

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวพวงทอง พจนานันท์กุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

332.17

พ465พ

8.3

พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวพวงทอง พจนานันท์กุล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

h 275823

12 ก.ค. 2548

พวงทอง พจนานันทกุล. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ

Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: ผศ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ ด้านความพร้อมใช้ของระบบ ด้านข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 10

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ อายุงานไม่เกิน 8 ปี ในการปฏิบัติงานจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ โดยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 - 16 ปี พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net อยู่ในระดับมาก โดยมีความรู้ความเข้าใจในส่วนของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบมากที่สุด

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net โดยรวมในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบมากที่สุด

3. ปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานส่วนใหญ่พบมากที่สุดคือ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มากเกินไปจึงทำให้จำ Password ไม่ได้ ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่จึงมีข้อเสนอแนะให้ลดข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password เพื่ออำนวยความสะดวก

4. พนักงานส่วนใหญ่จะเข้าใช้ระบบในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. โดยมีความถี่ในการใช้งานเฉลี่ย จำนวน 6 ครั้ง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้งานระบบเฉลี่ย 3.61 ชั่วโมง / เดือน โดย

พนักงานมีความถี่ในการใช้งานเฉลี่ยและจำนวนชั่วโมงในการใช้งานระบบเฉลี่ย ในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมากที่สุด

5. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่ออายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. พนักงานที่มีการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. พนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net ที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

12. พนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

13. ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความถี่ในการใช้ระบบ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

14. ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้ระบบอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**EMPLOYEES' BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THE USE OF
KRUNGSRI.NET SYSTEM AT THE HEADQUARTER OFFICE OF
BANK OF AYUDHYA PUBLIC COMPANY LIMITED**

AN ABSTRACT

BY

MISS POUNGTHONG PODJANANUNTAKUL

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

May 2005

Poungthong Podjananuntakul. (2005). *Employees' Behavior and Satisfaction of the use of Krungsri.net System at the Headquarter Office of Bank of Ayudhya Public Company Limited*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Apiruth Tangkrachang, Ph.D.

The purpose of this research is to study the employees' behavior and satisfaction of using Krungsri.net system at the headquarter office of Bank of Ayudhya Public Company Limited. Five aspects have been observed which are system qualification, system availability, publishing information, information suggestion and exchange, and complaint. It classified by genders, age, educational level, job position, duration of work, and computer experience.

The sample size used in this research is employees of the headquarter office of Bank of Ayudhya Public Company Limited, which are 380. In doing so, the questionnaires are used as a method to collect the data. Thus, the data is analyzed by adopting statistical methodology including Percentage, Mean, Standard deviation, t-test, One-way Analysis of variance and the pair different is analyzed by LSD and Pearson product moment correlation coefficient by using SPSS for Windows versionn10.

As the research result, it finds that the majority of this sample is female more than male, 21 to 30 years old and has a bachelor's degree. They are at the operational level and work with for less than 8 years. Most employees have computer experience for 9 to 16 years.

The results are as follows:

1. The most employees have the knowledge of using the Krungsri.net system in the high level. Moreover, they have the knowledge of the login process with the most.
2. The employees have the overall satisfaction with the Krungsri.net system at moderate level. Moreover, they satisfy in sufficient computer for system usage with the most.
3. The most problem is the password specification that effect the password memorization so employees suggest to reduce the password specification with ease.
4. Most of employees access the system during 8.30 – 12.00, that the average frequency is 6 times per month and the average time spending is 3.61 hours per month, in publishing information aspect.
5. The employees with different genders have indifferent satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.05.

6. The employees with different age have different satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.01.

7. The employees with different education level have different satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.01.

8. The employees with different job position have indifferent satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.05.

9. The employees with different duration of work have different satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.01.

10. The employees with different computer usage have indifferent satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.05.

11. The employees with different computer experience have different satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.01.

12. The employees with different knowledge have different satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system at statistical significance level of 0.01.

13. The satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system has a low correlation and the same direction with the frequency of the system usage at statistical significance level of 0.05.

14. The satisfaction toward overall usage of the Krungsri.net system has no a correlation with time spending of the system usage at statistical significance level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....*ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ*.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....*รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์*.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....*ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ*..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำ)

.....*รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์*..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....*รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา*..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์ สุพาดาสีริกุดตาและอาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ธนาการกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่ น้อง ตลอดจนเพื่อนๆ ผู้ให้การสนับสนุนทั้งร่างกาย แรงใจ คำแนะนำและความช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

พวงทอง พจนานันทกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร.....	12
ความหมายของการสื่อสารในองค์กร.....	12
ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร.....	13
ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กร.....	14
ประเภทการสื่อสารในองค์กร.....	15
หลักการติดต่อสื่อสารในองค์กร.....	17
กระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	18
การจัดอุปสรรคในการสื่อสาร.....	19
แนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ.....	20
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน.....	23
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	23
องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน.....	24
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	27
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	30
ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)		
	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	31
	แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรม.....	32
	ความหมายของพฤติกรรม.....	32
	องค์ประกอบของพฤติกรรม.....	33
	สิ่งกำหนดพฤติกรรม.....	34
	ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์.....	35
	แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร.....	36
	อินทราเน็ต.....	37
	อินทราเน็ตคืออะไร.....	37
	การใช้ประโยชน์จากอินทราเน็ต.....	39
	ประวัติและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	41
	ความเป็นมาของธนาคาร.....	41
	วิสัยทัศน์และพันธกิจ.....	42
	ความสำเร็จของธนาคาร.....	42
	หลักการกำตดับดูแลกิจการที่ดี.....	43
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	48
	การกำหนดแหล่งข้อมูล.....	48
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	50
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
	การจัดกระทำข้อมูล.....	57
	การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)	58
	การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	137
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	151
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	151
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	155
อภิปรายผล.....	178
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	180
บรรณานุกรม.....	182
ภาคผนวก.....	187
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	201

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามฝ่ายงาน.....	50
2 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความรู้ความเข้าใจใน การใช้ระบบ Krungsri.net.....	54
3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความพึงพอใจในการใช้ ระบบ Krungsri.net.....	55
4 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	57
5 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์.....	65
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ภายหลังการจัดกลุ่ม.....	68
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ เฉพาะพนักงานที่ใช้ ระบบ Krungsri.net.....	70
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและค่าเฉลี่ย ของผลรวมคะแนนความรู้ ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net.....	74
9 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net.....	75
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบภายหลังการจัด กลุ่ม.....	76
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติ โดยรวมของระบบ Krungsri.net.....	76
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านความพร้อม ใช้ของระบบ Krungsri.net.....	77
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูล และประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์.....	78
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการแสดง ความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด.....	79
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์ หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ.....	79
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ ระบบ Krungsri.net.....	81
17 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Krungsri.net.....	81

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ.....	82
19	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ Krungsri.net.....	83
20	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานระบบ Krungsri.net.....	84
21	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนชั่วโมงในการใช้งานระบบ Krungsri.net.....	84
22	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามเพศ.....	86
23	แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ.....	88
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามอายุ.....	90
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบจำแนกตามอายุ.....	91
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบฯหรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....	92
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ.....	~
28	แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	94
29	แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	96
30	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	98
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบฯหรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....	99
32	แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน.....	100

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามอายุงาน.....	102
34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบจำแนกตามอายุงาน.....	103
35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุงาน.....	106
36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด จำแนกตามอายุงาน.....	107
37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ จำแนกตามอายุงาน.....	107
38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน.....	108
39 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน.....	109
40 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์.....	110
41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์.....	113
42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์.....	114
43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์.....	115
44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์.....	116
45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ.....	117

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของ ธนาคาร.....	119
47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน เว็บไซต์.....	121
48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆัง กรงศรีห้วงไยคุณ.....	123
49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ.....	126
50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร.....	128
51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล ผ่านเว็บไซต์.....	131
52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่าน ระฆังกรงศรีห้วงไยคุณ.....	133
53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ.....	136
54 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	138

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการเปิดกว้างของยุคเศรษฐกิจเสรีที่แผ่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั้งในและต่างประเทศ องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อรองรับการแข่งขันที่สูงขึ้น ทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถและเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงเป็นปัจจัยสำคัญอันนำไปสู่ความสำเร็จรุ่งเรืองในยุคเศรษฐกิจใหม่ ทั้งในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ตลอดจนการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งอินเทอร์เน็ตนับเป็นกลยุทธิ์หนึ่งที่ได้รับคามนิยมนำมาประยุกต์ใช้เพื่อความอยู่รอดและเติบโตขององค์กรธุรกิจหลายแห่งในปัจจุบัน ส่งผลให้รูปแบบขององค์กรในเรื่องการจัดการสารสนเทศมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนไปตามกระแสเทคโนโลยี ที่สำคัญคือ เกิดมุมมองด้านการรวมศูนย์ของทรัพยากรต่าง ๆ ให้เห็นเสมือนหนึ่งว่าระบบข้อมูลเป็นทรัพยากรส่วนรวมที่สามารถแบ่งกันใช้งานได้ องค์กรสมัยใหม่จึงเริ่มปรับฐานด้วยการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางระบบสื่อสารภายในองค์กร เพื่อลดต้นทุนของระบบสารสนเทศ โดยการปรับปรุงระบบภายในให้มีลักษณะเป็นแบบการรวมทรัพยากรข่าวสาร และมีเครือข่ายเพื่อกระจายการบริการข่าวสารไปสู่พนักงาน ซึ่งปัจจุบันองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่นิยมใช้อินเทอร์เน็ตเป็นกลยุทธิ์สำคัญในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเพื่อความอยู่รอดในปัจจุบันและอนาคต

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 6 ของประเทศ ธนาคารมีบริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจและลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ธนาคารเริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสาขาทั้งในและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 415 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 7,802 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 22 กรกฎาคม 2547) ด้วยเหตุที่ธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีจำนวนพนักงานค่อนข้างมาก การติดต่อสื่อสารอาจมีความเข้าใจไม่ตรงกันและการรับส่งข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีล่าช้า ไม่สะดวก อีกทั้งยังเกิดปัญหาการส่งเอกสารไม่ถึงมือผู้รับหรือเอกสารสูญหาย อันเป็นสาเหตุให้ฝ่ายงาน สาขา หรือพนักงาน ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร จะเห็นว่าอุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าว เป็นสาเหตุทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์กร

กรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์กร ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ดูบริน (สมศรี ศานติเกษม. 2529: 4; อ้างอิงจาก Dubrin. 1984 n.d.)

ด้วยเหตุนี้ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จึงได้นำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ตั้งแต่วันที่ 3 มิถุนายน 2546 (ข้อมูลจากกลุ่มระบบงาน สำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร) เพื่อช่วยในเรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานด้วยกัน โดยธนาคารมีนโยบายพัฒนาการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารภายในธนาคาร โดยใช้เว็บเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน รวมทั้งเป็นการสร้างฐานการตลาดภายในองค์กร (Internal Marketing) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับการตลาดภายนอกองค์กร (External Marketing) อันเป็นการสนับสนุนการหารายได้ของฝ่ายงานสำนักงานและสาขาธนาคาร โดยข้อมูลข่าวสารของทุกฝ่ายงานธนาคารรวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ การส่งเสริมการขาย และกิจกรรมพิเศษของสายงานการตลาดจะมีการนำเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ภายใต้เว็บไซต์ <http://www.krungsri.net> หรือ ทางด่วนแห่งความรู้ภายในองค์กร (Express Way of Knowledge for BAY)

ดังนั้น จากความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบ Krungsri.net ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เฉพาะสำนักงานใหญ่ เนื่องจากสำนักงานใหญ่ประกอบด้วยหลายฝ่ายงาน ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการให้บริการลูกค้า (Front Office) งานด้านสนับสนุน (Back Office) รวมทั้งทีมงานของกลุ่มระบบงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาระบบ ซึ่งทุกฝ่ายงานได้มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบ Krungsri.net ทั้งนี้เพื่อเป็นการนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนา รวมทั้งทำการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรผ่านระบบ Krungsri.net ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Krungsri.net

2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ Krungsri.net ให้เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,578 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวน 60 ฝ่ายงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,578 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane: 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ จำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงานจาก 60 ฝ่ายงาน

ขั้นที่ 2 นำกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงาน มาสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานตามที่ต้องการ

ขั้นที่ 3 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งสัดส่วน มาทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานที่เลือกไว้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 – 30 ปี

1.1.2.2 31 – 40 ปี

1.1.2.3 41 – 50 ปี

1.1.2.4 50 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ตำแหน่งงาน

1.1.4.1 พนักงานปฏิบัติการ

1.1.4.2 หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า

1.1.4.3 ผู้จัดการ

1.1.5 อายุงาน

1.1.5.1 ไม่เกิน 8 ปี

- 1.1.5.2 9 – 16 ปี
- 1.1.5.3 17 – 24 ปี
- 1.1.5.4 25 – 32 ปี
- 1.1.5.5 มากกว่า 32 ปี
- 1.1.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
 - 1.1.6.1 ใช่
 - 1.1.6.2 ไม่ใช่
- 1.1.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์
 - 1.1.7.1 ไม่เกิน 8 ปี
 - 1.1.7.2 9 – 16 ปี
 - 1.1.7.3 17 – 24 ปี
 - 1.1.7.4 25 – 32 ปี
 - 1.1.7.5 มากกว่า 32 ปี
- 1.1.8 การใช้ระบบ Krungsri.net
 - 1.1.8.1 เคย
 - 1.1.8.2 ไม่เคย
- 1.2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net
 - 1.2.1 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ
 - 1.2.2 วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล
 - 1.2.3 ขั้นตอนการออกจากระบบ
 - 1.2.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID
 - 1.2.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)
 - 1.2.6 การค้นหาข้อมูล
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
 - 2.1 ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบ Krungsri.net ในด้าน
 - 2.1.1 คุณสมบัตินโดยรวมของระบบ Krungsri.net
 - 2.1.1.1 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
 - 2.1.1.2 การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์
 - 2.1.1.3 ความเหมาะสมของตำแหน่งเมนูและปุ่มคำสั่ง
 - 2.1.1.4 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

- 2.1.1.5 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
- 2.1.1.6 รูปแบบการนำเสนอ
- 2.1.1.7 ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน
- 2.1.2 ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net
 - 2.1.2.1 ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน
 - 2.1.2.2 ระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน
 - 2.1.2.3 ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ
 - 2.1.2.4 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบ
 - 2.1.2.5 การบริการเมื่อระบบมีปัญหา
- 2.1.3 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
 - 2.1.3.1 ลระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.1.3.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล
 - 2.1.3.3 ความถูกต้องของข้อมูล
 - 2.1.3.4 ความเพียงพอของข้อมูล
 - 2.1.3.5 ความทันสมัยของข้อมูล
 - 2.1.3.6 ความน่าสนใจของข้อมูล
 - 2.1.3.7 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร
- 2.1.4 การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board)
 - 2.1.4.1 ลระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.1.4.2 เพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
 - 2.1.4.3 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 2.1.5 การร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ
 - 2.1.5.1 ลระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.1.5.2 เพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะข้อมูล
 - 2.1.5.3 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ
 - 2.1.5.4 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 2.2 พฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสาร
 - 2.2.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ
 - 2.2.2 ความถี่ในการใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.2.3 ระยะเวลารวมในการเข้าใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ทุกคนที่ใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสาร
3. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้แก่
 - 3.1 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีปัจจุบัน
 - 3.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่ได้รับขั้นสูงสุดของพนักงาน
 - 3.3 ตำแหน่ง หมายถึง ระดับขั้นของตำแหน่งงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบันที่ได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งได้ 3 ระดับ ได้แก่
 - 3.3.1 พนักงานปฏิบัติการ
 - 3.3.2 หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า
 - 3.3.3 ผู้จัดการ
 - 3.4 อายุงาน หมายถึง อายุปีเต็มของระยะเวลาการทำงานที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปีที่เริ่มทำงานจนถึงปีปัจจุบัน
4. ระบบ Krungsri.net หมายถึง ชื่อเว็บไซต์หนึ่งของธนาคารที่อยู่ภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในธนาคารที่ใช้เว็บเทคโนโลยีเพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างพนักงานและหน่วยงานต่างๆ ภายในธนาคาร โดยมีกิจกรรมหลักที่สามารถใช้งานได้ดังนี้
 - 4.1 การบริการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร หมายถึง การที่พนักงานสามารถเรียกดูข้อมูลต่างๆ ในระบบ Krungsri.net โดยสาระสำคัญของข้อมูลในระบบมีดังนี้
 - ระเบียบคำสั่งธนาคาร ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร ข้อมูลฝ่ายงาน ข้อมูลสนับสนุนงานด้านการตลาด ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านข่าวสารและเศรษฐกิจ เป็นต้น
 - 4.2 เว็บบอร์ด (Web Board) หมายถึง หัวข้อสำหรับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
 - 4.3 ระวังกรุงศรีห่วงใยคุณ หมายถึง หัวข้อที่ให้พนักงานร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็น
5. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยวัดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ ในด้านต่างๆดังนี้
 - 5.1 ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

- 5.2 วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล
- 5.3 ขั้นตอนการออกจากระบบ
- 5.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID
- 5.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)
- 5.6 การค้นหาข้อมูล

6. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Krungsri.net หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Krungsri.net โดยสามารถกำหนดหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ได้ดังนี้

- 6.1 คุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net
 - 6.1.1 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
 - 6.1.2 การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์
 - 6.1.3 ความเหมาะสมของตำแหน่งเมนูและปุ่มคำสั่ง
 - 6.1.4 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล
 - 6.1.5 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
 - 6.1.6 รูปแบบการนำเสนอ
 - 6.1.7 ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน
- 6.2 ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net
 - 6.2.1 ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน
 - 6.2.2 ระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน
 - 6.2.3 ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ
 - 6.2.4 ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบ
 - 6.2.5 การบริการเมื่อระบบมีปัญหา
- 6.3 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
 - 6.3.1 ลระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
 - 6.3.2 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล
 - 6.3.3 ความถูกต้องของข้อมูล
 - 6.3.4 ความเพียงพอของข้อมูล
 - 6.3.5 ความทันสมัยของข้อมูล
 - 6.3.6 ความน่าสนใจของข้อมูล
 - 6.3.7 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร
- 6.4 การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board)

