วิจัยได้สำรองเผื่อแบบสอบถามไม่สมบูรณ์อีก 3 % เท่ากับ 9 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 320 คน

การสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยใช้พนักงานสินเชื่อของแต่ละฝ่ายงาน ในธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ฝ่ายงาน รวมทั้งสิ้น 1,388 คน จากนั้นกำหนดหาอัตราส่วนของแต่ละฝ่ายงาน โดยเทียบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้กับจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด แล้วนำค่าอัตราส่วนดังกล่าวแต่ละค่า มาเทียบกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน โดย จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 320 ตัวอย่าง ซึ่งจะสามารถครอบคลุมพนักงานสินเชื่อของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยได้ หรือคิดเป็น 23.05 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนพนักงานสินเชื่อทั้งหมด

ขั้นที่ 2 วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานในแต่ละฝ่ายตอบตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 ในการแจกแบบสอบถามจะแจกแก่บุคคลที่เต็มใจและให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย พนักงานชั่วคราว Past Time หัวหน้าส่วน ผู้จัดการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย จนได้จำนวนตัวอย่างครบในแต่ละฝ่าย รวม 320 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 5 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงานและประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK 5 ข้อ มีลักษณะของคำถามแบบปลายปิดคำตอบมี 2 ตัวเลือก (Dichotomous choices) และหลายตัวเลือก (Multiple choices)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือ ใช่ และ ไม่ใช่ ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 19 ข้อ โดยแบ่งเป็น ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ 10 ข้อ ระบบงานของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานสินเชื่อ ข้อ 11-13 ระบบงานติดตามหนี้ ข้อ 14-16 ระบบบริหารความเสี่ยง ข้อ 17-19 โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็น 3 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งจะกำหนดการให้คะแนน เพื่อจัดเป็นข้อมูลประเภท อัตราส่วน (Ratio Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ได้กำหนดการวัดตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ในการวัดความสามารถ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย การใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลการทำงาน โดยเป็นคำถามปลายเปิด (Open end) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale) และคำถามสามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ LiKert Scale แบบ 5 Point Scale จัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม กล่าวถึงข้อเสนอแนะและปัญหาต่างๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัย
3. ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กำหนดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่จากสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย โดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารฯ ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาแล้ว
4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
7. นำแบบสอบถามทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้อำนาจค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 320 ฉบับ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จากการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-respond questionnaire)

2. ข้อมูลทุติยภูมิ

เอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

การจัดทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดย
 - 1.1 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
 - 1.2 นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ,3 และส่วนที่ 4 คือ ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน โดยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

1. พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ T-test (Independent t- test) ได้แก่

1.1 พนักงานสินเชื่อที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

1.2 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ F-Test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) แยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1.3 พนักงานสินเชื่อที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

1.4 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

1.5 พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบคือ การทดสอบสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สรุปผลการวิเคราะห์และอธิบายได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานสินเชื่อ (ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์)

1.1 เพศ

พนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 เป็นเพศชาย จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25

1.2 อายุ

พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 38.12 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-36 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 ช่วงอายุ 37 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.07

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 33.75

1.4 ระดับตำแหน่งงาน

พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับตำแหน่งงาน 5-6 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 รองลงมาคือระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK

พบว่าพนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 6-8 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 พนักงานสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบถูกเท่ากับ 13.38 โดยมีจำนวนข้อที่ตอบถูกสูงสุด 18 ข้อ และจำนวนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุด คือ 7 ข้อ

2.2 พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

2.3 พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ระดับปานกลางได้คะแนนสูงสุด 10 คะแนน ต่ำสุด 3 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.37 คะแนน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานธนาคารที่ระดับน้อยได้คะแนนสูงสุด 9 คะแนน ต่ำสุด 2 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.01คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อพิจารณาความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ด้าน การบันทึกข้อมูล ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ, การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื่อมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับ ทำได้ ที่คะแนนเฉลี่ย 2.98

โดยพิจารณารายด้านแสดงให้เห็นว่าพนักงานสินเชื่อมีความสามารถด้านการบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, เรียกดูรายงานในระบบงานได้, การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับ ทำได้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.20, 3.01, 2.95, 2.88, 2.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
การใช้งานคอมพิวเตอร์