- 6.4.1 ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
- 6.4.2 เพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล
- 6.4.3 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.5 การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net
 - 6.5.1 ลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร
 - 6.5.2 เพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะความคิดเห็น
 - 6.5.3 ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอนแนะ
 - 6.5.4 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน

7. พฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ ในการใช้งานระบบ Krungsri.net โดยพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net เป็นผลมาจากความรู้ความเข้าใจและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Krungsri.net โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบ ดังนี้

- 7.1 ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ
- 7.2 ความถี่ในการใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน
- 7.3 ระยะเวลารวมในการเข้าใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- อายุงาน
- การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน
- ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net

- คุณสมบัติโดยรวมของระบบ
- ความพร้อมใช้ของระบบ
- การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
- การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board)
- การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ

ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net

- ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ
- วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล
- ขั้นตอนการออกจากระบบ
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)
- การค้นหาข้อมูล

พฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net

- ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ
- ความถี่ในการใช้งานระบบโดยเฉลี่ยต่อเดือน
- ระยะเวลารวมในการเข้าใช้งานระบบโดยเฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
5. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรม
6. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร
7. อินทราเน็ต
8. ประวัติและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

1.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

กริช สืบสนธิ์ (2537: 64) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระ เรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534: 64) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหมายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์ และอื่นๆ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ระหว่างบุคคลตามลำดับ ตำแหน่งในองค์กรเดียวกัน

กิบสันและฮอดเก็จส์ (Gibson and Hodgetts. 1991: 12) ให้นิยามของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นการถ่ายทอดข่าวสารและความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

แกทซ์และคาร์น (กริช สืบสนธิ์. 2525: 7; อ้างอิงจาก Katz and Kahn. 1979) เห็นว่า การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร และตีความหรือให้ความหมายแก่ข่าวสารในหน่วยงาน องค์กรและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่าง ๆ สร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

บาสและรีเทอร์แบนด์ (ทิตาพร เลิศสมบุรณ์. 2532: 15; อ้างอิงจาก Bass and Rytherband. 1979) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่าเป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude)

ดังนั้น การสื่อสารในองค์กร จึงหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน

1.2 ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรนี้มีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน โดยมีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

กริช สืบสนธิ์ (2537: 65) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำหรับฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้ความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525: 16) กล่าวว่า องค์กรที่สามารถจัดการด้านการติดต่อสื่อสารจะบ่งบอกความสำเร็จในการบริหาร ซึ่งการสื่อสารจะนำไปสู่ความสำเร็จ นำไปสู่ความร่วมมือ ประสาน และจะนำมาซึ่งความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์กร

1.3 ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์กร

เนื่องจากบริษัท เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินการทางธุรกิจในลักษณะที่ต้องการความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการ การสื่อสารภายในจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่สอดคล้องและตรงกันเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยอาศัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานที่ต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะกลุ่มระดับเดียวกัน ดังนั้น ลักษณะการสื่อสารอาจทำได้ 2 ลักษณะดังนี้ อรุณ รักธรรม (เรวัตร สมบัติทรัพย์. 2543: 18; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2533. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร.)

1. การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล คือ การติดต่อกันของคนทำงานในองค์กร อาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ติดต่อสื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนเดียวคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลนี้อาจทำได้โดยการพูดหรือเขียน ทางด้านการพูด ได้แก่ การพูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อทางโทรศัพท์ และการพูดกันแบบเป็นทางการ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การบันทึก จดหมาย การรายงาน และหนังสือที่มีถึงตัวบุคคลแบบต่างๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน เป็นการติดต่อสื่อสารของคนทำงานในองค์กร โดยผู้ส่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ โดยมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับซึ่งมีจำนวนมากเป็นกลุ่มบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจเป็นคนทำงานทั้งหมดในองค์กร กลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานเก่า กลุ่มพนักงานในโรงงาน แล้วแต่จุดมุ่งหมายของข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ปรากฏในลักษณะการสื่อสารข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัด

การกับกลุ่มพนักงาน อาจทำได้ 2 ทางคือ การพูดและการเขียน ทางด้านการพูดอาจทำได้โดย วิธีพบปะตามแบบไม่เป็นทางการ การประชุมเป็นทางการ การประชุมใหญ่ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการเขียนทำได้โดย วิธีการตีพิมพ์ประกาศ การติดโปสเตอร์

1.4 ประเภทการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งประเภทออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ (เรวัตร์ สมบัติทรัพย์, 2543: 23)

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือผู้ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสารจะได้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริหาร การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายเป็นคนละทิศคนละทาง

2. จำแนกตามประเภทการใช้

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มักมีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทและตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจนอาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กรมีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบนตามแนวนอนและข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและข่าวสารส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ (สมยศ นาวิการ, 2537: 39)

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

3.1 การสื่อสารแบบวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารทั่วๆ ไปที่อาศัยคำ เลขจำนวน หรือการเน้นเป็นสัญลักษณ์ของข่าวสาร สัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้

อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ได้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การสื่อสารแบบวจนะจึงเป็น การใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

3.2 การสื่อสารแบบอวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้ สัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสาร แต่เป็นภาษาที่รับรู้และเข้าใจกันในแต่ละสังคม โดยอาศัยภาษาที่มนุษย์เป็นผู้ให้ความหมายกับสัญลักษณ์นั้นๆ การสื่อสารประเภทนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท (วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. 2539: 7) คือ

3.2.1 ภาษาท่าทาง (Action Language) เป็นการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารโดยใช้กิริยาท่าทางของคนที่เป็นเครื่องหมายที่เข้าใจกัน เช่น นัยน์ตา ก็สามารถสื่อความหมายให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์

3.2.2 ภาษาเครื่องหมาย (Sign Language) เป็นการใช้เครื่องหมายที่เป็นการตกลงกันหรือยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดสาร เช่น เครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจร หรือภาพที่เป็นเครื่องหมาย ดังนั้น เครื่องหมายที่ใช้ในการสื่อสารกันจะต้องเป็น ลักษณะสากล

4. จำแนกตามช่องทางเดินของสาร

4.1 การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchical Effects) เป็นการส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า (สมยศ นาวิการ. 2527: 21) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้เป็นไปในรูปการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การชักชวน ความเข้าใจ หรือการให้ข่าวเพื่อการปฏิบัติงาน

4.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่าไปยังระดับสูงกว่า (สมยศ นาวิการ. 2527: 23) ซึ่งมีลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้ ข่าวสารมักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น

4.3 การติดต่อสื่อสารในแนวนอนหรือแนวทะแยง (Horizontal Communication or Lateral Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำแลข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่างๆ ของการสื่อสารในองค์กร จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อยที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือ การสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและล่างขึ้นบน ทั้งนี้ จากการ

สื่อสารจากบนลงล่างหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันระหว่างกานสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวงจันะและอวัจนะควบคู่กันไปก็ได้ ในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์กรทุกๆ องค์กร จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้ เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงานและความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร (เรวัตร สมบัติทรัพย์. 2543:23-28)

1.5 หลักการติดต่อสื่อสารในองค์กร

มอนดี้ (Mondy. 1991: 379-383) กล่าวว่า หนทางสู่การเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นนั้น ต้องปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่อไปนี้

1. Empathy ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นว่าทำไมเขาถึงพูดหรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. Listening การเป็นผู้ฟังที่ดีจะช่วยพบปัญหาและแนวทางแก้ไขมากขึ้น
3. Reading Skills ความสามารถในการอ่านและเข้าใจได้อย่างรวดเร็วเป็นทักษะที่จำเป็น
4. Observation การสังเกตสิ่งที่อยู่รอบตัว เช่น การแต่งกาย กิจกรรมต่างๆ จะทำให้ได้รับข้อมูลมาก
5. Word Choice การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต้องเลือกใช้คำอย่างระมัดระวังเหมาะสมกับผู้รับ คำธรรมดาที่ใช้ทั่วไปเป็นคำที่ดีที่สุด
6. Body Language ควรให้ความสำคัญและระวังในการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา เนื่องจากการสำรวจพบว่า 90% ของความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ จะให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา
7. Action การติดต่อสื่อสารวิธีใดวิธีหนึ่งจะใช้ได้กับคนบางคนหรือบางสถานการณ์ ไม่ใช่จะใช้ได้กับทุกคนหรือทุกสถานการณ์ ต้องเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม
8. Directing ต้องมั่นใจว่าผู้รับข้อมูลรู้ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เมื่อไร และทำไม

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2541: 191) เสนอหลักการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. ช่องทางของการติดต่อสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
2. อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ
3. เส้นทางของการติดต่อสื่อสารต้องสั้นและตรงประเด็น
4. เส้นทางของการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์จะถูกนำมาใช้
5. ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร
6. เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการ ไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการติดต่อสื่อสาร
7. ระบบการติดต่อสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

อรุณ รักธรรม (ทงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. 2545: 22-37; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2522. *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*.) กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอาจทำได้โดยวิธีต่างๆ หลายวิธี ได้แก่ การส่งผลสะท้อนกลับของข่าวสารเป็นวิธีการลดการผิดเพี้ยนของข่าวสารได้ดี เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว มีความรู้สึกไวต่อโลกของผู้รับจะช่วยให้เลือกใช้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสมกับผู้รับ รู้ซึ่งถึงความหมายเชิงสัญลักษณ์ สนับสนุนคำพูดด้วยการกระทำหรือกิริยาอาการเพื่อเน้นย้ำความหมายหรือความสำคัญของข่าวสารที่ต้องการส่ง ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารอย่างง่าย ๆ ตรงไปตรงมาเพื่อแก้ปัญหาการตีความผิดของผู้รับข่าวสาร

กรีซ สิบสนธิ์ (2538: 73) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยเมตตาธรรมเมื่อใช้ควบคู่กับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือการสื่อสารแบบเห็นหน้าตากัน (Interpersonal Communication) จะเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หากเปรียบเทียบกับ การสื่อสารในระดับกลุ่มหรือระดับมวลชน ทั้งนี้ เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถโต้ตอบแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกันได้ทันทีทันใด

1.6 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 450) ได้ให้ความหมายของกระบวนการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระบบซึ่งแหล่งข่าวสารหรือผู้ส่งข่าวสาร ส่งข่าวสารไปยังผู้รับ หรือหมายถึง การแสดงวิธีการซึ่งแหล่งข่าวสารพยายามเข้าถึงผู้รับโดยสารอาศัยข่าวสาร โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารจะเริ่มจากผู้ส่งข่าวสารใส่รหัส (Encoding) ลงในข่าวสาร (Message) แล้วข่าวสารผ่านช่องทางข่าวสาร (Message Channel) หรือสื่อ (Media) ไปยังผู้รับข่าวสาร (Receiver) ซึ่งผู้รับข่าวสารต้องทำการถอดรหัส (Decoding) เมื่อผ่านขั้นตอนการถอดรหัสแล้ว ผู้รับสารจะมีการตอบสนอง (Response) หรือข่าวสารป้อนกลับ (Feedback) มายังผู้ส่งข่าวสาร

กระบวนการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) หรือผู้ติดต่อสื่อสาร (Communication) หรือแหล่งข่าวสาร (Source) หมายถึง ผู้ที่ส่งข่าวสารไปยังผู้รับ ซึ่งอาจเป็นผู้พูด ผู้เขียน ผู้ส่งข่าวสาร หรือผู้แสดงกิริยาอาการใดๆ ก็ตาม
2. การใส่รหัสข่าวสาร (Encoded Message หรือ Encoding) เป็นการตัดสินใจของแหล่งข่าวสารว่าจะพูดหรือสื่อความข่าวสารในรูปคำพูดหรือสัญลักษณ์เพื่อให้ผู้รับเกิดความเข้าใจในข่าวสาร
3. ช่องทางข่าวสาร (Message Channel) หมายถึง บุคคลหรือสื่อที่ใช้ส่งข่าวสาร
4. การถอดรหัส (Decoding) เป็นการแปลความหมายข่าวสารของผู้รับข่าวสาร

5. ผู้รับข่าวสาร (Receiver หรือ Audience) จะเป็นบุคคลที่ต้องการให้ได้รับข่าวสาร
6. การตอบสนอง (Response) และการป้อนกลับ (Feedback) เป็นปฏิกิริยาที่ผู้รับข่าวสารแสดงออกมาหลังจากรับข่าวสารแล้ว
7. สิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อสื่อสาร

1.7 การขจัดอุปสรรคในการสื่อสาร

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์และคณะ (2535: 40-41) กล่าวว่า วิธีการป้องกันและขจัดอุปสรรคในการสื่อสารที่นิยมใช้กัน คือ หลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร ได้แก่

1. ความเชื่อถือ (Creditability) ในการสื่อสารนั้นข่าวสารและวิธีการสื่อสารจะต้องดำเนินไปอย่างถูกต้องและเป็นที่น่าเชื่อถือ กล่าวคือ เนื้อหาสาระของสารจะต้องไม่บิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับด้วยความเชื่อถือไว้วางใจ
2. บริบทของการสื่อสาร (Context) คือ สภาพการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่การสื่อสารเกิดขึ้นควรมีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร เช่น ความสงบเงียบ อากาศไม่ร้อนอบอ้าว แสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น
3. เนื้อหาสาระ (Content) ผู้สื่อสารควรรู้จักเลือกเนื้อหาสาระที่เหมาะสม สอดคล้องกับความคิดค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด นอกจากนี้ เนื้อหาสาระดังกล่าควรจะเสนอแง่คิดทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อให้ผู้รับสารจะได้นำไปพิจารณาตัดสินใจว่าจะยอมรับและปฏิบัติตามเนื้อหาสาระที่เสนอมาในลักษณะอย่างไรต่อไป
4. ความชัดเจน (Clarity) ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายและสามารถตีความสารนั้นในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์วิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น
5. ความต่อเนื่องและการกล่าวซ้ำ (Continuity and Consistency) พฤติกรรมการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรณรงค์หรือการโน้มน้าวชัดเจนจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี โดยอาศัยเทคนิคการเสนอสารอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอและมีการกล่าวซ้ำบ่อยๆ ครั้ง เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับสาร
6. ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่ายโดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสาร
7. ความสามารถ (Capability) อุปสรรคในด้านการสื่อสารอาจน้อยลงหรือไม่เกิดขึ้นเลยหากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทั้งความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะทำการสื่อสารกันตลอดจนทักษะในกระบวนการสื่อสารควบคู่ไปด้วย

2. แนวคิดและทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายแตกต่างกันออกไป ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973: 325) ให้ความหมายของความรู้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

บลูม (Bloom, 1956: 89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ “ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะอันได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)

ดังนั้น บุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ โดยบลูมและคณะได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ขั้นยากดังนี้

1. ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ
2. ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและสามารถ แปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้
3. การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ
4. การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์
6. การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

อนันต์ ศรีโสภณ (2542: 19-20) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และความเข้าใจ คือ ความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น โดยมีรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ทางสมอง ซึ่งเรียกจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

ความรู้ ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ได้แก่

1. ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

1.1 ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่ง

กำเนิด ฯลฯ

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีและดำเนินงานความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง สิ่งใด สิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

2.1 ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ

2.4 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3.1 ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของ สิ่งที่เราสังเกตเห็น

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

สุนัน ศลโกสม (2542: 196) ได้กล่าวถึงความหมายของความเข้าใจว่าเป็นความสามารถ ในการเก็บรวบรวมความรู้แล้วขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับ ต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

สมใจ ลักษณะ (2542: 127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดย กระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมและการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ องค์กรรมมีบทบาทเกี่ยวข้องกับ ความรู้ความสามารถของบุคคลใน 2 ระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรที่จำเป็น ต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์กรแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

การวัดความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำ นั้นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ความจำ สามารถสร้างคำถามด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะ

แตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไว้มาก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ ทฤษฎี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำที่ใช้ในวิชานั้นๆ คืออะไร มีความหมายอย่างไร เป็นต้น

2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในข้อความหรือเนื้อหาความสำคัญต่างๆ ตามที่ได้พิสูจน์หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้นๆ

3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้นๆ เหตุการณ์นั้นๆ หรือข้อความต่างๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้นๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการใด หรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำขั้นตอนการและระเบียบแบบแผน วิธีการของแต่ละเรื่องนั้นๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร

4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผน แบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยม หรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตาม ก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรม และการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้น และเข้าใจตรงกันด้วย

5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่างๆ มีความเคลื่อนไหว โน้มเอียง หรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่างๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลัง และดำเนินเป็นขั้นๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้อธิบายประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่างๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามขีดขั้นวรรณะของเรื่องราวนั้นๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่างๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้น ควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่างๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างๆ รวมทั้งถามตัวขั้นตอนการ และกรรมวิธีต่างๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้นๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9. ถามความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ๆ ของเนื้อหาวิชานั้นๆ ได้หรือไม่

10. ถาถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถระลึก ความสัมพันธ์จากทฤษฎี และหลักวิชาต่างๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. ถาถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบ สามารถจำหลักการต่างๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้นๆ ได้หรือไม่

3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้าตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้นั้น บุคลากรในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจมากน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารและสิ่งจูงใจที่เป็นองค์ประกอบที่มีอยู่ในองค์กร นั้น ดังนั้น ถ้าองค์กรใดมีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารบุคคลเป็นอย่างดี ประกอบกับมีปัจจัยที่เป็น สิ่งจูงใจให้เกิดความพอใจแล้ว องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จเจริญรุ่งเรือง

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

สเตียร์ เหลืองอร่าม (2525: 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตน ทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้ สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงาน แล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น

สุรพล พยอมแย้ม (2541: 49) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ว่าเป็น ตัวแปรที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ หากบุคคลเกิดความพึงพอใจ จะมีผลย้อนกลับให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519: 259) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานของมนุษย์ คือ ทำ ที่ทั่วๆ ไป ซึ่งมีผลมาจากทำที่ต่อสิ่งต่างๆ สามอย่าง คือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะ ของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่ยอยู่นอกหน้าที่การงาน เช่น ความเข้ากันได้ ในนิสัยใจคอ ใช้เวลาว่างร่วมกัน ประกอบกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆ ร่วมกัน เป็นต้น

อำนวย แสงสว่าง (2536: 88) ได้กล่าวถึง ความพอใจในงาน หมายถึงการแสดงความรู้สึก ของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์กร บุคคลผู้ร่วมงาน และงานที่ทำ ซึ่งความพอใจ ในงาน (Job Satisfaction) เป็นผลจากความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกต่อองค์กร ผู้บริหาร และ งานที่ทำ เป็นไปในทางชื่นชม ยินดี มีความสุขในการทำงาน มีการสร้างสรรค์ในการทำงาน ผลผลิต

เพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้นจัดปัญหาอุปสรรคการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น ลดการขาดงาน การลาออก การขมขื่นประท้วง เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2525: 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้น ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและคงปฏิบัติในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความร้องการและระดับของความต้องการแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966: 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้นได้แก่ รู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

บลัมและเนลอร์ (Blum and Naylor. 1968: 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับในความสามารถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็วในการเรียกร้อง ความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกัน

กู๊ด (Good. 1973: 320) สรุปว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจในของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้นๆ

3.2 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ โดยสามารถสรุปได้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้ดังนี้

อารี เพชรสุด (2530: 632) องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา มีส่วนทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน โดยที่คนอายุมากอาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานกว่าคนที่อายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย

2. ความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

3. ลักษณะบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกเข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีแรงจูงใจภายใน จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก

มัจฉรี โอสถานนท์ (2539: 40-41) ได้สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการที่สำคัญและควรพิจารณา คือ

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1.1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย

1.2 จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1.3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ

1.4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี

1.5 การศึกษามีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่นๆ

2.3 ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

2.4 ขนาดขององค์กรในองค์กรขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์กรขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

กิลเมอร์ (Gilmer. 1966: 380-384) ได้สรุปถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสดำเนินการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานขนาดของ องค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์กร องค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้มีอายุน้อย

4. ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสในการปฏิบัติงานจะมีสัมพันธกับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือการนิเทศงาน การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็เป็นสาเหตุสำคัญให้ทั้งชายและหญิงขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ ถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นองค์ประกอบนี้สำคัญกว่าชาย

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่ง ข้อสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้มีระดับการศึกษาสูง

9. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง ห้องน้ำ ห้องอาหาร ชั่วโมงการปฏิบัติงาน สภาพการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

เบอ์นาร์ด (Bernard. 1968: 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหาร หน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การใช้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพัน และความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกัน และความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นมีหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและถ้าหากพนักงานไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียให้แก่องค์กร ถ้าหากองค์กรนั้นทำการเมินเฉย

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

เฮิร์เบิร์ต (Herzberg, 1964: 113-115) ได้สร้างทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในงาน โดยมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกัน คือ องค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขความพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่ม ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้า (Hygiene Factors) ปัจจัยที่ห้าให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยห้ามีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน
4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี
5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร
6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารในองค์กร
7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่ว โมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ
8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา
9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

Herzberg เสนอให้องค์กรใช้ปัจจัยจูงใจกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแต่ปัจจัยห้า เพราะถ้าปัจจัยห้าอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานงาน และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

ในการพิจารณาปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะเห็นได้ว่าความรู้อย่างเข้าใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปัจจัยจูงใจเกิดขึ้นได้ ในส่วนของปัจจัยต่ำจะมีความสัมพันธ์ในด้านการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งเป็นมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

คูเปอร์ (Cooper. 1958: 31) มีทฤษฎีที่ว่าความต้องการในการทำงานตามรายละเอียด 7 อย่างที่นำเสนอต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามแนวคิดทั้ง 7 อย่าง มี

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงานและสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

แม็คคอรอมมิกส์ (MacCormick. 1947: 298) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจใช้หลักทฤษฎีการจูงใจในการทำงานทดแทนได้ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายกับการจูงใจในการทำงาน จะต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการทำงานและการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจในเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวได้ว่าบุคคลจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้ถือว่าการจูงใจ
2. ทฤษฎีการจูงใจเป็นการกระตุ้นให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อีวาน (Evans. 1971: 31) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน โดยจากการสร้างแบบจำลอง Path Goal Model ซึ่งสรุปได้ว่า

1. ความต้องการในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงก่อให้เกิดแรงในการทำงานมากขึ้น

2. แม้ว่าจะมีความต้องการในการทำงาน แต่ถ้าเกิดตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชะงักได้ แต่ถ้าไม่มีตัวถ่วงและไม่มีความต้องการงานนั้นก็ดำเนินไปด้วยดีไม่ได้เช่นกัน

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใดความสำเร็จลดน้อยลง

ตามแนวคิดของ Evans นั้น ความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์นั้น จะต้องไม่มีอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานด้วย

ซาริณี เชาว์นศิลป์ (2540: 20) เชื่อว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูงย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรต้องจัดหาองค์ประกอบต่างๆ ที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

4. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์กรได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันไปดังนี้

สมยศ นาวิการ (2527: 103) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

รีดดิ้ง (Redding. 1972) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวมเป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่ว่าสามารถตอบสนองความต้องการ

ข่าวสารของบุคคลนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับ และเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

จอห์น ดับเบิลยู อีวาน (John W. Evans. 1962: 772-782) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สรุปว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์กร ที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการทางการสื่อสารในองค์กรหลายท่านได้ให้แนวความคิดที่แตกต่างกัน ดังนี้

ดาว์นส์และฮาเซน (Downs and Hazen 1977 อ้างถึงใน ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539: 40) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป (General Organizational Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดขององค์กร
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งาน และวิธีที่ถูกยอมรับโดยองค์กร
3. การประสานหล่อหลอมขององค์กร (Organization Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับองค์กรและสิ่งแวดล้อมที่ได้รับในปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์กรและส่วนตัว หรือชี้ชัดขึ้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

7. คุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

เทเยอร์ (Thayer. 1968) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้วัดลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงานรู้
2. มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่
5. ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง

อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารย่อมต้องนึกถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารจะได้รับ ดังนั้น จึงต้องมีการพิจารณาตัวผู้รับสารที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์กร กริช สืบสนธิ์ (2525: 5) ได้กล่าวไว้ว่า “เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่า อาจจะประสบความล้มเหลว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง มักจะตัดสินจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทศนคติ และตัดสินด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร” ทั้งนี้ เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัว วิชาชีพ และตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร (Guetzkow. 1965: 555)

5. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรม

5.1 ความหมายของพฤติกรรม

ชัยพร วิชชาวุธ (2523) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ไม่ว่าการกระทำนั้น ผู้กระทำจะทำโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และไม่ว่าคนอื่นจะสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม การพูด การเดิน การกระพริบตา การไต่ยืน การเข้าใจ การรู้สึกโกรธ การคิด ต่างเป็นพฤติกรรมทั้งนั้น

ชูดา จิตพิทักษ์ (2525: 2) กล่าวว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นไม่รวมเฉพาะสิ่งที่แสดง ปรากฏออกมาภายนอกเท่านั้น แต่ยังรวมถึงสิ่งที่อยู่ภายในของบุคคล ซึ่งคนภายนอกไม่

สังเกตเห็นได้โดยตรง เช่น ค่านิยม (Value) ที่ยึดถือเป็นหลักการในการประเมินสิ่งต่างๆ ทักษะคติ หรือเจตคติ (Attitude) ที่เขามีต่อสิ่งต่างๆ ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Belief) รสนิยม (Taste) และสภาพจิตใจที่ถือว่าเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 15) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ เช่น การเดิน การพูด การคิด ความรู้สึก ความสนใจ

สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมได้ว่า “พฤติกรรม” หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไม่ใคร่ครวญ โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคติ และปัจจัยตัวอื่นๆ เป็นตัวก่อให้เกิดออกมา โดยที่บุคคลอื่นๆ ที่อยู่รอบๆ สามารถสังเกตการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

5.2 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach. 1974: 4) อธิบายว่า พฤติกรรมของคนเรามีองค์ประกอบอยู่ 7 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ หรือสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็ต้องใช้เวลานาน จึงจะสามารถบรรลุผลสมความต้องการ คนเราจะมีความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะต้องเลือกสนองความต้องการที่รีบด่วนก่อนสนองความต้องการห่างออกไปในภายหลัง
2. ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับวุฒิภาวะ หรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของเขา
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ
4. การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คาดว่าจะได้ความพอใจมากที่สุด
5. การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6. ผลที่ได้รับหรือผลที่ตามมา (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลกระทำนั้น ผลที่ได้รับอาจจะตามที่คาดคิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามกับความหมาย (Contradict) ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความคาดหวัง (Reaction to Thwarting) หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ก็กล่าวได้ว่า เขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีเช่นนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายของสถานะเสียใหม่และเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

5.3 สิ่งกำหนดพฤติกรรม

ซุคา จิตพิทักษ์ (2526: 58-77) กล่าวว่าสิ่งกำหนดพฤติกรรมมนุษย์มีหลายประการ ซึ่งอาจจะแยกได้ 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะนิสัยส่วนตัว ได้แก่

1.1 ความเชื่อ หมายถึง การที่บุคคลคิดถึงอะไรก็ได้ในแง่ของข้อเท็จจริงซึ่งไม่จำเป็นต้องถูกหรือผิดเสมอไป ความเชื่ออาจมาจากการเห็น การบอกเล่า การอ่าน รวมทั้งการคิดขึ้นมาเอง

1.2 ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่คนนิยมยึดถือประจำใจที่ช่วยตัดสินใจในการเลือก

1.3 ทศนคติ หรือเจตคติ มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ ทศนคติเป็นแนวโน้มหรือขั้นเตรียมพร้อมของพฤติกรรม และถือว่าทศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม

1.4 บุคลิกภาพ เป็นสิ่งกำหนดว่าบุคคลหนึ่งจะทำอะไร ถ้าเขาตกอยู่ในสถานการณ์หนึ่ง เป็นสิ่งที่บอกว่าบุคคลจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง

2. กระบวนการอื่นๆ ทางสังคม ได้แก่

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรม (Stimulus Object) และความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรมลักษณะนิสัยของบุคคลสื่อความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมก็จริง แต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล ได้แก่ การสะสมความรู้ ประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ที่เคยได้รับหรืออาจรับจากภายนอก อาทิ จากข่าวสาร คำบอกเล่าของบุคคล เป็นต้น (ประสาน ดังสิขบุตร. 2527: 25)

2.2 สถานการณ์ (Situation) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคล ไม่ใช่บุคคล ซึ่งอยู่ในสภาวะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

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

กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521: 25) ได้กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คนและสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วสามารถที่จะปรับตัวได้น้อยกว่า พฤติกรรมนั้นก็ต้องสูญสลายไป

การพัฒนาพฤติกรรมขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ลักษณะทางพันธุกรรมที่ได้รับมรดกตกทอดมาจากบิดามารดา
2. สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงเสมอของบุคคล
3. ช่วงชีวิตซึ่งเป็นระดับการพัฒนาของบุคคลตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบันโดยเป็นผลมาจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและประสบการณ์ต่างๆ ในอดีต ฉะนั้น ปัจจัยทั้งสามนี้จะส่งอิทธิพลร่วมกัน โดยพันธุกรรมจะกำหนดระดับการพัฒนาของมนุษย์เพื่อให้มนุษย์มีศักยภาพ (Potentiality) ที่แตกต่างกันแต่กำเนิดแต่การที่บุคคลจะสามารถพัฒนาไปได้ถึงขีดสูงสุดของตนได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคล

5.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์

กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำอาจจะเป็นสิ่งที่สังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม เรียกว่าพฤติกรรม แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วนคือ

1. พฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด (Cognitive Domain) พฤติกรรมด้านนี้มีขั้นตอนของความสามารถด้านความรู้ การใช้ความคิด และพัฒนาการด้านสติปัญญา เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับการรับรู้ และแสดงพฤติกรรมทางความรู้ออกมา สรุปได้ว่าพฤติกรรมด้านนี้บอกให้ทราบว่า ใครรู้หรือไม่รู้มากน้อยเพียงใด จำแนกไว้ตามลำดับ 6 ขั้นตอน คือ

1.1 ความรู้ (Knowledge) ความสามารถในการที่ระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยประสบมาโดยที่เรื่องราวนั้นอาจได้มาจากที่ใดก็ได้

1.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อจากความรู้ เมื่อรู้ก็สามารถแปลความหรือคาดหมายได้ หรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทศนะใหม่เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริง

1.3 การนำความรู้ไปใช้ (Application) การที่บุคคลสามารถนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องราวต่างๆ ที่ตนมีอยู่เดิมไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้นๆ ได้

1.4 การวิเคราะห์ (Analysis) ความสามารถในการนำเอาหลักการ กฎเกณฑ์และวิธีดำเนินการต่างๆ ของเรื่องที่มีประสบการณ์หรือรู้มาแล้วไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ได้

1.5 การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นที่บุคคลสามารถตัดสินใจดีราคา โดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐานที่วางไว้

2. พฤติกรรมด้านทัศนคติ ค่านิยม ความรู้สึกชอบ (Affective Domain) พฤติกรรมด้านนี้หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความสนใจ ค่านิยมต่างๆ การรับการเปลี่ยนค่านิยม เป็นพฤติกรรม

ที่ยากต่อการมองเห็น หรือเข้าใจ เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในจิตใจของคน ซึ่งต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการจัดพฤติกรรมด้านนี้ การเกิดพฤติกรรมด้านนี้แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

2.1 ขั้นการรับรู้การให้ความสนใจ (Receiving or Attending)

2.2 ขั้นการตอบสนอง (Responding) เป็นพฤติกรรมที่พัฒนาต่อจากขั้นรับรู้ กล่าวคือ เมื่อเกิดการรับรู้แล้ว บุคคลจะเริ่มมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้า แยกเป็นกระบวนการย่อยๆ จากระดับต่ำสุดของกระบวนการดังนี้

2.3 การยินยอมในการตอบสนอง (Acquiescence in Responding) เป็นการทำให้เพราะความเชื่อฟังหรือคล้อยตามหรือทำตามคำแนะนำโดยมีความรู้สึกต่อต้านน้อย

2.4 ขั้นการสร้างคุณค่าหรือการเกิดค่านิยม (Valuing) เป็นขั้นที่บุคคลมองเห็นคุณค่าของวัตถุปรากฏการณ์ และพฤติกรรม ด้วยตัวเขาเอง ซึ่งรวมถึงการเอากฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ สิ่ง que บุคคลแสดงออกจะมีลักษณะคงเส้นคงวา ซึ่งเป็นคุณลักษณะของความเชื่อ หรือ ทศนคติที่ควบคุมพฤติกรรมของบุคคลหรือการตอบสนองจะเป็นไปตามค่านิยมที่เขายึดถือ

2.5 การจัดระบบคุณค่า (Organization) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นขั้นที่บุคคลมีค่านิยมหลายอย่าง บุคคลจึงต้องพิจารณาความสัมพันธ์ของค่านิยมเหล่านั้น โดยจัดลำดับความสำคัญของค่านิยม เป็นการจัดระบบของค่านิยม และพัฒนาระบบไปทีละน้อยจนอาจกลายเป็นค่านิยมใหม่ขึ้นมา

2.6 การแสดงลักษณะตามค่านิยมที่ยึดถือ (Characterization by a value) พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นการพัฒนาถึงขั้นของการประพฤติปฏิบัติของบุคคล ตามระบบค่านิยมที่เขายึดถือ มีการแสดงออกมาในรูปแบบที่คงเส้นคงวา และเป็นอัตโนมัติโดยมิได้มีอารมณ์มาเกี่ยวข้อง

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมขั้นสุดท้ายที่แสดงออกมา เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้ความสามารถที่แสดงออกทางร่างกาย ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตได้ พฤติกรรมด้านนี้เมื่อแสดงออกมาสามารถประเมินผลได้ง่าย แต่กระบวนการที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมด้านนี้ ต้องอาศัยระยะเวลาการตัดสินใจหลายขั้นตอน

6. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปนั้น หมายถึง สภาพของการสื่อสารที่ดูได้จากความรอบรู้ของบุคลากรแต่ละคนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ไหลวนเวียนอยู่ในองค์กร (กรีซ สืบสินธุ์. 2537: 87)

สำหรับพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอาจศึกษาได้จากลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันและสังเกตได้จากภายนอกในหลายๆ ลักษณะ เช่น วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ความสนใจชนิดของข่าวสาร การรับข่าวสาร เป็นต้น

1. วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารของบุคลากรที่อยู่ในองค์กรสามารถกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน หากพิจารณาจากสื่อและช่องทางการสื่อสารแล้วจะพบว่า สื่อและช่องทางเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าสื่อและช่องทางเป็นสิ่งที่นำข่าวสารไปยังผู้รับสารหรือเป็นสิ่งที่ช่วยให้ข่าวสารไปถึงผู้รับนั่นเอง โดยพิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ของสื่อและช่องทาง ได้แก่ การเลือกและความสามารถของสื่อและช่องทาง ในการเลือกสื่อและช่องทางนั้นจะต้องพิจารณาว่ามีสื่อและช่องทางใดให้เลือกใช้ได้บ้าง สื่อและช่องทางใดสามารถเข้าถึงผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด สื่อและช่องทางใดเหมาะสมกับเนื้อหาสาระของข่าวสารมากที่สุด เป็นต้น

2. ความสนใจชนิดของข่าวสาร สำหรับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้นได้อธิบายไว้ว่าข่าวสาร หมายถึง รหัสหรือสัญลักษณ์ เนื้อหา และการปฏิบัติต่อข่าวสาร ทุกอย่างไม่ว่าจะมีรหัสหรือสัญลักษณ์อย่างไร จะต้องมีความหมายของข่าวสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร จากกระบวนการสื่อสารทั้งหมดพบว่า ข่าวสารจะปรากฏก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นมาและได้แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาให้เห็น ดังนั้น ข่าวสารจึงมีหน้าที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและจะมีปฏิกิริยาตอบสนองก็ต่อเมื่อผู้รับสารเปิดรับพฤติกรรมชนิดใดชนิดหนึ่ง โดยอาศัยทักษะของผู้รับสารเป็นสำคัญ การรับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรนั้น หากพิจารณาผู้รับสาร ผลของการสื่อสารและปฏิกิริยาตอบสนองในกระบวนการสื่อสารแล้วจะพบว่า ผู้รับสารอาจจะเป็นคนหนึ่ง คนกลุ่มหนึ่ง หรือคนทั้งหมดในองค์กรก็ได้

เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อหรือช่องทางแล้ว สิ่งที่มาคือ อาจทำให้ผู้รับสารได้รับความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในตัวผู้รับสารได้ หากพิจารณาในแง่ของกระบวนการสื่อสารแล้วพบว่า ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร ผลที่อาจเกิดขึ้นในตัวผู้รับสารนั้นเป็นการคาดเดาของผู้ส่งสารที่ต้องการให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยจะแสดงออกมาในลักษณะพฤติกรรมทางกาย วาจา ที่สามารถเห็นได้เป็นการสังเกตได้จากภายนอก แต่ทั้งนี้จะให้ความสำคัญที่เนื้อหาสาระของข่าวสาร ที่ทำการสื่อสารระหว่างกันในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เนื่องจากพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้น จะถูกควบคุมโดยกฎระเบียบต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในองค์กร

7. อินเทอร์เน็ต

7.1 อินเทอร์เน็ตคืออะไร

ในยุคที่อินเทอร์เน็ตขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บริษัทธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ เริ่มหันมาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต ในการโฆษณา การขายหรือเลือกซื้อสินค้าและชำระเงินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในขณะที่องค์กรบางแห่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการข้อมูลอินเทอร์เน็ตระหว่างเครือข่าย

ภายนอก แต่จัดสร้างระบบบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและเปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกับที่มีอยู่ในโลกของอินเทอร์เน็ตจริงๆ โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่บุคลากร ในองค์กร จึงก่อให้เกิดระบบอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร เรียกว่า "เครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet)" เครือข่ายอินทราเน็ตนั้น เริ่มเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในปี พ.ศ.2539 หลังจากนั้นระบบอินทราเน็ตจึงได้ได้รับความนิยมมากขึ้น ในยุคแรกๆ ระบบนี้มีชื่อเรียกกันหลายชื่อ เช่น แคมปัสเน็ตเวิร์ก (Campus Network) โลคัลอินเทอร์เน็ต (Local Internet) เอนเตอร์ไพรส์เน็ตเวิร์ก (Enterprise Network) เป็นต้น แต่ที่รู้จักกันมากที่สุดคือชื่อ อินทราเน็ต ชื่อนี้จึงกลายเป็นชื่อยอดนิยมและใช้มาจนถึงปัจจุบัน

กล่าวได้ว่าการใช้งานอินทราเน็ต ก็คือ การใช้งานของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยจำกัดขอบเขตการใช้งาน ส่วนใหญ่อยู่เฉพาะภายในเครือข่ายของหน่วยงานเท่านั้น และนอกจากนี้ระบบอินทราเน็ตยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้เช่นกัน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานอินทราเน็ตสามารถใช้ทั้งอินทราเน็ตและอินเทอร์เน็ตไปพร้อมๆ กันได้ โดยทั่วไปอินทราเน็ตจะไม่เน้นการเชื่อมต่อไปสู่อินเทอร์เน็ตภายนอก เพื่อสืบค้นหรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายนอก หากแต่มุ่งหวังที่จะจัดเตรียมข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยการจัดเตรียมคอมพิวเตอร์ซึ่งทำหน้าที่เป็นเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการข้อมูลในรูปแบบเดียวกับที่ใช้งานในอินเทอร์เน็ต และขยายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไปถึงบุคลากรทุกหน่วยงานให้สามารถเรียกค้นข้อมูลและสื่อสารถึงกันได้ รูปแบบสำคัญที่มีในอินทราเน็ตคือ การใช้ระบบเว็บเป็นศูนย์บริการข้อมูลและข่าวสารภายใน สามารถให้ข้อมูลได้ทั้งข้อความเสียง ภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหวและเป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน โดยได้ผนวกบริการข้อมูลอื่นรวมไว้ในตัวเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนย้ายแฟ้มข้อมูล หรือกระดานข่าว เป็นต้น

อินทราเน็ตจะช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเอกสารจากเดิมใช้วิธีทำสำเนาแจกจ่าย ไม่ว่าจะเป็นข่าว ประกาศ รายงาน สมุดโทรศัพท์ภายใน ข้อมูลบุคลากร มาจัดทำให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทน ผู้ใช้สามารถเรียกค้นข้อมูลข่าวสารได้เมื่อต้องการ การประยุกต์ใช้อินทราเน็ตในหน่วยงานถือเป็นการปฏิรูปในองค์กรและก่อให้เกิดผลกระทบต่อกิจกรรมการและขั้นตอนการทำงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัวและลดค่าใช้จ่ายลงได้อย่างมาก หากมีการวางแผนงานและเทคโนโลยีที่เหมาะสมก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น เครือข่ายอินทราเน็ตที่ถูกเชื่อมต่อเข้าด้วยกันโดยติดต่อกันผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น เรียกว่า เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เครือข่ายเอ็กซ์ทราเน็ตสามารถมองเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายอินทราเน็ตที่สามารถติดต่อออกไปหน่วยงานต่างๆ นอก องค์กรได้ การที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกันแทนที่จะติดต่อกันโดยตรงระหว่างเครือข่ายอินทราเน็ตนั้นทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและสามารถใช้ข้อดีของบริการบนอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตได้มีประโยชน์สูงสุด

7.2 การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ต

เนื่องจากอินเทอร์เน็ตใช้เทคโนโลยีเดียวกันกับอินเทอร์เน็ต ดังนั้น บริการใดๆ ที่มีอยู่บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น อินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้เช่นเดียวกัน เพียงแต่มีจุดมุ่งหมายของการใช้งานแค่ภายในองค์กรเท่านั้น บริการที่อินเทอร์เน็ตสามารถให้บริการได้ เช่น

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถรับ-ส่ง หรือแนบแฟ้มเอกสารงานต่างๆ ไปกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ด้วยความถูกต้องรวดเร็วผ่านเครื่องบริการไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Mail Server) ช่วยประหยัดกระดาษ ประหยัดเวลา และแรงงานในการส่งเอกสารได้เป็นจำนวนมาก

การขนถ่ายแฟ้มข้อมูล (FTP: File Transfer Protocol) เป็นการบริการที่ระบบเปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถขนถ่ายแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ ด้วยการ Download ไฟล์ที่ต้องการลงสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ได้โดยสะดวก ซึ่งแฟ้มที่สามารถถ่ายโอนได้นั้น มีทั้งข้อมูลทั่วไป ข่าวสารประจำวัน บทความไฟล์เทมเพลต (Template) ไฟล์ข้อมูลธุรกิจ ไฟล์มัลติมีเดีย รวมถึงโปรแกรมต่างๆ เป็นต้น

เว็บเพจ (Web Pages) ทำให้หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรสามารถสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อาทิ การประกาศหนังสือเวียน ประกาศฝึกอบรม จุลสารภายใน ความรู้เกี่ยวกับหน่วยงานหรือโครงการต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อความรู้ และความเข้าใจที่ตรงกัน ข้อมูลโครงสร้างองค์กร หมายเลขโทรศัพท์ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการด้านมัลติมีเดีย เป็นต้น นอกจากนี้ในบางบริษัทยังพัฒนาเว็บเพจเพื่อใช้ในงานต่างๆ ได้แก่ การขอเบิกอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน การขออนุญาตลาพักผ่อน การแจ้งความจำนงค์เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการต่างๆ ที่บริษัทจัดขึ้น การฝึกอบรมฝ่ายระบบอินเทอร์เน็ต การแจ้งซ่อมอุปกรณ์หรือคอมพิวเตอร์ที่ชำรุดเสียหาย การกำหนดเวลานัดหมาย เป็นต้น ทั้งนี้ เว็บเพจนอกจากช่วยประหยัดกระดาษได้เป็นจำนวนมากแล้ว ยังช่วยให้การสื่อสารข้อมูลภายในที่มีประโยชน์และมีจำนวนมากสามารถทำได้ถูกต้อง สวยงามน่าสนใจและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย

เว็บบอร์ด (Web Board) เป็นกระดานข่าวสารซึ่งพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นใดประเด็นหนึ่งออกมา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและข้อคิดเห็นต่างๆ ไป หรือประยุกต์ใช้เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในผลิตภัณฑ์หนึ่งของบริษัทก่อนการนำออกไปใช้งานจริงก็ได้

กลุ่มทำงาน (Work Groups) จัดเป็นพื้นที่เฉพาะของหน่วยงานหรือโครงการต่างๆ ขององค์กรโดยอาจมีระบบรักษาความปลอดภัยให้สามารถเข้าถึงได้เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตด้วยก็ได้ โดยกลุ่มทำงานนี้จะมีพื้นที่ทำงานเฉพาะกลุ่ม เช่น เว็บเพจ เว็บบอร์ด ตารางการทำงาน ตารางนัดหมาย รายละเอียดสินค้า นโยบาย แผนการดำเนินงาน และเป้าหมาย ไฟล์ข้อมูลเอกสารการทำงานที่เกี่ยวข้อง การป้องกันข้อมูลหรือเรียกดูข้อมูลบางชนิดจากฐานข้อมูล เป็นต้น

ระบบโทรศัพท์ (IP-Phone) เป็นการขยายขอบเขตของการบริการด้านการติดต่อสื่อสารด้วยเสียงผ่านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยแต่เดิมระบบสื่อสารทางโทรศัพท์ที่นิยมใช้คือ PABX หรือระบบสื่อสารโทรศัพท์ภายใน แต่เมื่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูงขึ้นจึงมีผู้พัฒนาระบบโทรศัพท์บนเครือข่าย โทรศัพท์ที่ใช้เหมือนโทรศัพท์ทั่วไปแต่มีส่วนการเชื่อมต่อเข้าสู่เครือข่าย เช่น ผ่านทางฮับ (HUB) เครือข่าย เป็นต้น การนำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้กับระบบโทรศัพท์จะช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการสื่อสารภายในองค์กรได้ในระดับหนึ่ง เช่นเดียวกับบริการ Y-tel 1234 ขององค์กรโทรศัพท์ที่นำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาเสริมบริการโทรทางไกลเพื่อให้เกิดการประหยัดมากขึ้น ผลคือค่าโทรทางไกลด้วยระบบนี้จะถูกลงกว่าปกติมาก

วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เป็นการประชุมทางไกลที่ผู้เข้าประชุมซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลซึ่งอยู่ต่างสถานที่กันสามารถประชุมพูดคุยและเห็นหน้าตาซึ่งกันและกันได้

โปรแกรมประยุกต์ออนไลน์ (Application Online) เป็นแนวความคิดใหม่ในการลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดซื้อโปรแกรมประยุกต์ที่มีราคาสูงและล้าสมัยเร็ว มาเป็นการเช่าในราคาไม่สูงมากนัก ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและโปรแกรมมีความทันสมัยอยู่เสมอๆ โดยบริษัทไม่ต้องลงทุนเพิ่มทุกครั้งที่มีโปรแกรมรุ่นใหม่ออกมา โปรแกรมประยุกต์ออนไลน์ที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทำให้การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายสามารถทำงานได้ทุกที่ ทำให้พนักงานสามารถเข้าใช้ไฟล์และโปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processor) จากโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้จากทุกที่ที่สามารถเชื่อมต่อมายังบริษัทและสามารถทำงานต่อเนื่องได้ทันที โดยโปรแกรมดังกล่าว ได้แก่ โปรแกรมสำนักงานเสมือน (Virtual Office) โปรแกรมสารสนเทศสำนักงาน (Work Flow) เป็นต้น

บริการค้นหาข้อมูล (Search Engine) เป็นบริการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในบริษัท อาทิ การค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานภายใน การค้นหาข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัทหรือของกลุ่มแข่งขันเพื่อใช้ในการทำวิจัยและพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ การค้นหาข้อมูลเพื่อวิจัยด้านการตลาด เป็นต้น

ความปลอดภัย (Security) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโดยปกติเป็นเทคโนโลยีที่ความปลอดภัยอยู่พอสมควร แต่ถ้าหากต้องการความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้นอาจเลือกวิธีเข้ารหัสข้อมูลในการสื่อสาร ตลอดจนการป้องกันบุคคลอื่นลักลอบเข้ามาในระบบคอมพิวเตอร์โดยใช้ไฟร์วอลล์ (Fire Wall) ในการปกป้องความปลอดภัยของเครือข่าย ซึ่งไฟร์วอลล์ (Fire Wall) คือระบบรักษาความปลอดภัยบนเครือข่ายที่ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตรวมทั้งอินเทอร์เน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ตไฟร์วอลล์จะถูกติดตั้งคั่นกลางระหว่างเครือข่ายภายในซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายที่ได้รับความไว้วางใจ (Trusted Network) กับเครือข่ายอื่นภายนอกซึ่งถือว่าเป็นเครือข่ายที่ไม่ได้รับความไว้วางใจ (Untrusted Network) เช่น ระหว่างเครือข่ายภายในองค์กรกับอินเทอร์เน็ต หรือระหว่างเครือข่ายของหน่วยงานย่อยภายในองค์กรกับเครือข่ายของหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เช่น ระหว่างเครือข่ายด้านทรัพยากรบุคคลกับเครือข่ายกลางขององค์กร เป็นต้น โดยไฟร์วอลล์จะทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลที่ส่งผ่านเข้าออกจากเครือข่ายว่าได้รับสิทธิในการผ่านนั้นหรือไม่ ตามกฎเกณฑ์ความปลอดภัยที่ผู้ดูแลเครือข่ายภายในกำหนดไว้

8. ประวัติและข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

8.1 ความเป็นมาของธนาคาร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้น ได้ก่อตั้งสำนักงานกรุงเทพฯ ขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯ มาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ

การดำเนินกิจการของธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาตรับพระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกันธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด เป็นบริษัทมหาชน จำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ. 2535 และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 8,000 ล้านบาท โดยเรียกชำระแล้ว 4,000 ล้านบาท ต่อมาในเดือนกรกฎาคม 2539 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจาก 4,000 ล้านบาทเป็น 5,000 บาท

เดือนธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา

กรุงเทพฯ 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 และในเดือน มิถุนายน 2541 ธนาคารได้เพิ่มทุนจาก 5,000 ล้านบาทเป็น 10,000 ล้านบาท

วันที่ 18 มิถุนายน 2542 ทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วของธนาคารเพิ่มขึ้นเป็น 18,503.25 ล้านบาท ต่อมาในวันที่ 29 สิงหาคม 2546 ได้จดทะเบียนเพิ่มทุนชำระแล้วเป็น 28,503.25 ล้านบาท

8.2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ

“ Conservative and Progressive ” ธนาคารกรุงศรีอยุธยา มุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้กิจการมีมูลค่าเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ด้วยความรอบคอบระมัดระวัง เพื่อดำรงสถานะทางการเงินของธนาคารให้มีความมั่นคงในระยะยาว พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและให้บริการที่มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยกระบวนการทางเทคโนโลยี เพิ่มศักยภาพทรัพยากรบุคคลให้มีความรอบรู้ เชี่ยวชาญในการบริหารและสอดคล้องกับสถานการณ์

8.3 ความสำเร็จของธนาคาร

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 5 ของประเทศ โดยพิจารณาจากขนาดของสินทรัพย์ สินเชื่อ เงินฝาก และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2546 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 511.72 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อหลังหักค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ 380.86 พันล้านบาท และเงินฝาก 419.96 พันล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดด้านสินทรัพย์ เงินให้สินเชื่อและเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 8.56 ร้อยละ 8.97 และร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการทั่วประเทศ 405 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 168 สาขา (ประมาณ 41.5% ของสาขาที่เปิดดำเนินการในประเทศ) นอกจากนี้ในต่างประเทศ ธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน

ทางด้านบริการ ธนาคารมีบริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไป เพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศได้แก่

1. บริการรับฝากเงิน ทั้งประเภทเงินฝากกระแสรายวัน, เงินฝากออมทรัพย์, เงินฝากประจำ และ บัญชีเงินฝากเงินตราต่างประเทศ
2. บริการด้านสินเชื่อ

3. บริการด้านการโอนเงิน และ การรับชำระค่าสินค้าและบริการ
4. บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งด้านการให้บริการในประเทศ และ ด้านการค้าต่างประเทศ
5. บริการด้านปริวรรตเงินตราต่างประเทศ
6. บริการด้านวานิชธนกิจ
7. บริการด้านธุรกิจหลักทรัพย์ ทั้งการรับฝากทรัพย์สินและเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ รวมถึงการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์
8. บริการเกี่ยวกับการบริหารเงิน เช่น การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า และการซื้อขายพันธบัตรรัฐบาลและตัวเงินคลัง

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และ ปลอดภัยแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้ บริการของธนาคาร ได้อย่างครบวงจร

8.4 หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน และเป็นพื้นฐานที่ส่งเสริมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผล เสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย และสังคม โดยยึดหลักการสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ (Accountability & Responsibility)
ตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการองค์กรด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ะมัดระวัง ตามหลักการข้อพึงปฏิบัติที่ดี เพื่อผลประโยชน์สูงสุด
2. การปฏิบัติด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)
การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้อย่างยุติธรรม
3. ความโปร่งใส (Transparency)
การดำเนินงานด้วยความโปร่งใส การบริหารจัดการสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งการเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้อง โปร่งใส สอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์
4. วิสัยทัศน์ (Vision)
มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร โดยกำหนดทิศทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่กิจการและมีความมั่นคงในระยะยาว
5. จริยธรรม (Code of Ethics)
ส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ ที่ดีในการประกอบธุรกิจ

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรรวรรณ ปิณฑน์โอวาท และคณะ (2526) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย พบว่า เทคโนโลยีในสำนักงานให้ผลทางบวกมากกว่าทางลบ แต่มีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านความพร้อมและความชำนาญในการนำมาใช้ของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ แต่ก็มีแนวโน้มในการนำมาใช้เพิ่มมากขึ้น

ศิริพร สุดสวาท (2545: 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวมพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร สรุปได้ว่า ควรที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุกๆ ด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลา และช่วงเวลาในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

พิเชษฐ์ บุญมี (2544: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของธนาคารสามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบ และช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

วชิระ ดันสกุล (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องประสิทธิผลของการติดต่อภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ เรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ และคณะ (2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสถาบันอุดมศึกษา พบว่า ปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานจะดีขึ้นกว่าเดิม และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีจะทำให้สะดวกในการเดินทางและการติดต่อสื่อสาร

อศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า องค์ประกอบทางสังคม ด้านสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

พฤษศ คุโณปถัมภ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้านอินทราเน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ ได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จ การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตในทุกๆ ด้าน เพื่อให้ระบบมีความทันสมัยและทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