4.1 พนักงานสินเชื่อ ใช้จำนวนชั่วโมงในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน / วัน มากที่สุดคือ 8 ชั่วโมง มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาคือ 6 ชั่วโมง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60, 5 ชั่วโมง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40, 7 ชั่วโมง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40, 10 ชั่วโมง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30, 4 ชั่วโมง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70, 9 ชั่วโมง มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50, 3 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .60 และ 12 ชั่วโมง มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .60

4.2 พนักงานสินเชื่อใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในรอบ 1 วัน ต่ำสุด 3 ชั่วโมง และใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในรอบ 1 วัน สูงสุด 12 ชั่วโมง โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.570

4.3 พนักงานสินเชื่อมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.55

การทำงานด้วยระบบงาน

4.4 พนักงานสินเชื่อมีจำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ / วัน จำนวน 1 งาน มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ 2 งาน มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, ไม่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70, 3 งาน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40, 5 งาน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40, 4 งาน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60, 10 งาน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .90 และ 7 งาน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .30

4.5 พนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วัน ต่ำสุดคือไม่สามารถบันทึกงานได้ และจำนวนงานที่สามารถบันทึกจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วัน สูงสุด 10 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.63

4.6 พนักงานสินเชื่อที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบงานของธนาคารอยู่ในระดับ ไม่พอใจ มีค่าเฉลี่ย 2.46

ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน

4.7 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ บางครั้ง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.82

4.8 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงาน คือ สามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารและสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมโดยรวม อยู่ในระดับความสามารถ บางครั้ง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.87

โดยพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร และความสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร อยู่ในระดับความสามารถ บางครั้ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.94 และ 2.82

4.9 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิผลการทำงาน คือ สามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยใช้ระบบงานของธนาคาร อยู่ในระดับความสามารถ บางครั้ง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 2.76

โดยพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยการใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยการใช้ระบบงานของธนาคาร อยู่ในระดับความสามารถ บางครั้ง โดยมีคะแนนเฉลี่ยที่ 2.81 และ 2.72

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมี 3 ข้อโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สมมุติฐานข้อที่ 1 พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.1 พนักงานสินเชื่อเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสินเชื่อเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 พนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงาน

ด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีระดับประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การใช้งานคอมพิวเตอร์ ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน การทำงานด้วยระบบงาน ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงาน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

2.4 ความรู้ความเข้าใจโดยรวมของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้าน ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคาร พัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกัน ข้าม

ความรู้ความเข้าใจด้าน ระบบงานของธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.4 ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ไม่สอดคล้องกับ ไชยา เย็นแข (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และอายุต่ำกว่า 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สอดคล้องกับ นิพนธ์ ลีอกิตินันท์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุระหว่าง 25-35 ปีและมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับตำแหน่งงาน สอดคล้องกับ ไชยา เย็นแข (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับตำแหน่งงาน 4-7 และ ประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK ไม่สอดคล้องกับ นิพนธ์ ลีอกิตินันท์ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี โดยรวมแล้วการวิจัยเรื่องความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ อาจเนื่องมาจาก วัฒนธรรมองค์กรไม่ได้แบ่งแยกลักษณะของพนักงาน พนักงานทุกคนมีสิทธิ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่าเทียมกัน

2. จากผลการศึกษาข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานคอมพิวเตอร์และ ระบบงานของธนาคาร อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก ความรู้ความเข้าใจที่พนักงานมีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากการเรียนรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานโดยขาดการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร แก้วจันทิก (2543) ได้ทำการศึกษารื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการ ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับต่ำ ทุกด้าน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงมาก อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง ไม่มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงาน ทำให้ขาดทักษะในการเรียนรู้

3. จากผลการศึกษาข้อมูลความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน สินเชื้อ ด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน , การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ, การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง พนักงานสินเชื้อมีความสามารถโดยรวมอยู่ในระดับ ทำได้ อาจเนื่องจาก พนักงานมีประสบการณ์ที่เกิดจากการใช้งานจริงในการใช้งานระบบงานสินเชื้อ แต่ยังมี ความชำนาญไม่มากพอ ขาดการฝึกอบรมเพิ่มเติมความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ พอทำได้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้ การใช้งาน และได้รับการฝึกอบรมเพิ่มทักษะ

4. จากผลการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ พนักงานใช้ชั่วโมงในการทำงานในแต่ละวันตามเวลาทำการของธนาคารมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากปัจจุบันธนาคารมีการปรับปรุงเพิ่มสมรรถนะการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นจากเดิม ด้านการทำงานด้วยระบบงาน พนักงานสามารถบันทึกงานได้จำนวน 1 งาน และมีความพึงพอใจต่อระบบงานของธนาคารอยู่ในระดับ ไม่พอใจ อาจเนื่องจากระบบงานธนาคารยังมีการปรับปรุงแก้ไขจากผู้พัฒนาระบบอยู่ตลอดจึงทำให้พนักงานไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับ บางครั้ง อาจเนื่องจาก พฤติกรรมความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไม่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นแบบบางครั้ง อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานขาดการฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดความรู้ในการใช้งาน

การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายตามผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

เพศ พนักงานสินเชื่อเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานสินเชื่อเพศและเพศหญิงได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจในการเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในธนาคารทำให้พนักงานธนาคารทุกคนต้องสามารถทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญญา บุญเรือง (2540) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อจำแนกพฤติกรรมตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพศชายมีการใช้ซีดีรอม/มัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต มากกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีการใช้เครื่องโทรสารมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ไม่พบความแตกต่างกัน

อายุ พนักงานสินเชื่อกลุ่มอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การรับพนักงานเข้ามาปฏิบัติงานของธนาคารนั้น พนักงานทุกคนต้องผ่านการทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสอบปฏิบัติการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อเข้ามาเป็นพนักงานของธนาคาร ทางฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์ (2540) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั่วไประหว่างการเปิดรับสื่อวารสารสารสนเทศของเด็กและเยาวชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปิดรับสื่อวารสารสารสนเทศ แตกต่างไปตามลักษณะทางประชากรของเด็กและเยาวชนในด้านอายุ ส่วนด้านอื่นๆไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด พนักงานสินเชื่อที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเรียนรู้จากสถาบันการศึกษา ได้มีการมอบหมายงานและมีความจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ รวมทั้งมีวิชาเรียนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ทุกคนมีการเรียนรู้การใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่บ้าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระเดช เจริญเดช (2543) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร จำแนกตามวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานสินเชื่อที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานในระดับตำแหน่งสูงและระดับต่ำกว่า จะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเหมือนกันทุกคน ทำให้ทุกคนมีการเรียนรู้การใช้งานเหมือนกันทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540) ที่ศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยเป็นการสำรวจและศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ (ระดับ 4-6) และผู้บริหารระดับต้น (ระดับ 7-8) ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ปฏิบัติการระดับ 4-6 กับระดับ 7-8 มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK พนักงานสินเชื่อที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานทุกคนมีความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากมีสิทธิ์ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารเหมือนกันทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ลือกิตินันท์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตเรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การเพิ่มผลผลิต และการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และ ด้านประสิทธิผลการทำงาน อาจเนื่องมาจาก การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกิดจากการใช้งานในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมทำให้ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ของพนักงานดีขึ้น ด้านประสิทธิผลการทำงานลดลงเล็กน้อย อาจเนื่องจากพฤติกรรมที่เกิดจากการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการความคิดเห็นเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้น

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงานและ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน อาจเนื่องมาจาก ความรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ของพนักงานไม่สามารถนำมาใช้ในการทำงานด้วยระบบงานได้ ซึ่งการทำงานด้วยระบบงานต้องได้การฝึกอบรมเพิ่มเติมทักษะความชำนาญ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการนำไปปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการความคิดเห็นเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้น

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน อาจเนื่องจาก พนักงานได้รับการฝึกอบรมและมีความรู้ในการใช้งานระบบงาน แต่ปัญหาจากการที่ระบบงานของ ธนาคารมีการพัฒนาอยู่ตลอดจึงทำให้การทำงานของพนักงานไม่สามารถทำได้เต็มที่เพราะ ระบบงานมีการแก้ไขอยู่ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดน้อยลงเล็กน้อย ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผล ต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ต่อการทำงานด้วย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง จะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการความคิดเห็นเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้น