สุทัศน์ กริ่งไกร (2542) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีและมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตและคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ได้แก่ การขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินทราเน็ต

ชนินาถ เจริญผล (2538) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปพบว่า รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรพนักงาน ส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งมีผลกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้ องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุและระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบทางสังคมด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เดวิส (กัลยิมา โตกะคุนะ. 2541: 51 อ้างอิงจาก Davis. 1974 *Nursing Research*.) พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ นั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

เสนีย์ เขตสกุล (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ในสำนักงานใหญ่ พบว่า ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลางซึ่งปัจจัยทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาทำงานในธนาคารส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน รวมทั้งพฤติกรรมในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ทั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ใช้ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจของบลูม (Bloom. 1973: 325) ซึ่งได้อธิบายว่า ความรู้ความเข้าใจ คือ การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด โดยใช้ความสามารถทางปัญญาและทักษะในการแก้ปัญหา ซึ่งในระบบ Krungsri.net พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจใน 6 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล ขั้นตอนการออกจากระบบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password) และการค้นหาข้อมูล

ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใช้ทฤษฎีของเรดดิ้ง (Redding. 1972) ซึ่งความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ระดับความพึงพอใจที่บุคคลมีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยดาว์นส์และฮาเซิน (ดารีกา จารุวัฒนกิจ. 2539: 40; อ้างอิงจาก Downs and Hazen. 1977.) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้น ประกอบด้วยคุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร (Media Quality) ข่าวสารข้อมูลที่ได้รับในการติดต่อสื่อสาร รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งข้อมูลส่วนตัวที่ป้อนกลับ (Personal Feedback) ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งระบบ Krungsri.net ได้ให้บริการในการติดต่อสื่อสาร 3 ส่วน คือ การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board) และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ โดยผู้ทำการวิจัยจะทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net 5 ด้าน คือ คุณสมบัติโดยรวมของระบบ ความพร้อมใช้ของระบบ การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board) และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ

ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมนั้น ผู้ทำการวิจัยได้ใช้ทฤษฎีของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 15) กล่าวว่า พฤติกรรม คือ กิจกรรมทุกประเภทที่มนุษย์กระทำ ไม่ว่าสิ่งนั้นจะสังเกตได้หรือไม่ก็ตาม ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมด้านความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติ โดยผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Krungsri.net 3 ส่วน คือ ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ ความถี่ในการใช้งานระบบโดยเฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลารวมในการเข้าใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

กล่าวโดยสรุปคือ การใช้ระบบ Krungsri.net นั้น หากพนักงานมีความรู้ความเข้าใจก็จะก่อให้เกิดการใช้ระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และถ้าหากระบบสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานของพนักงานได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในการใช้ระบบ ทั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ใช้ทฤษฎีดังกล่าว เพื่อนำมาอ้างอิงและเป็นแนวทางในการจัดทำการศึกษาในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่จำนวน 380 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ เอกสาร แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง 3,578 คน จาก 60 ฝ่ายงาน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน (Yamane. 1970: 725) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

โดยที่	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{3,578}{1 + 3,578(0.05)^2}$$

$$\approx 360 \text{ คน}$$

จากการคำนวณตามสูตรจะได้ตัวแทนของกลุ่มประชากรเท่ากับ 360 คน และบวกเพิ่มอีก 5% อันเนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 380 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงาน จากฝ่ายงานทั้งหมด 60 ฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ ได้แก่ ฝ่ายพิธีการสินเชื่อกู้ยืม กลุ่มระบบงาน ฝ่ายวานิชชนกิจ ฝ่ายการบัญชี ฝ่ายอำนวยการสาขา ฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบริการร้านค้าบัตรเครดิต ฝ่ายบริหารการเงิน ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี และฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน

2. นำประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มแบบสะดวก 10 ฝ่ายงานมาแบ่งเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) จะได้ประชากรตามสัดส่วน ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	ประชากร	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
1. ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ	235	29.94	114
2. กลุ่มระบบงาน	27	3.44	13
3. ฝ่ายวานิชธนกิจ	13	1.66	6
4. ฝ่ายการบัญชี	54	6.88	26
5. ฝ่ายอำนวยการสาขา	223	28.41	108
6. ฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	46	5.86	22
7. ฝ่ายบริการร้านค้าบัตรเครดิต	33	4.20	16
8. ฝ่ายบริหารการเงิน	24	3.06	12
9. ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี	109	13.89	53
10. ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน	21	2.68	10
รวม	785	100.00	380

3. หลังจากนั้นใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยส่งแบบสอบถาม ให้แต่ละฝ่ายงานที่สุ่มได้ ตามสัดส่วนจำนวนพนักงานที่คำนวณได้ในแต่ละฝ่าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 3 ข้อ คือ เพศ การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และการใช้ระบบ Krungsri.net

2. แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 5 ข้อ คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสพการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

1.2 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

การวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์การกำหนดช่วงอายุที่ใช้เป็นคำตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ โดยการนำข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 31 ตุลาคม 2547 พบว่า พนักงานมีอายุตั้งแต่ 21 – 63 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ซึ่งสามารถคำนวณความกว้างของช่วงอายุได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{63 - 21}{4} \\
 &= 10.05 \\
 &\approx 10
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสามารถกำหนดช่วงอายุได้ดังนี้

2.1 21 – 30 ปี

2.2 31 – 40 ปี

2.3 41 – 50 ปี

2.4 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

4.1 พนักงานปฏิบัติการ

4.2 หัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า

4.3 ผู้จัดการหรือเทียบเท่า

5. อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

การวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์การกำหนดช่วงอายุงานที่ใช้เป็นคำตอบในแบบสอบถามครั้งนี้ โดยการนำข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 31 ตุลาคม 2547 พบว่า พนักงานมีอายุงานตั้งแต่ 0 – 39 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุงานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ซึ่งสามารถคำนวณความกว้างของช่วงอายุได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{39 - 0}{5} \\
 &= 7.8 \\
 &\approx 8
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณสามารถกำหนดช่วงอายุงานได้ดังนี้

5.1 ไม่เกิน 8 ปี

5.2 9 – 16 ปี

5.3 17 – 24 ปี

5.4 25 – 32 ปี

5.5 มากกว่า 32 ปี

6. การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

6.1 ใช่

6.2 ไม่ใช่

7. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

การวิจัยครั้งนี้มีเกณฑ์การกำหนดระยะเวลาของประสบการณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นคำตอบในแบบสอบถามนั้น ได้มีการอ้างอิงข้อมูลจากอายุงาน โดยการกำหนดระยะเวลาของประสบการณ์ที่ใช้คอมพิวเตอร์ดังกล่าวเป็นไปตามเกณฑ์เดียวกันกับเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุงาน ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

7.1 ไม่เกิน 8 ปี

7.2 9 – 16 ปี

7.3 17 – 24 ปี

7.4 25 – 32 ปี

7.5 มากกว่า 32 ปี

8. การใช้ระบบ Krungsri.net เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

8.1 เคย

8.2 ไม่เคย

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานใน 6 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ วิธีการเรียกดูข้อมูลและสั่งพิมพ์ข้อมูล ขั้นตอนการออกจากระบบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password) และการค้นหาข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้มีทั้งหมด 18 ข้อ ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับความรู้ความเข้าใจ 2 ระดับ ดังนี้

ไม่มีความรู้ความเข้าใจ 0 คะแนน

มีความรู้ความเข้าใจ 1 คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{18 - 0}{3} \\
 &= 6
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตาราง 2 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

คะแนน	ระดับความรู้ความเข้าใจ
13 – 18	มาก
7 – 12	ปานกลาง
0 – 6	น้อย

ส่วนที่ 3 ในส่วนแรกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติโดยรวมของระบบ ความพร้อมใช้ของระบบ การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร การแสดงความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board) และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงไยคุณ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
พึงพอใจมาก	4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

โดยคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนต่ำสุดและคะแนนสูงสุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

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

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตาราง 3 แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

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

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ในส่วนความคิดเห็นในการใช้งานระบบ Krungsri.net เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ Krungsri.net รวมทั้งสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งลักษณะคำถามในส่วนนี้เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ ความถี่และระยะเวลารวมในการใช้งานระบบ โดยเฉลี่ยต่อเดือน

1. แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 1 ข้อ คือ ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ

2. แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ เพื่อให้ระบุความถี่และระยะเวลารวมในการใช้ระบบ โดยมีด้วยกัน 3 ประเด็น อันได้แก่ การดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web board) และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆดังนี้

1. ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งได้มีการกำหนดคำตอบในแบบสอบถามดังนี้

1.1 ก่อน 8.30 น.

1.2 8.30 – 12. 00 น.

1.3 12.01 – 13.00 น.

1.4 13.01 – 17.30 น.

1.5 หลัง 17.30 น.

2. ความถี่และระยะเวลารวมในการใช้งานระบบ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio Scale)

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถามของการวิจัย จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยมากยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่อง แล้วทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องและตรงตามความมุ่งหมายในการวิจัย แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนการนำไปใช้
5. นำแบบสอบถามเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำแบบสอบถามไปใช้
6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ, 2541: 215) เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 125-126) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยค่าแอลฟาจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ถ้าแอลฟามีค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งจากการทดสอบจะได้ความเชื่อมั่น ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. คุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net	7	0.8457
2. ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net	5	0.9072
3. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	7	0.8213
4. การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	3	0.9201
5. การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณ	4	0.8974

7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pretest) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบ
2. สอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
4. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสมาทำการประมวลและวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) For Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

1.1 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ระหว่างเพศชายและหญิง รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 (ข้อที่ 1 และข้อที่ 6) กับแบบสอบถามส่วนที่ 3

1.2 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 (ข้อที่ 2 - 5 และข้อที่ 7) กับแบบสอบถามส่วนที่ 3

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับ พฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 3 และ 4

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) บรรยายลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541: 40)

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

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

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) (อภิสิทธิ์ จันตณี. 2538: 75)

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
 f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541:

48)

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

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

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่า ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2541: 449) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัย เพื่อสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากรของการศึกษาครั้งนี้ ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐานมีดังต่อไปนี้

3.1 t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 165)

3.1.1 ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

$$\begin{aligned} \text{ใช้สูตร} \quad t &= \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \\ \text{โดยที่} \quad df &= \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}} \end{aligned}$$

3.1.2 ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$\begin{aligned} \text{ใช้สูตร} \quad t &= \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \\ \text{โดยที่} \quad df &= n_1 + n_2 - 2 \end{aligned}$$

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

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้โดยมีการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงปริมาณ 2 ตัว ซึ่งมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (กลัยา วาณิชบัญชา. 2545:280) ซึ่งค่า r มีความหมาย ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

กำหนดดังนี้

1. ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.3 - 0.7 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	140	36.8
หญิง	240	63.2
รวม	380	100.0
อายุ		
21 – 30 ปี	230	60.5
31 – 40 ปี	79	20.8
41 – 50 ปี	65	17.1
50 ปีขึ้นไป	6	1.6
รวม	380	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	2.4
ปริญญาตรี	294	77.4
สูงกว่าปริญญาตรี	77	20.2
รวม	380	100.0
ตำแหน่งงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	276	72.6
หัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า	67	17.6
ผู้จัดการ / เทียบเท่า	37	9.8
รวม	380	100.0

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุนาน		
ไม่เกิน 8 ปี	255	67.1
9 – 16 ปี	62	16.3
17 – 24 ปี	53	13.9
25 – 32 ปี	9	2.4
มากกว่า 32 ปี	1	0.3
รวม	380	100.0
การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน		
ใช้	340	89.5
ไม่ใช้	40	10.5
รวม	380	100.0
ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์		
ไม่เกิน 8 ปี	125	32.9
9 – 16 ปี	214	56.3
17 – 24 ปี	41	10.8
25 – 32 ปี	0	0.0
มากกว่า 32 ปี	0	0.0
รวม	380	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 380 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุนาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ได้ดังนี้

เพศ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ตามลำดับ

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 6 คน ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 31 ปี อายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 – 50 ปี โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีอายุในช่วงดังกล่าว เป็นกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตาราง 6

ระดับการศึกษา

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 การรองลงมาคือ ระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเพียง 9 คน ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาดังกล่าว เป็นกลุ่มระดับการศึกษาไม่เกินปริญญา รายละเอียดดังตาราง 6

ตำแหน่งงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และตำแหน่งผู้จัดการ / เทียบเท่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

อายุงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ อายุงาน 9 - 16 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุงาน 17 - 24 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุงาน 25 – 32 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอายุงานมากกว่า 32 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์อายุงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุงาน 25 – 32 ปี และมากกว่า 32 ปี มีจำนวนเพียง 8 คนและ 1 คนตามลำดับ ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี 9 – 16 ปี และ 17 – 24 ปี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มี

อายุงาน 25 – 32 ปี และมากกว่า 32 ปี เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 17 – 24 ปี โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานในช่วงดังกล่าว เป็นกลุ่มช่วงอายุงาน 16 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตาราง 6

การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 - 16 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 - 24 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ ซึ่งไม่มีพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 25 – 32 ปีและมากกว่า 32 ปีขึ้นไป จากผลการวิเคราะห์ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าไม่มีพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 25 – 32 ปี และมากกว่า 32 ปี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานเฉพาะพนักงานที่ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์เพียง 3 กลุ่มเท่านั้น คือ ไม่เกิน 8 ปี 9 – 16 ปี และ 17 – 24 ปี

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ภายหลังการจัดกลุ่ม

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 – 30 ปี	230	60.5
31 – 40 ปี	79	20.8
40 ปีขึ้นไป	71	18.7
รวม	380	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	303	79.7
สูงกว่าปริญญาตรี	77	20.3
รวม	380	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อายุนาน		
ไม่เกิน 8 ปี	255	67.1
9 – 16 ปี	62	16.3
16 ปีขึ้นไป	63	16.6
รวม	380	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังการรวมกลุ่มเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ทำการรวมกลุ่ม โดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และอายุนาน ได้ดังนี้

อายุ

พนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุ และอายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

พนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 79.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 ตามลำดับ

อายุนาน

พนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net ส่วนใหญ่มีอายุนานไม่เกิน 8 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ อายุนาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และอายุนาน 9 - 16 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net โดยนำเสนอในรูปของจำนวน และร้อยละ ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ เฉพาะพนักงานที่ใช้ระบบ Krungsri.net

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ				
1. การเข้าสู่ระบบ Krungsri.net ใช้โปรแกรม Internet Explorer (IE)	377	99.2	3	0.8
2. Address ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ Krungsri.net คือ http://www.krungsri.net	380	100.0	0	0.0
3. การเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้ระบบจะต้องบันทึกรหัสพนักงานและรหัสผ่านในหน้าจอ Login	380	100.0	0	0.0
วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล				
1. Function รูปมือใช้สำหรับเลื่อน Web Page ขึ้น – ลง เพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล	332	87.4	48	12.6
2. Function เครื่องหมายบวก / ลบ อยู่ในแว่นขยายใช้สำหรับขยาย / ลดขนาด ตัวอักษรของข้อมูลในเอกสาร	324	85.3	56	14.7
3. Function รูปเครื่องพิมพ์เอกสาร ใช้สำหรับการสั่งพิมพ์เอกสาร	351	92.4	29	7.6
ขั้นตอนการออกจากระบบ				
1. ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่หน้าหลัก (Home Page) สามารถออกจากระบบโดยการ Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของหน้าหลัก (Home Page) นั้นๆ	368	96.8	12	3.2
2. ผู้ใช้ระบบเปิดใช้งาน Web Page ในหน้าอื่นๆ สามารถออกจากระบบ โดย Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของ Web Page ทุกหน้า	342	90.0	38	10.0
3. การออกจากระบบโดย Click ที่ ☒ ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวา จะทำให้ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้อีก จนกว่าระบบจะดำเนินการออกจากระบบให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้เวลา 15 นาที	232	61.1	148	38.9

ตาราง 7 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ทราบ		ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID				
1. ผู้ใช้ระบบไม่ได้เข้าระบบนานเกิน 3 เดือน ระบบจะ Disable User-ID โดยอัตโนมัติทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าระบบไม่ได้	293	77.1	87	22.9
2. ขณะที่ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่เครื่อง PC เครื่องใดเครื่องหนึ่ง ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถนำรหัสพนักงานไปใช้งานที่เครื่อง PC อื่นได้อีกจนกว่าจะออกจากระบบของเครื่อง PC เครื่องเดิมแล้ว	226	59.5	154	40.5
3. เมื่อผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบ Krungsri.net แล้วไม่มีการดำเนินการใดๆ กับระบบเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 15 นาที ระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) โดยอัตโนมัติ	244	64.2	136	35.8
ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)				
1. ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทุก 45 วัน	247	65.0	133	35.0
2. รหัสผ่านจะต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัว ซึ่งประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขอารบิกอย่างน้อย 1 ตัวผสมกัน	367	96.6	13	3.4
3. การกำหนดรหัสผ่านใหม่ห้ามซ้ำกับรหัสผ่านเดิม	307	80.8	73	19.2
การค้นหาข้อมูล				
1. การค้นหาข้อมูลนั้นทำได้โดยระบุคำสืบค้น (Keyword) ในช่อง “ค้นหา” ซึ่งปรากฏที่มุมบนด้านขวาของหน้า Web Page	297	78.2	83	21.8
2. การค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร ทำได้โดย Click ที่ “ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร” ในส่วน Action Menu ซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายของ Web Page	319	83.9	61	16.1
3. ภายหลังจากการค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานตามหมวดหมู่ให้ Click ที่ + เพื่อเรียกดูรายละเอียดของหมวดหมู่ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร	308	81.1	72	18.9

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ โดยจำแนกความรู้ความเข้าใจในด้านขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล ขั้นตอนการออกจากระบบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน และการค้นหาข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบ Krungsri.net โดยใช้โปรแกรม Internet Explorer (IE) จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
2. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Address ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ Krungsri.net คือ <http://www.krungsri.net> จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0
3. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้ระบบจะต้องบันทึกรหัสพนักงานและรหัสผ่านในหน้าจอ Login จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function รูปมือใช้สำหรับเลื่อน Web Page ขึ้น – ลง เพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function เครื่องหมายบวก / ลบ อยู่ในแวนขยายใช้สำหรับขยาย / ลด ขนาด ตัวอักษรของข้อมูลในเอกสาร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function รูปเครื่องพิมพ์เอกสาร ใช้สำหรับการสั่งพิมพ์เอกสาร จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ขั้นตอนการออกจากระบบ

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่หน้าหลัก (Home Page) สามารถออกจากระบบโดยการ Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของหน้าหลัก (Home Page) นั้นๆ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบเปิดใช้งาน Web Page ในหน้าอื่นๆ สามารถออกจากระบบ โดย Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของ Web

Page ทุกหน้า จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการออกจากระบบโดย Click ที่ ☒ ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวา จะทำให้ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้อีก จนกว่าระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) ให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้เวลา 15 นาที จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบไม่ได้เข้าระบบนานเกิน 3 เดือน ระบบจะ Disable User-ID โดยอัตโนมัติทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าระบบไม่ได้ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขณะที่ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่เครื่อง PC เครื่องใดเครื่องหนึ่ง ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถนำรหัสพนักงานไปใช้งานที่เครื่อง PC อื่นได้อีกจนกว่าจะออกจากระบบของเครื่อง PC เครื่องเดิมแล้ว จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เมื่อผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบ Krungsri.net แล้วไม่มีการดำเนินการใดๆ กับระบบเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 15 นาที ระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) โดยอัตโนมัติ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ใหม่ทุก 45 วัน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ รหัสผ่าน (Password) จะต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัว ซึ่งประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขอารบิกอย่างน้อย 1 ตัวผสมกัน จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การกำหนดรหัสผ่าน (Password) ใหม่ห้ามซ้ำกับรหัสผ่าน (Password) เดิม จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

การค้นหาข้อมูล

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลนั้นทำได้โดยระบบ คำสืบค้น (Keyword) ในช่อง “ค้นหา” ซึ่งปรากฏที่มุมบนด้านขวาของหน้า Web Page จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติ งานธนาคาร ทำได้โดย Click ที่ “ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร” ในส่วน Action Menu ซึ่งอยู่ทางด้าน ข้างของ Web Page จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภายหลังจากการค้นหาข้อมูล ระเบียบปฏิบัติงานตามหมวดหมู่ให้ Click ที่ + เพื่อเรียกดูรายละเอียดของหมวดหมู่ระเบียบปฏิบัติ งานธนาคาร จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 72 คน คิด เป็นร้อยละ 18.9

จากผลวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net สามารถสรุปผลรวม คะแนนความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุดและค่าเฉลี่ย ของผลรวมคะแนนความรู้ความเข้าใจ ในการใช้ระบบ Krungsri.net

ผลรวมคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
5	6	1.6
6	3	0.8
7	4	1.1
8	7	1.8
9	10	2.6
10	1	0.3
11	7	1.8
12	27	7.1
13	20	5.3
14	39	10.3
15	56	14.7
16	63	16.6
17	59	15.5

ตาราง 8 (ต่อ)

ผลรวมคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
18	78	20.5
รวม	380	100.0

จากตาราง 8 ผลรวมของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ Krungsri.net จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ 18 ข้อ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจ 16 ข้อ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และมีความรู้ความเข้าใจ 15 ข้อ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ จากผลรวมคะแนน พนักงานมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มพนักงานตามระดับความรู้ความเข้าใจ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net แตกต่างกันได้ โดยสามารถแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลางและมาก รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

คะแนนรวมความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความรู้ความเข้าใจ
0 – 6 คะแนน	9	2.4	น้อย
7 – 12 คะแนน	56	14.7	ปานกลาง
13 – 18 คะแนน	315	83.9	มาก
รวม	380	100.0	

จากตาราง 9 จากการรวบรวมคะแนนความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ทั้งหมด 18 ข้อ สรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย มีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ความรู้ความเข้าใจในระดับปาน

กลางและระดับมาก ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยรวมกับพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบภายหลังการจัดกลุ่ม

คะแนนรวมความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความรู้ความเข้าใจ
0 – 12 คะแนน	65	17.1	น้อยถึงปานกลาง
13 – 18 คะแนน	315	82.9	มาก
รวม	380	100.0	

จากตาราง 10 จากการจัดกลุ่มคะแนนความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 และความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยถึงปานกลาง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

Krungsri.net

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net

คุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบ (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.35	0.83	ปานกลาง
การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์ (ยุ่งยากต่อการใช้งาน → ง่ายต่อการใช้งาน)	3.27	0.75	ปานกลาง
ความเหมาะสมของตำแหน่งเมนู และปุ่มคำสั่ง (ไม่เหมาะสม → เหมาะสม)	3.31	0.74	ปานกลาง
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.09	0.75	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

คุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.12	0.73	ปานกลาง
รูปแบบการนำเสนอ (ไม่น่าสนใจ → น่าสนใจ)	2.98	0.78	ปานกลาง
ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน (ไม่หลากหลาย → หลากหลายมาก)	2.86	0.72	ปานกลาง
รวม	3.14	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 11 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของตำแหน่งเมนูและปุ่มคำสั่ง มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.27 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 รูปแบบการนำเสนอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 และความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net

ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน (ขัดข้อง → พร้อมใช้)	3.30	0.90	ปานกลาง
ระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน (ขัดข้องเป็นประจำ → พร้อมใช้)	3.47	0.90	มาก
ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ (ล่าช้า → รวดเร็ว)	3.31	0.85	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบ (ไม่เพียงพอ → เพียงพอ)	3.69	1.05	มาก
การบริการเมื่อระบบมีปัญหา (ไม่พึงพอใจ → พึงพอใจ)	2.89	0.90	ปานกลาง
รวม	3.33	0.67	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในด้านความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบและระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.69 และ 3.47 ตามลำดับ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 และการบริการเมื่อระบบมีปัญหา มีคะแนนเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์

การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร (ไม่ลดระยะเวลา → ลดระยะเวลา)	3.14	0.77	ปานกลาง
ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ (ล่าช้า → ไม่ล่าช้า)	3.63	0.75	มาก
ความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูล (ไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจน → ถูกต้องและชัดเจน)	3.61	0.59	มาก
ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ (ไม่เพียงพอ → เพียงพอ)	2.81	0.86	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร (ไม่ทันสมัย → ทันสมัย)	3.26	0.82	ปานกลาง
ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร (ไม่น่าสนใจ → น่าสนใจ)	2.90	0.87	ปานกลาง
ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.11	0.75	ปานกลาง
รวม	3.21	0.54	ปานกลาง

จากตาราง 13 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์และความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.26 ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การติดต่อสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร (ไม่ช่วยลดระยะเวลา → ช่วยลดระยะเวลา)	3.14	0.84	ปานกลาง
เว็บบอร์ดเป็นการเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล (ไม่เห็นด้วย → เห็นด้วย)	3.58	0.73	มาก
ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานเว็บบอร์ด (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.24	0.78	ปานกลาง
รวม	3.32	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเว็บบอร์ดเป็นการเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานเว็บบอร์ด มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 และการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บบอร์ดช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net

การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูล (ไม่ช่วยลดระยะเวลา → ช่วยลดระยะเวลา)	3.14	0.96	ปานกลาง
ระบบ Krungsri.net เป็นการเพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะข้อมูล (ไม่เห็นด้วย → เห็นด้วย)	3.34	0.90	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ (ล่าช้า → รวดเร็ว)	2.87	0.74	ปานกลาง
ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบ Krungsri.net (ยุ่งยาก → สะดวก)	3.14	0.82	ปานกลาง
รวม	3.12	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 15 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านระบบ Krungsri.net เป็นการเพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะข้อมูลมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 รองลงมาคือ ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบ Krungsri.net มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 และความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net สามารถสรุปผลความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	3.14	0.51	ปานกลาง
ความพร้อมใช้ของระบบ	3.33	0.67	ปานกลาง
ข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	3.21	0.54	ปานกลาง
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	3.32	0.64	ปานกลาง
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	3.12	0.73	ปานกลาง
รวม	3.23	0.47	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.23 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Krungsri.net

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
เอกสารที่สั่งพิมพ์จากระบบไม่มีความคมชัด	16	26.2
เครื่องพิมพ์จะใช้เวลานานในการสั่งพิมพ์เอกสารจากระบบ	3	4.9
มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มากเกินไป ทำให้จำ Password ไม่ได้	26	42.6

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ เมื่อทำการร้องทุกข์ผ่านระบบ	5	8.2
เมื่อทำการ Update ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ระบบจะไม่ทำการปรับเปลี่ยนให้ทันที	4	6.6
เมนูการใช้งานยุ่งยากซับซ้อน	4	6.6
เอกสารที่นำเสนอในรูปแบบไฟล์รูปภาพ เอกสารจะไม่มี ความคมชัด ยากต่อการอ่าน	3	4.9
รวม	61	100.0

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Krungsri.net จำนวน 61 คน โดยปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่พบมากที่สุด คือ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มากเกินไป จึงทำให้จำ Password ไม่ได้ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 จากปัญหาและอุปสรรคที่พบทั้งหมด รองลงมา คือ เอกสารที่สั่งพิมพ์จากระบบไม่มีความคมชัด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ไม่มีการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ เมื่อทำการร้องทุกข์ผ่านระบบ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และเมื่อทำการ Update ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ระบบจะไม่ทำการปรับเปลี่ยนให้ทันทีรวมทั้งเมนูการใช้งานยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งปัญหาทั้ง 2 ข้อนี้ มีพนักงานที่มีปัญหาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 เท่ากัน เครื่องพิมพ์จะใช้ระยะเวลาในการสั่งพิมพ์เอกสารจากระบบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และเอกสารที่นำเสนอในรูปแบบไฟล์รูปภาพ เอกสารจะไม่มี ความคมชัด ยากต่อการอ่าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรเพิ่ม Function การลาผ่านระบบ	11	20.8
ควรจัดให้มี e-learning	1	1.9
ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	7	13.2
ควรลดข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password เพื่อง่ายต่อการจดจำ	19	35.8
ไม่ควรแสดงชื่อและนามสกุลของผู้ที่แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด	3	5.7
ควรเพิ่ม Function การแนบไฟล์เอกสารในการติดต่อสื่อสาร	6	11.3
ควรมีการปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์และน่าสนใจ	5	9.4

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดให้มีการรับ / ส่ง e-mail ผ่านระบบแทนการใช้ Lotus Note	1	1.9
รวม	53	100.0

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ลดข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password เพื่ออำนวยความสะดวก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 จากพนักงานทั้งหมดที่มีข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ ควรเพิ่ม Function การลาผ่านระบบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เพิ่ม Function การแนบไฟล์เอกสารในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ควรมีการปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์และน่าสนใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ไม่ควรแสดงชื่อและนามสกุลของผู้ที่แสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ควรจัดให้มี e-learning จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และควรจัดให้มีการรับ / ส่ง e-mail ผ่านระบบแทนการใช้ Lotus Note จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Krungsri.net ได้แก่ ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ ความถี่ในการใช้งานและจำนวนชั่วโมงในการใช้งาน มีข้อมูลดังนี้

ตาราง 19 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ Krungsri.net

ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ Krungsri.net	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 8.30 น.	64	16.8
8.30 – 12. 00 น.	100	26.3
12.01 – 13.00 น.	60	15.8
13.01 – 17.30 น.	81	21.3
หลัง 17.30 น.	75	19.7
รวม	380	100.0

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะใช้ระบบ Krungsri.net ในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. มากที่สุด มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.01 – 17.30 น.

จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ช่วงเวลา หลัง 17.30 น. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ช่วงเวลา ก่อน 8.30 น. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความถี่ในการใช้งานระบบ Krungsri.net

ความถี่ในการใช้งาน	Min.	Max.	$\bar{x}$	S.D.
การดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	0	30	4	4.67
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	0	15	1	2.81
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณ	0	20	1	1.42
รวม	1	37	6	6.81

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่โดยรวมเฉลี่ยในการใช้งานระบบ Krungsri.net จำนวน 6 ครั้ง / เดือน โดยมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 1 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 37 ครั้ง / เดือน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ยในเรื่องการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารมากที่สุด จำนวน 4 ครั้ง / เดือน โดยมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 30 ครั้ง / เดือน รองลงมาคือ การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ มีความถี่ในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 1 ครั้ง / เดือน ซึ่งมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 20 ครั้ง / เดือน และการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีความถี่ในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 1 ครั้ง / เดือน ซึ่งมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง / เดือน ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของจำนวนชั่วโมงในการใช้งานระบบ Krungsri.net

จำนวนชั่วโมงในการใช้งาน	Min.	Max.	$\bar{x}$	S.D.
การดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	0.00	30	2.60	3.68
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	0.00	11	0.63	1.47

ตาราง 21 (ต่อ)

จำนวนชั่วโมงในการใช้งาน	Min.	Max.	$\bar{x}$	S.D.
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห้วงใยคุณ	0.00	10	0.38	1.16
รวม	0.15	37	3.61	5.33

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงโดยรวมเฉลี่ยในการใช้งานระบบ Krungsri.net จำนวน 3.61 ชั่วโมง / เดือน โดยมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0.15 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 37 ชั่วโมง / เดือน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงในการใช้งานโดยเฉลี่ยในเรื่องการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารมากที่สุด จำนวน 2.60 ชั่วโมง / เดือน โดยมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 30 ชั่วโมง / เดือน รองลงมาคือ การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีจำนวนชั่วโมงในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 0.62 ชั่วโมง / เดือน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 11 ชั่วโมง / เดือน และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณ มีจำนวนชั่วโมงในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 0.38 ชั่วโมง / เดือน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 10 ชั่วโมง / เดือน ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

เพศ

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	เพศ				t-test for Equality of Means		
	ชาย		หญิง				
	n = 140		n = 240				
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
1. คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	3.21	0.56	3.09	0.46	248.37	2.15*	0.033
2. ความพร้อมใช้ของระบบ	3.38	0.81	3.30	0.58	223.87	1.03	0.302
3. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	3.28	0.60	3.16	0.50	250.51	2.05*	0.041
4. การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	3.39	0.70	3.29	0.59	253.66	1.45	0.149
5. การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความ คิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใย คุณ	3.08	0.96	3.15	0.56	195.09	-0.78	0.434
รวม	3.27	0.60	3.20	0.37	201.62	1.26	0.209

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัตโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัตโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัตโดยรวมของระบบมากกว่าเพศหญิง

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.302 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ

ใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารมากกว่าเพศหญิง

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.434 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.209 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึง

นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ	แหล่งความแปรปรวน						p
		df	SS	MS	F		
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.529	3.265	13.587**	0.000	
	ภายในกลุ่ม	377	90.584	0.240			
	รวม	379	97.113				
ความพร้อมใช้ของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	13.732	6.866	16.441**	0.000	
	ภายในกลุ่ม	377	157.437	0.418			
	รวม	379	171.168				
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.920	0.460	1.601	0.203	
	ภายในกลุ่ม	377	108.356	0.287			
	รวม	379	109.277				
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ระหว่างกลุ่ม	2	1.539	0.769	1.915	0.149	
	ภายในกลุ่ม	377	151.426	0.402			
	รวม	379	152.965				
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความ คิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	ระหว่างกลุ่ม	2	11.340	5.670	9.915**	0.000	
	ภายในกลุ่ม	377	192.097	0.510			
	รวม	379	203.437				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.212	2.106	8.857**	0.000	
	ภายในกลุ่ม	377	80.074	0.212			
	รวม	379	84.286				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.149 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยใยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยใยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายการใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.20	2.88	3.19
21 – 30 ปี	3.20		0.33** (0.000)	0.02 (0.785)
31 – 40 ปี	2.88			-0.31** (0.000)
40 ปีขึ้นไป	3.19			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบกับอายุ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33

2. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.785 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 3.15

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบ
จำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.48	3.02	3.21
21 – 30 ปี	3.48		0.46** (0.000)	0.27** (0.002)
31 – 40 ปี	3.02			-0.19 (0.080)
40 ปีขึ้นไป	3.21			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบกับอายุ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.46

2. พนักงานที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.27

3. พนักงานที่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือ
เสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณ จำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.18	2.80	3.32
21 – 30 ปี	3.18		0.38** (0.000)	-0.14 (0.144)
31 – 40 ปี	2.80			-0.51** (0.000)
40 ปีขึ้นไป	3.32			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความ
พึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณกับอายุ สามารถ
อธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความ
น่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความ
พึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณมากกว่าพนักงานที่
มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.38

2. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า
ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ
40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณ
ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความ
น่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความ
พึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณน้อยกว่าพนักงานที่
มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.51

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุ

อายุ		21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	40 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.29	3.02	3.23
1 – 30 ปี	3.29		0.27** (0.000)	0.06 (0.337)
31 – 40 ปี	3.02			-0.21** (0.006)
40 ปีขึ้นไป	3.23			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net กับอายุ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.27

2. พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.337 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.21

ระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระดับการศึกษา				t-test for Equality of Means		
	ปริญญาตรี หรือต่ำกว่า		สูงกว่า ปริญญาตรี				
	n = 303		n = 77				
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
1. คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	3.18	0.52	2.97	0.40	150.02	3.87**	0.000
2. ความพร้อมใช้ของระบบ	3.40	0.69	3.06	0.52	152.43	4.71**	0.000
3. การดูข้อมูลและประกาศข่าว สารประชาสัมพันธ์	3.21	0.58	3.20	0.32	218.01	0.32	0.746
4. การแสดงความคิดเห็นและ แลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บ บอร์ด	3.34	0.69	3.27	0.34	252.93	1.16	0.248
5. การร้องทุกข์หรือเสนอแนะ ความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณ	3.13	0.77	3.11	0.57	153.90	0.27	0.784
รวม	3.25	0.51	3.12	0.27	226.80	3.05**	0.003

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการ

ศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.746 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.248 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้คุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.784 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้คุณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงาน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามตำแหน่งงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.028	0.515	2.017	0.139
	ภายในกลุ่ม	377	96.085	0.255		
	รวม	379	97.113			
ความพร้อมใช้ของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.200	2.600		0.003
	ภายในกลุ่ม	377	165.969	0.440	5.906**	
	รวม	379	171.168			
ข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.760	0.380	1.321	0.268
	ภายในกลุ่ม	377	108.516	0.288		
	รวม	379	109.277			
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.981	0.490	1.216	0.298
	ภายในกลุ่ม	377	151.984	0.403		
	รวม	379	152.965			
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบหรือสื่อสังคมออนไลน์	ระหว่างกลุ่ม	2	3.711	1.856	3.503*	0.031
	ภายในกลุ่ม	377	199.726	0.530		
	รวม	379	203.437			