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วย ระบบงานและ ด้านประสิทธิผลการทำงาน อาจเนื่องมาจาก ความรู้ความเข้าใจด้านระบบงาน ธนาคารเป็นความรู้เฉพาะงานโดยตรง ที่ต้องได้รับการฝึกฝนและฝึกอบรมเพิ่มเติมทักษะในการ ทำงาน ซึ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานแต่ละคนไม่เหมือนกัน จึงทำให้การที่พนักงานมี ความรู้ความเข้าใจ ไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแข (2547) ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน มี ความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงาน ฝาก.ที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงจะมีทัศนคติที่เห็นด้วยต่อการ ความคิดเห็นเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ได้รับประโยชน์มากขึ้น

3. ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญสามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์, การทำงานด้วยระบบงาน, ประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลการทำงาน ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย อาจเนื่องมาจาก พนักงานได้รับการฝึกอบรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีการปฏิบัติงานในการใช้งานอยู่เป็นประจำทุกวัน ทำให้เกิดความชำนาญในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลบางประการกำหนดบุคลิกภาพและประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆมากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล ความสามารถ บุคลิกภาพและการเรียนรู้ โดยปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานและความพึงพอใจของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผู้ศึกษางานวิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจและ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. ธนาคารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานสินเชื่อมีโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรม เพื่อยกระดับคุณภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการศึกษาพบว่าพนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน 5-6 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปี

2. ธนาคารควรจะมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพื่อให้พนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงานทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ ระบบงานคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง

3. ธนาคารควรจะมีการจัดฝึกอบรม แจกคู่มือการใช้ระบบงานธนาคาร อธิบายหลักการ ใช้ระบบงานของธนาคารให้พนักงานสินเชื่อเกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงานที่ถูกต้อง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ ระบบงานธนาคาร อยู่ในระดับน้อย

4. ธนาคารควรจะมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานสินเชื่อให้มากขึ้น จัดฝึกอบรมให้มีความรู้ที่ถูกต้องในการใช้งาน การพัฒนาเพิ่มทักษะความสามารถให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานเกิดความเชี่ยวชาญในการทำงาน และสามารถทำงานด้านสินเชื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสินเชื่อมีความสามารถโดยรวม ในด้าน การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน, การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน, การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง, การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ และการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับทำได้

5. ธนาคารควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการใช้งานของพนักงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้งานให้กับพนักงาน เช่น การปรับปรุงความเร็วในการใช้งานคอมพิวเตอร์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานสินเชื่อใช้เวลาเฉลี่ยในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในรอบ 1 วัน 7 ชั่วโมง และมีความพึงพอใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ อยู่ที่ระดับปานกลาง

6. ธนาคารควรสำรวจความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้ระบบงานของธนาคารจากพนักงานสินเชื่อ เพื่อที่ทางธนาคารจะได้นำมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถตอบสนองต่อการใช้งานของพนักงานสินเชื่อ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การทำงานด้วย

ระบบงาน พนักงานสินเชื่อสามารถบันทึกข้อมูลจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ในรอบ 1 วัน จำนวน 1 งาน และมีความพึงพอใจในการทำงานด้วยระบบงาน อยู่ในระดับน้อย

7. ธนาคารควรมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารโดยการจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงาน พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร และความสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร อยู่ในระดับ บางครั้ง

8. ธนาคารควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและสามารถปฏิบัติงานโดยเกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มประสิทธิผลการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ด้านประสิทธิผลการทำงาน พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมเกี่ยวกับความสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยการใช้ระบบงานของธนาคารได้อย่างถูกต้องและวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นโดยการใช้ระบบงานของธนาคาร อยู่ในระดับ บางครั้ง

9. ธนาคารควรพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงาน ในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร เนื่องจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษาสูงสุด, ระดับตำแหน่งงานและ ประสบการณ์การทำงานที่ SMEBANK พบว่า พนักงานสินเชื่อมีพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และประสิทธิผลการทำงาน ไม่ต่างกัน

10. ธนาคารควรจัดฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งควรส่งเสริมให้พนักงานใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องและสามารถทำงานได้ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานด้านความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์และ ด้านประสิทธิผลการทำงาน

ธนาคารควรจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานคอมพิวเตอร์ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการทำงานด้วยระบบงานและ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมทั้งควรส่งเสริมให้พนักงานใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากยิ่งขึ้น

เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นและเสร็จทันระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานได้ฝึกฝนและพัฒนาทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้าน ระบบงานของธนาคาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงานและ ด้านประสิทธิผลการทำงาน

11. เพื่อการพัฒนาความสามารถของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นธนาคารควรพัฒนาการฝึกฝน การเรียนรู้ของพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากผลการทดสอบสมมติฐานความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ พบว่า ความสามารถโดยรวมและรายข้อมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคาร โดยมุ่งเน้นพนักงานที่มีลักษณะบุคคลหลากหลาย เพื่อมุ่งหาประเด็นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคาร
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงทัศนคติหรือความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการจูงใจและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคาร เพื่อทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาถึงความพอใจของฝ่ายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ต่อผู้ใช้บริการ เพื่อหาข้อบกพร่องในการให้บริการและทราบถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานของธนาคาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for windows. ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2535). เทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC).
- _____. (2540). ทักษะไอที. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จำนง พรายแย้มแซ. (2531). เทคนิคการสอนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเพื่อให้เกิดทักษะ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชวาล แพรัตนากุล. (2516). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท โรงพิมพ์คลังวิชา จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพนรมิตการพิมพ์.
- ไชยา เย็นแซ. (2547). ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐจพนธ์ เขจรนันท์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2542). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและ กรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นิพนธ์ ลือกิตินันท์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ. (2543). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนชัยการพิมพ์ จำกัด.
- ฝ่ายพัฒนาและวางแผนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย
- พฤษ หุโณปถัมภ์. (2543). ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พีระเดช เจริญเดช. (2543). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของ หัวหน้าสถานีตำรวจ ภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: ดันอ้อ แกรมมี่.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์
- รวิวรรณ ชินะตระกูล. (2533). คู่มือการทำวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ร็อบบิ้นส์. สตีเฟนส์ พี. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วรพรรณ พงศ์สวัสดิ์. (2540). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไปกับการเปิดรับสื่อวารสารสนเทศ ของเด็กและเยาวชน ในเขต : กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันทนา หลงประดิษฐ์. (2540). การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สถาพร แก้วจันทิก. (2543). ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุทธิพงษ์ อธิวุฒิกุล. (2546). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัทไทยโอเลฟินส์ จำกัด. คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน*. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.
- ส่วนบริการและฝึกอบรมระบบคอมพิวเตอร์ ฝ่าย วิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- ส่วนวิศวกรรมความปลอดภัย ฝ่ายวิศวกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2538). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- _____. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- _____. (2541). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ดวงกลมสมัย จำกัด.
- _____. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชนา บุญเรือง. (2540). *การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ หญิงและชายในองค์กรธุรกิจ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2544). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- อำไพ พรประเสริฐกุล. (2540). *การวิเคราะห์และออกแบบระบบ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- Bloom; & other. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGraw Hill.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3 rd ed. New York: Harper & Row.
- Intra.smebank.
- Laudon. K.C. (2002). *Management Information System*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Robbins, Stephen P. (1996). *Organization Behavior: Concepts Controversies Applications*.

7th ed. New Jersey: Prentice Hall.

WWW.smebank.co.th.

Yamane, Taro. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

การตอบแบบสอบถามนี้เป็นไปเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบ กรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงจากท่านมากที่สุด เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร อีกทั้งเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานเองและของทางธนาคารต่อไป

แบบสอบถาม แบ่งได้เป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่4 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

☐

1) ชาย

☐

2) หญิง

2. อายุ

☐

1) ต่ำกว่า 25 ปี

☐

2) 25 - 30 ปี

☐

3) 31 - 36 ปี

☐

4) 37 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐

1) ปริญญาตรี

☐

2) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่งงาน

☐

1) 5 - 6

☐

2) 7 - 8

☐

3) 9 - 10

☐

4) 10 ขึ้นไป

5. ประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK

☐

1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

☐

2) 3 - 5 ปี

☐

3) 6 - 8 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงตามความรู้และความเข้าใจของท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

ความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช่	ไม่ใช่
ระบบงานคอมพิวเตอร์		
1. ระบบ Windows XP, Windows 2000 คือระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์		
2. อุปกรณ์ Hardware ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ Hard disk		
3. Hub, switch คือ อุปกรณ์ที่รวมสาย LAN เพื่อให้ทุกเครื่องสื่อสารกันได้		
4. สาย LAN มีลักษณะเหมือนสายโทรศัพท์		
5. ระบบเครือข่าย (LAN) คือ ระบบสื่อสารทั่วโลก		
6. เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องมี IP Address เหมือนกันทุกเครื่อง		
7. Outlook คือ โปรแกรม รับ –ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์		
8. USB Port คือหน่วยความจำของเครื่อง		
9. โปรแกรมป้องกันไวรัสที่ติดตั้งบนเครื่องท่านมีชื่อว่า Symantec Antivirus		
10. Serial Number มีไว้เพื่อใช้เชื่อมโยงสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์		
ระบบงานของธนาคาร		
Pre Approved (ระบบงานสินเชื่อ)		
11. ท่านสามารถแก้ไขสัญญากู้เงินของลูกค้าได้เองทั้งหมด		
12. ท่านสามารถบันทึกข้อมูลและอนุมัติสินเชื่อได้เอง		
13. ท่านสามารถดูรายงานสินเชื่อของลูกค้าทั้งหมดของธนาคารได้		
Loan Collection (ระบบงานติดตามหนี้)		
14. Loan Collection คือระบบที่สามารถติดตามหนี้ของลูกค้าได้		
15. ท่านสามารถแก้ไขภาระหนี้ของลูกค้าได้		
16. ท่านสามารถบันทึกรายละเอียดการติดตามหนี้ลูกค้ารายตัวได้		
Credit Risk Rating System (ระบบบริหารความเสี่ยง)		
17. ผู้ที่สามารถแก้ไขข้อมูลการประเมิน คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อเท่านั้น		
18. ผู้อำนวยการฝ่ายงานจะสามารถเห็นเกรดการประเมินลูกค้าได้เพียงผู้เดียว		
19. ท่านสามารถเปลี่ยนแปลงผลการประเมินได้		

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถของพนักงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้แล้วพิจารณาเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ทำได้อย่าง เชี่ยวชาญ	ทำได้ดี	ทำได้	พอทำได้ บ้าง	ทำไม่ได้ เลย
	5	4	3	2	1
1. การบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน					
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงาน					
3. การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง					
4. การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการ					
5. การอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง: กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้แล้วพิจารณาเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่านและเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

การใช้งานคอมพิวเตอร์

1. ในรอบ 1 วัน ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย ชั่วโมง
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอยู่ในระดับใด

พอใจอย่างยิ่ง ____: ____: ____: ____: ____: ไม่พอใจอย่างยิ่ง
5 4 3 2 1

การทำงานด้วยระบบงาน

3. ในรอบ 1 วัน ท่านบันทึกข้อมูลจนเสร็จสิ้นกระบวนการได้ งาน
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบงานธนาคารอยู่ในระดับใด

พอใจอย่างยิ่ง ____: ____: ____: ____: ____: ไม่พอใจอย่างยิ่ง
5 4 3 2 1

พฤติกรรมการทำงาน	บ่อยครั้งมาก	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
	5	4	3	2	1
ประสิทธิภาพการทำงาน					
5. ท่านสามารถทำงานสินเชื่อได้เร็วขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร					
6. ท่านสามารถทำงานสินเชื่อทันระยะเวลาที่กำหนดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร					

พฤติกรรมการทำงาน	บ่อยครั้งมาก	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
ประสิทธิผลการทำงาน	5	4	3	2	1
7. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อโดยการใช้ระบบงานหรือเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารได้อย่างถูกต้อง					
8. ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลสินเชื่อได้ในปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ระบบงานของธนาคาร					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ / ปัญหา

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/1๐๑/๖

วันที่ 1/ พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววรรณภา จอสวัสดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์รัชฎ์พงศ์ วงศาโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรรณภา จอสวัสดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์สมชาย ตันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/10๑11



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

// พฤศจิกายน 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางสาววรรณภา ลอสวัสดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย” โดยมี อาจารย์รัชฎ์พงศ์ วงศาโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรรณภา ลอสวัสดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-558-9667

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว วรรณภา นอสวัสดิ์
วันเดือนปีเกิด	6 มกราคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	112/101 ซอยเรวัติ 8 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ส่วนบริการและฝึกอบรมระบบคอมพิวเตอร์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 310 อาคาร SME BANK Tower ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