ตาราง 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามตำแหน่งงาน	แหล่งความแปรปรวน					
	df	SS	MS	F	p	
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.029	0.515	2.330	0.099
	ภายในกลุ่ม	377	83.257	0.221		
	รวม	379	84.286			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.135 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.268 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.298 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net ห่วงใยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.099 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน		พนักงานปฏิบัติ การ	หัวหน้าหน่วยงาน หรือเทียบเท่า	ผู้จัดการ หรือเทียบเท่า
	$\bar{x}$	3.40	3.12	3.19
พนักงานปฏิบัติการ	3.40		0.28** (0.002)	0.21 (0.074)
หัวหน้าหน่วยงาน หรือเทียบเท่า	3.12			0.08 (0.565)
ผู้จัดการ หรือเทียบเท่า	3.19			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบกับตำแหน่งงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28

พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net ห่วงใยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.30

3. พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า กับผู้จัดการหรือเทียบเท่า จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net ห่วงใยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.39

อายุงาน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน	แหล่งความแปรปรวน					
	df	SS	MS	F	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.449	3.224	13.407**	0.000
	ภายในกลุ่ม	377	90.665	0.240		
	รวม	379	97.113			

ตาราง 32 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน	แหล่งความแปรปรวน						p
		df	SS	MS	F		
ความพร้อมใช้ของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	14.678	7.339	17.681**		0.000
	ภายในกลุ่ม	377	156.490	0.415			
	รวม	379	171.168				
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	2.381	1.190	4.198*		0.016
	ภายในกลุ่ม	377	106.896	0.284			
	รวม	379	109.277				
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ระหว่างกลุ่ม	2	2.674	1.337	3.353*		0.036
	ภายในกลุ่ม	377	150.291	0.399			
	รวม	379	152.965				
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิด เห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.550	2.275	4.313*		0.014
	ภายในกลุ่ม	377	198.887	0.528			
	รวม	379	203.437				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.962	1.981	9.297**		0.000
	ภายในกลุ่ม	377	80.324	0.213			
	รวม	379	84.286				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุ

งานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
$\bar{x}$	3.20	2.85	3.16
ไม่เกิน 8 ปี	3.20	0.35** (0.000)	0.05 (0.487)

ตาราง 33 (ต่อ)

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.20	2.85	3.16
9 – 16 ปี	2.85			-0.31** (0.000)
มากกว่า 16 ปี	3.16			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบกับอายุงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.35

2. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.487 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.31

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบ
จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.45	2.92	3.25
ไม่เกิน 8 ปี	3.45		0.53** (0.000)	0.20* (0.027)

ตาราง 34 (ต่อ)

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.45	2.92	3.25
9 – 16 ปี	2.92			-0.33** (0.004)
มากกว่า 16 ปี	3.25			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบกับอายุงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.53

2. พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.20

3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.23	3.04	3.29
ไม่เกิน 8 ปี	3.23		0.19*	-0.06
			(0.010)	(0.432)
9 – 16 ปี	3.04			-0.25**
				(0.008)
มากกว่า 16 ปี	3.29			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์กับอายุงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.19

2. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.432 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี มีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.25

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.37	3.33	3.13
ไม่เกิน 8 ปี	3.37		0.04 (0.704)	0.24* (0.010)
9 – 16 ปี	3.33			0.20 (0.084)
มากกว่า 16 ปี	3.13			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดกับอายุงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.704 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
2. พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมากกว่า พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่าง เท่ากับ 0.24
3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.16	2.88	3.21
ไม่เกิน 8 ปี	3.16		0.28** (0.006)	-0.04 (0.677)
9 – 16 ปี	2.88			-0.33* (0.012)
มากกว่า 16 ปี	3.21			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณกับอายุงานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28

2. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.704 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	มากกว่า 16 ปี
	$\bar{x}$	3.28	3.00	3.21
ไม่เกิน 8 ปี	3.28		0.28** (0.000)	0.07 (0.245)
9 – 16 ปี	3.00			-0.21* (0.013)
มากกว่า 16 ปี	3.21			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net กับอายุงาน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28

2. พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.21

การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

H_0 : การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 39 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	การใช้คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงาน				t-test for Equality of Means		
	ใช้		ไม่ใช้				
	n = 340		n = 40				
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
1. คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	3.12	0.52	3.27	0.38	378	-1.78	0.078
2. ความพร้อมใช้ของระบบ	3.32	0.69	3.42	0.53	378	-0.82	0.410
3. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	3.20	0.55	3.26	0.43	378	-0.59	0.553
4. การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	3.32	0.65	3.36	0.47	378	-0.36	0.716
5. การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความ คิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใย	3.10	0.75	3.33	0.58	378	-1.84	0.067
คุณ							
รวม	3.21	0.48	3.33	0.39	378	-1.42	0.157

จากตาราง 39 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า การใช้

คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ในทุกด้านของความพึงพอใจ มีค่ามากกว่า 0.05 เช่นเดียวกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ ด้านความพร้อมใช้ของระบบ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

H_0 : ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 แสดงความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้คอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน					
		df	SS	MS	F	p
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.763	4.381	18.695**	0.000
	ภายในกลุ่ม	377	88.351	0.234		
	รวม	379	97.113			

ตาราง 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ ในการใช้คอมพิวเตอร์	แหล่งความ แปรปรวน					
		df	SS	MS	F	p
ความพร้อมใช้ของระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.838	2.419	5.482**	0.004
	ภายในกลุ่ม	377	166.331	0.441		
	รวม	379	171.168			
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	2	0.380	0.190	0.658	0.519
	ภายในกลุ่ม	377	108.897	0.289		
	รวม	379	109.277			
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ระหว่างกลุ่ม	2	4.187	2.093	5.305**	0.005
	ภายในกลุ่ม	377	148.778	0.395		
	รวม	379	152.965			
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิด เห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.620	0.310	0.576	0.562
	ภายในกลุ่ม	377	202.817	0.538		
	รวม	379	203.437			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.273	1.137	5.224**	0.006
	ภายในกลุ่ม	377	82.013	0.218		
	รวม	379	84.286			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.519 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.562 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยคุณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ประสบการณ์ใน		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	17 – 24 ปี
การ				
ใช้คอมพิวเตอร์	$\bar{x}$	3.35	3.03	3.06
ไม่เกิน 8 ปี	3.35		0.32** (0.000)	0.29** (0.001)
9 – 16 ปี	3.03			-0.03 (0.657)
17 – 24 ปี	3.06			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบกับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.32
2. พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.29
3. พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.657 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี มีความพึงพอใจคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบ
จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ประสบการณ์ในการ ใช้คอมพิวเตอร์		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	17 – 24 ปี
	$\bar{x}$	3.46	3.31	3.07
ไม่เกิน 8 ปี	3.46		0.15* (0.047)	0.39** (0.001)
9 – 16 ปี	3.31			0.24* (0.038)
17 – 24 ปี	3.07			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบกับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.17

2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.39

3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.24

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ประสบการณ์ในการ ใช้คอมพิวเตอร์		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	17 – 24 ปี
	$\bar{x}$	3.38	3.35	3.02
ไม่เกิน 8 ปี	3.38		0.03 (0.674)	0.35** (0.002)
9 – 16 ปี	3.35			0.32** (0.003)
17 – 24 ปี	3.02			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดกับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.35

3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.32

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

ประสบการณ์ในการ ใช้คอมพิวเตอร์		ไม่เกิน 8 ปี	9 – 16 ปี	17 – 24 ปี
	$\bar{x}$	3.32	3.20	3.07
ไม่เกิน 8 ปี	3.32		0.12* (0.021)	0.25** (0.003)
9 – 16 ปี	3.20			0.13 (0.104)
17 – 24 ปี	3.07			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net กับประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.12
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.25
3. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 45 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net		ระดับความรู้ ความเข้าใจ				t-test for Equality of Means		
		0-12		13-18				
		คะแนน		คะแนน				
		n = 65		n = 315				
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
1.	คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	2.76	0.51	3.22	0.47	378	-6.97**	0.000
2.	ความพร้อมใช้ของระบบ	2.92	0.64	3.42	0.65	378	-5.60**	0.000
3.	การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	2.85	0.56	3.28	0.50	378	-6.25**	0.000
4.	การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	2.89	0.53	3.41	0.62	378	-6.31**	0.000
5.	การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความ คิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใย คุณ	2.68	0.53	3.22	0.73	378	-5.62**	0.000
รวม		2.82	0.42	3.31	0.44	378	-8.25**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ของความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 13 – 18 คะแนน จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 0 – 12 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) ในทุกด้านของความพึงพอใจ มีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ ด้านความพร้อมใช้ของระบบ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 13 – 18 คะแนน จะมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในทุกด้านมากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 0 – 12 คะแนน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิตินสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ความถี่ในการดูข้อมูลและ ประกาศ ข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	-0.026	0.636	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.105*	0.041	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	380	0.067	0.193	ไม่มีความสัมพันธ์
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.113*	0.027	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิด เห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	380	-0.013	0.794	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	380	0.066	0.197	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.636 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.041 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.105 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความ

พึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.193 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.113 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungrsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.794 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungrsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungrsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.066 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungrsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungrsri.net กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungrsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungrsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.115*	0.026	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.008	0.882	ไม่มีความสัมพันธ์
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	380	0.114*	0.026	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.145*	0.005	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบหรือส่งข้อความถึงผู้ดูแลระบบ	380	0.281**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	380	0.179**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง

คล่องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.115 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.882 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.026 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.114 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วยไคร้มีความสัมพันธ์กับความดีในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.281 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึง

พอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมี ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่า กับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการ แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.281 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมี ความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ใน การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการ ร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้อง ทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิตินสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็น อิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐาน หลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ความถี่ในการร้องทุกข์หรือ เสนอแนะความคิดเห็นผ่าน ระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.178**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.022	0.668	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 48 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ความถี่ในการร้องทุกข์หรือ เสนอแนะความคิดเห็นผ่าน ระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	380	0.155*	0.002	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.119*	0.020	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิด เห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	380	0.180**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	380	0.168**	0.001	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.178 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.668 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.119 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงไยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.168 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับ

ต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีคามถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.068	0.187	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.080	0.120	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	380	0.125*	0.014	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.162**	0.001	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net	380	0.145**	0.005	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	380	0.155**	0.003	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.187 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.120 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.125 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.162 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอ

แนวความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีค่าความถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและ ประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	-0.060	0.245	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	-0.028	0.589	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 50 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูล และประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson	p	
	Correlation			
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	380	0.011	0.833	ไม่มีความสัมพันธ์
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.101*	0.049	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ทางโยกย้าย	380	-0.044	0.389	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	380	-0.005	0.925	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.245 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.589 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.833 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการ

ดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.049 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.101 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.389 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.925 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้ในการแสดง ความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.166**	0.001	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.008	0.872	ไม่มีความสัมพันธ์
ข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์	380	0.144**	0.005	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.209**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	380	0.239**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	380	0.201**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.166 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.872 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.144 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้

ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.201 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์ หรือเสนอแนะความคิดเห็น ผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.206**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	0.071	0.165	ไม่มีความสัมพันธ์
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	380	0.174**	0.001	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.068	0.188	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 52 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์ หรือเสนอแนะความคิดเห็น ผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณ	380	0.184**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
รวม	380	0.180**	0.000	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณ โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.206 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.165 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วยไย

คุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.174 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.188 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.184 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net	ระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
คุณสมบัติโดยรวมของระบบ	380	0.049	0.340	ไม่มีความสัมพันธ์
ความพร้อมใช้ของระบบ	380	-0.001	0.978	ไม่มีความสัมพันธ์
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์	380	0.085	0.098	ไม่มีความสัมพันธ์
การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	380	0.142**	0.005	ความสัมพันธ์ระดับต่ำ
การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิด เห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ	380	0.075	0.143	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	380	0.091	0.076	ไม่มีความสัมพันธ์

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิเคราะห์พบว่า

1. ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.340 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.978 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.098 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.143 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.076 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการทดสอบได้ดังตาราง 54

ตาราง 54 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการดำเนินงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน		
1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน		
1.1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.1.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.1.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.1.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน		
1.2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.2.5 आयुงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.2.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน		

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์แตกต่างกัน		
1.4.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคคุณแตกต่างกัน		
1.5.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคคุณแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคคุณแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูลผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน		
1.6.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.6.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.6.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.6.7 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน		
2.1 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.3 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.4 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน ข้อมูลผ่านเว็บไซต์แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.5 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.6 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้งานระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net		

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.1 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์		
3.1.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1.3 ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด		
3.2.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.2.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2.3 ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2.4 ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2.5 ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.2.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ		
3.3.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.3.3 ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ		
3.4.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4.3 ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.4.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์		
3.5.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5.3 ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.5.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.6 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด		
3.6.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.6.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.6.3 ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.6.4 ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.6.5 ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยโยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.6.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยโยคุณ		

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.7.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7.3 ความพึงพอใจในด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.7.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8 ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ		
3.8.1 ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3.8.2 ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8.3 ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8.4 ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8.5 ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.8.6 ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษากการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและนำผลการศึกษามาสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ติดต่อสื่อสารผ่านระบบ Krungsri.net
2. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ Krungsri.net ให้เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,578 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวน 60 ฝ่ายงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,578 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane: 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 360 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามหรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ จำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงานจาก 60 ฝ่ายงาน

ขั้นที่ 2 นำกลุ่มตัวอย่าง 10 ฝ่ายงาน มาสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานตามที่ต้องการ

ขั้นที่ 3 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งสัดส่วน มาทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับ

พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงานที่เลือกไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษา “พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

1. แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 3 ข้อ คือ เพศ การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และการใช้ระบบ Krungsri.net

2. แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 5 ข้อ คือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของพนักงานใน 6 ด้าน ได้แก่ ขั้นตอนในการเข้าสู่ระบบ วิธีการเรียกดูข้อมูลและสั่งพิมพ์ข้อมูล ขั้นตอนการออกจากระบบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password) และการค้นหาข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้มีทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ในส่วนแรกเป็นการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานใน 5 ด้าน ได้แก่ คุณสมบัติโดยรวมของระบบ ความพร้อมใช้ของระบบ การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร การแสดงความคิดเห็นและการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board) และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ ความถี่และระยะเวลารวมในการใช้งานระบบโดยเฉลี่ยต่อเดือน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ออกแบบไว้ (Pretest) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาลงรหัส

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสมาทำการประมวลและวิเคราะห์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science) For Windows โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

1.1 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ระหว่างเพศชายและหญิง รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 (ข้อที่ 1 และข้อที่ 6) กับแบบสอบถามส่วนที่ 3

1.2 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 1 (ข้อที่ 2 - 5 และข้อที่ 7) กับแบบสอบถามส่วนที่ 3

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net กับ พฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 3 และ 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 รองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 การรองลงมาคือ ระดับศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น

พนักงานปฏิบัติการ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน / เทียบเท่า จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และตำแหน่งผู้จัดการ / เทียบเท่า จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ โดยอายุงานส่วนใหญ่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมาคือ อายุงาน 9 - 16 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุงาน 17 - 24 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อายุงาน 25 - 32 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และอายุงานมากกว่า 32 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ และพนักงานจะใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 - 16 ปี จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 - 24 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การเข้าสู่ระบบ Krungsri.net โดยใช้โปรแกรม Internet Explorer (IE) จำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8
2. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Address ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ Krungsri.net คือ <http://www.krungsri.net> จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0
3. พนักงานทุกคนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้ระบบจะต้องบันทึก รหัสพนักงานและรหัสผ่านในหน้าจอ Login จำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function รูปมือใช้สำหรับเลื่อน Web Page ขึ้น - ลง เพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function เครื่องหมายบวก / ลบ อยู่ใน แนวนขยายใช้สำหรับขยาย / ลด ขนาด ตัวอักษรของข้อมูลในเอกสาร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ Function รูปเครื่องพิมพ์เอกสาร ใช้สำหรับการสั่งพิมพ์เอกสาร จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 92.4 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ขั้นตอนการออกจากระบบ

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่หน้าหลัก (Home Page) สามารถออกจากระบบโดยการ Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของหน้าหลัก (Home Page) นั้นๆ จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบเปิดใช้งาน Web Page ในหน้าอื่นๆ สามารถออกจากระบบ โดย Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของ Web Page ทุกหน้า จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การออกจากระบบโดย Click ที่ ☐ ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวา จะทำให้ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้อีก จนกว่าระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) ให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้เวลา 15 นาที จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9

ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบไม่ได้เข้าระบบนานเกิน 3 เดือน ระบบจะ Disable User-ID โดยอัตโนมัติทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าระบบไม่ได้ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ขณะที่ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่เครื่อง PC เครื่องใดเครื่องหนึ่ง ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถนำรหัสพนักงานไปใช้งานที่เครื่อง PC อื่นได้อีกจนกว่าจะออกจากระบบของเครื่อง PC เครื่องเดิมแล้ว จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เมื่อผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบ Krungsri.net แล้วไม่มีการดำเนินการใดๆ กับระบบเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 15 นาที ระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) โดยอัตโนมัติ จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ใหม่ทุก 45 วัน จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ รหัสผ่าน (Password) จะต้องมีความยาว ไม่น้อยกว่า 8 ตัว ซึ่งประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขอารบิกอย่างน้อย 1 ตัวผสมกัน จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การกำหนดรหัสผ่าน (Password) ใหม่ ห้ามซ้ำกับรหัสผ่าน (Password) เดิม จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 80.8 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2

การค้นหาข้อมูล

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลนั้นทำได้โดยระบุคำสืบค้น (Keyword) ในช่อง “ค้นหา” ซึ่งปรากฏที่มุมบนด้านขวาของหน้า Web Page จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 78.2 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร ทำได้โดย Click ที่ “ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร” ในส่วน Action Menu ซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายของ Web Page จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ภายหลังจากการค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานตามหมวดหมู่ให้ Click ที่ + เพื่อเรียกดูรายละเอียดของหมวดหมู่ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 81.1 และไม่มีความรู้ความเข้าใจ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

จากผลรวมของคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบ Krungsri.net จำนวนทั้งหมด 18 ข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ 18 ข้อ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจ 16 ข้อ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และมีความรู้ความเข้าใจ 15 ข้อ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 ตามลำดับ และพนักงานมีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 83.9 รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net

1. ด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.35 รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของตำแหน่งเมนูและปุ่มคำสั่ง มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.27 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย 3.09 รูปแบบการนำเสนอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.98 และความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 2.86 ตามลำดับ

2. ด้านความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบและระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.69 และ 3.47 ตามลำดับ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.30 และการบริการเมื่อระบบมีปัญหา มีคะแนนเฉลี่ย 2.89 ตามลำดับ

3. ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.26 ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.11 ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร มีคะแนนเฉลี่ย 2.90 และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอ มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 ตามลำดับ

4. ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายชื่อ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านเว็บบอร์ดเป็นการเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.58 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานเว็บบอร์ด มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 และการติดต่อสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ตามลำดับ

5. ด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านระบบ Krungsri.net เป็นการเพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะข้อมูลมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 รองลงมาคือ ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูล มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบ Krungsri.net มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 และความเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือขอเสนอแนะ มีคะแนนเฉลี่ย 2.87 ตามลำดับ

ทั้งนี้จากความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.23 โดยพนักงานมีความพึงพอใจรายด้านในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 รองลงมาคือ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.32 ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.21 ด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 3.14 และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri.net มีคะแนนเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ

ในการใช้ระบบ Krungsri.net พนักงานพบปัญหาและอุปสรรคมากที่สุด คือ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มากเกินไป จึงทำให้จำ Password ไม่ได้ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมาคือ เอกสารที่สั่งพิมพ์จากระบบไม่มีความคมชัด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ไม่มีการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือขอเสนอแนะ เมื่อทำการร้องทุกข์ผ่านระบบ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และเมื่อทำการ Update ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ระบบจะไม่ทำการปรับเปลี่ยนให้ทันที่รวมทั้งเมนูการใช้งานยุ่งยากซับซ้อน ซึ่งปัญหาทั้ง 2 ข้อนี้ มีพนักงานที่มีปัญหาจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 เท่ากัน เครื่องพิมพ์จะใช้ระยะเวลานานในการสั่งพิมพ์เอกสารจากระบบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 และเอกสารที่นำเสนอในรูปแบบไฟล์รูปภาพ เอกสารจะไม่มีความคมชัด ยากต่อการอ่าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ตามลำดับ

ดังนั้น จากปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานพบ พนักงานส่วนใหญ่ได้มีข้อเสนอแนะให้ลดข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password เพื่ออำนวยความสะดวก จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 จากพนักงานทั้งที่มีข้อเสนอแนะ รองลงมาคือ ควรเพิ่ม Function การลาผ่านระบบ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ควรเพิ่มข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 เพิ่ม Function การแนบไฟล์เอกสาร

ในการติดต่อสื่อสาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ควรมีการปรับข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ และน่าสนใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ไม่ควรแสดงชื่อและนามสกุลของผู้ที่แสดงความคิดเห็นใน เว็บบอร์ด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ควรจัดให้มี e-learning จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ ควรจัดให้มีการรับ / ส่ง e-mail ผ่านระบบแทนการใช้ Lotus Note จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net

ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ Krungsri.net

พนักงานส่วนใหญ่จะใช้ระบบ Krungsri.net ในช่วงเวลา 8.30 – 12.00 น. มากที่สุด มี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.01 – 17.30 น. จำนวน 81 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.3 ช่วงเวลา หลัง 17.30 น. จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ช่วงเวลา ก่อน 8.30 น. จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และช่วงเวลา 12.01 – 13.00 น. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

ความถี่ในการใช้งานระบบ Krungsri.net

พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่โดยรวมเฉลี่ยในการใช้งานระบบ Krungsri.net จำนวน 6 ครั้ง / เดือน โดยมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 1 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 37 ครั้ง / เดือน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานโดยเฉลี่ย ในเรื่องการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารมากที่สุด จำนวน 4 ครั้ง / เดือน โดยมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 30 ครั้ง / เดือน รองลงมาคือ การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ มีความถี่ในการใช้โดย เฉลี่ยจำนวน 1 ครั้ง / เดือน ซึ่งมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้ มากที่สุด จำนวน 20 ครั้ง / เดือน และการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีความถี่ในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 1 ครั้ง / เดือน ซึ่งมีความถี่ในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ครั้ง / เดือน และความถี่ในการใช้มากที่สุด จำนวน 15 ครั้ง / เดือน ตามลำดับ

จำนวนชั่วโมงในการใช้งานระบบ Krungsri.net

พนักงานส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงโดยรวมเฉลี่ยในการใช้งานระบบ Krungsri.net จำนวน 3.61 ชั่วโมง / เดือน โดยมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0.15 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 37 ชั่วโมง / เดือน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี จำนวนชั่วโมงในการใช้งานโดยเฉลี่ยในเรื่องการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารมาก

ที่สุด จำนวน 2.60 ชั่วโมง / เดือน โดยมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 30 ชั่วโมง / เดือน รองลงมาคือ การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีจำนวนชั่วโมงในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 0.62 ชั่วโมง / เดือน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 11 ชั่วโมง / เดือน และการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณ มีจำนวนชั่วโมงในการใช้โดยเฉลี่ยจำนวน 0.38 ชั่วโมง / เดือน ซึ่งมีจำนวนชั่วโมงในการใช้น้อยที่สุด จำนวน 0 ชั่วโมง / เดือน และจำนวนชั่วโมงในการใช้มากที่สุด จำนวน 10 ชั่วโมง / เดือน ตามลำดับ

ตอนที่ 5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าเพศหญิง
2. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารมากกว่าเพศหญิง
4. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงใยคุณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
6. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 3.15

2. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.46 ส่วนพนักงานที่มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.27

3. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.38 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.51

6. อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับ 31 – 40 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.27 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.21

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

2. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.28
3. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการกับตำแหน่งผู้จัดการหรือเทียบเท่า พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการมีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.30 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่ากับผู้จัดการหรือเทียบเท่า พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการหรือเทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.39
6. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.35 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.31

2. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.53 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.20 นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านความพร้อมใช้ของระบบน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33

3. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.19 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.25

4. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี กับ มากกว่า

16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.24

5. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.33

6. อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงานไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28 ส่วนพนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี กับ มากกว่า 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีอายุงาน 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.21

สมมติฐานข้อที่ 1.6 การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ ด้านความพร้อมใช้ของระบบ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

9 – 16 ปี กับ 17 – 24 ปี พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี มีความพึงพอใจด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.32

5. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบอีเมล์ห้วงใยคุณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่ พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี กับ 9 – 16 ปี พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 9 – 16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.12 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี กับ 17 – 24 ปี พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ไม่เกิน 8 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ 17 – 24 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความแตกต่างเท่ากับ 0.25

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 13 – 18 คะแนน จะมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 0 – 12 คะแนน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบ ด้านความพร้อมใช้ของระบบ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด และด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบอีเมล์ห้วงใยคุณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 13 – 18 คะแนน จะมีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในทุกด้านมากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ 0 – 12 คะแนน

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้ระบบ Krungsri.net

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.105 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมี ความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.113 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บไซต์เพิ่มขึ้น ก็จะมี ความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.115 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.114 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.281 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะ

ความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.281 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.178 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลต่อการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความถี่ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.119 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับความดีในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความดีในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.168 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบร้องทุกข์ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความดีโดยรวมในการใช้ระบบ

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความดีโดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับความดีโดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความดีโดยรวมในการใช้ระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.125 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีผลดีโดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับความดีโดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง

กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.162 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีคามถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณมีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.145 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบ Krungsri ห่วงใยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีคามถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.155 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีคามถี่โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.101 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.6 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.166 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.144 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

(Pearson Correlation) เท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.201 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.7 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.206 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในด้านการดูแลข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วยไยคุณ ที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.174 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.184 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net เพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห้วงโยคุณเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.8 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ

1. ความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติโดยรวมของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความพึงพอใจในด้านความพร้อมใช้ของระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจในด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.142 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ดเพิ่มขึ้น ก็จะมีระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

5. ความพึงพอใจในด้านการร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรี ห่วงใยคุณไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.04 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ความพึงพอใจโดยรวมในการใช้ระบบ Krungsri.net ไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่ใช้โดยรวมในการใช้ระบบ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน การใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า เพศของพนักงาน ตำแหน่งงาน และการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะด้วยความเป็นพนักงานไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิง ตำแหน่งงานระดับใด หรือในการปฏิบัติงานจะใช้คอมพิวเตอร์หรือไม่ ต่างต้องติดต่อสื่อสารและดูข้อมูลและประกาศประชาสัมพันธ์ธนาคารผ่านระบบ Krungsri.net เพื่อรับทราบข่าวสารและนโยบายการดำเนินธุรกิจขององค์กร ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด ดังคำกล่าวของ จอห์น ดับเบิลยู อีวาน (John W. Evans. 1962:772-782) กล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรจะครอบคลุมถึงข่าวสาร คุณภาพสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับนั้น สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ส่วนความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจะขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลทางด้าน อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านบุคคลที่ มัจฉรี โอสถานนท์ (2539: 40-41) สรุปว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของ

องค์ประกอบด้านบุคคลส่วนหนึ่ง เช่น อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สุดสวาท (2545: 124) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า อายุ ระดับการศึกษา อายุงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

2. จากผลการวิจัยความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากจะมีความพึงพอใจในการใช้ระบบมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยและปานกลาง เพราะการที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากในการใช้ระบบก็จะทำให้สามารถใช้ระบบได้ดีกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย ซึ่งตามแนวคิดของ อีวาน (Evans. 1971: 31) นั้น ความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำและความต้องการที่จะทำงานด้วย โดยผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์สุคุณ โณปถัมภ์ (2543) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจทางด้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศที่ต่างกัน

3. ความพึงพอใจในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับความถี่โดยรวมในการใช้ระบบ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันนั่นคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลให้ความถี่ในการใช้ระบบเพิ่มสูงขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการใช้ระบบไม่มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการใช้ระบบ เนื่องจากระยะเวลาในการใช้ระบบไม่สามารถบ่งบอกถึงความพึงพอใจในการใช้ระบบ ทั้งนี้ ระยะเวลาในการใช้ระบบอาจขึ้นอยู่กับความยาวของเนื้อหาหรือข้อมูลที่พนักงานแต่ละคนต้องการทราบ นอกจากนี้ ทางธนาคารยังมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางอื่นนอกเหนือจากระบบ Krungsri.net เช่น การสื่อสารผ่านระบบ Lotus Note เสียงตามสาย การติดป้ายประกาศ และวารสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลให้พนักงานไม่ค่อยเข้าใช้งานระบบดังกล่าวมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสนีย์ เขตสกุล (2547) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของธนาคารออมสิน ในสำนักงานใหญ่ พบว่า ระบบอินเทอร์เน็ตช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งสามารถรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพฤติกรรมในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบ Krungsri.net ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ระดับปานกลาง ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงความเพียงพอของข้อมูลที่น่าเสนอให้มีเนื้อหาที่ทันต่อเหตุการณ์และมีรูปแบบที่ทันสมัย มีสีสันสวยงาม เพื่อดึงดูดความสนใจให้เข้ามาใช้งาน
2. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Krungsri.net เป็นอย่างดี ดังนั้น ควรทำให้ระบบ Krungsri.net เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ โดยรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้องค์กรมีการจัดทำระบบจัดเก็บและรวบรวมฐานความรู้ผ่านระบบ Krungsri.net เพื่อทำให้ธนาคารเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น
3. ปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานส่วนใหญ่พบมากที่สุดคือ มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการตั้ง Password มากเกินไปจึงทำให้จำ Password ไม่ได้ ดังนั้น จึงควรลดข้อกำหนดเกี่ยวกับการตั้ง Password เพื่ออำนวยความสะดวก
4. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ Krungsri.net อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ธนาคารควรเร่งปรับปรุงระบบ Krungsri.net ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และหาทางกระตุ้นให้พนักงานใช้งานมากขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบ Krungsri.net
5. พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้งานค่อนข้างน้อย ดังนั้น ผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญเพื่อให้มีการใช้งานระบบ Krungsri.net มากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ในด้านอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของพนักงาน
2. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้น จึงควรศึกษากับพนักงานที่ปฏิบัติงานที่สาขาเพื่อวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ
3. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารต่อการนำระบบ Krungsri.net มาใช้ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อเปรียบเทียบสองด้าน

4. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบ Krungsri.net โดยละเอียด
เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2523). การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2523). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2525). การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- _____. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมในการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2541). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- _____. (2545). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยิมา ไตกะคุนะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจใน
การสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยืดหยุ่นผู้พันต่อองค์กรของพนักงาน
ไทยในบริษัท อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(ประชาสัมพันธ์). สาขาการจัดการ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ถ่ายเอกสาร.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์; และคนอื่นๆ (2535). พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร. พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดน้ำกั้งการพิมพ์.
- ชุตตา จิตพิทักษ์. (2525). พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- ชนินาถ เจริญผล. (2538). การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความ
พึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะ
แปรรูป. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สาขาการจัดการ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชาธิณี เชาว์นิลปี. (2540). ผู้บริหารกับงานวิจัยของบรรณารักษ์. บรรณารักษ์ศาสตร์ มข. 3(13):
102.
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2534). การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพื้นฐาน คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- _____. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดารีกา จารุวัฒนกิจ. (2539). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานกลุ่ม บ. มินิแบร์ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ประชาสัมพันธ์)
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- ทิตยาพร เลิศสมบุรณ์. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ภาควิชาการสื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทองเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการสื่อสารภายในบริษัท. ปรินญาตศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2541). ทฤษฎีองค์การแนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2525). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: บ.บพิตรการพิมพ์
- แน่นน้อย พงศ์สามารถ. (2538). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติการจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการอนามัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด.
- พฤษศ คุโณปถัมภ์. (2543). ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พิเชษฐ บุญมี. (2544). การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ปรินญาตศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรวัตร สมบัติทรัพย์. (2543). การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ซีเกด เทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ปรินญาตรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วชิระ ดันสกุล. (2543). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. (2539). หลักและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์, คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรี. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริพร สุดสวาท. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน
ภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ
โรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
ธีระ ฟิล์ม และไซเท็กซ์. กรุงเทพฯ.
- สุทัศน์ กริ่งไกร. (2542). ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบิน
แห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์
บธ.ม. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่าย
เอกสาร.
- สุนันท์ ศลโกสุม. (2524). การประเมินผลทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการ
ศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2525). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. (2537). การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- สมใจ ลักษณะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนัน
ทา.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิต
ตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรเชษฐ์ ชีระมณี. (2534). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา.
- เสนีย์ เขตสกุล (2547). ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของ
ธนาคารออมสิน ในสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2533). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิ
บัติการของพนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- อำนวย แสงสว่าง. (2536). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: บริษัท อักษราพิพัฒน์ จำกัด.
- Bernard, Chester I. (1968). *The Functions of The Executives*. Massachusetts: Harvard
University Press.
- Bloom, Thomas B. (1956). *Handbook on Formative and Evalator of Student Learning*. New
York: McGraw-Hill Book Company.
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw-Hill Book

Company.

Cronbach, Lee Joseph. (1984). *Essential of Psychology Testing*. New York: Harper.

Evan, J.W., (1962). *Alienation and learning in a Hospital Setting*. American Sociology Review.

Evans, Martin T. (1971, May – June). "Managing the New Managers" *Personnel Administration*. Vol.34.

Gilmer, Von Haller B. (1996). *Industrial Psychology*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill Book Company.

Herzberg, Frederick. (1964). "The Motivation – Hygiene Concept and Problems of Manpower," *Personnel Administration*. Jan - Feb

MacCormick, Ernest J. and Tiffin, Joseph. (1947). *Industrial Phychology*. Engle Wood Cliffs, N.J.: Prentice-Hill Inc.

Mondy; R.W. (1991). *Management Concepts Practices and Skills*. Massachusetts: Division of Simon and Schuster, Inc.

Redding. W.C. (1973). *Communication Within the Organization*. New York: Industrial Communication Council and Lafayette, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net
ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึง พฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net
2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในระบบ Krungsri.net
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net
 - ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสาร
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
() 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุ
() 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
() 2. ปริญญาตรี
() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน
 () 1. พนักงานปฏิบัติการ
 () 2. หัวหน้าหน่วยงานหรือเทียบเท่า
 () 3. ผู้จัดการหรือเทียบเท่า
5. อายุงาน
 () 1. ไม่เกิน 8 ปี
 () 2. 9 – 16 ปี
 () 3. 17 – 24 ปี
 () 4. 25 – 32 ปี
 () 5. มากกว่า 32 ปี
6. ท่านใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานหรือไม่
 () 1. ใช่
 () 2. ไม่ใช่
7. ท่านมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลากี่ปี
 () 1. ไม่เกิน 8 ปี
 () 2. 9 – 16 ปี
 () 3. 17 – 24 ปี
 () 4. 25 – 32 ปี
 () 5. มากกว่า 32 ปี
8. ท่านเคยใช้ระบบ Krungsri.net หรือไม่
 () 1. เคย
 () 2. ไม่เคย (หยุดการตอบแบบสอบถาม)

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ	ทราบ	ไม่ทราบ
<u>ขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ</u>		
1. การเข้าสู่ระบบ Krungsri.net ใช้โปรแกรม Internet Explorer (IE)		
2. Address ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ Krungsri.net คือ http://www.krungsri.net		
3. การเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้ระบบจะต้องบันทึกรหัสพนักงานและรหัสผ่าน ในหน้าจอ Login		

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ	ทราบ	ไม่ทราบ
วิธีการเรียกดูและสั่งพิมพ์ข้อมูล		
1. Function รูปมือใช้สำหรับเลื่อน Web Page ขึ้น – ลง เพื่อสะดวกในการอ่านข้อมูล		
2. Function เครื่องหมายบวก / ลบ อยู่ในแว่นขยายใช้สำหรับขยาย / ลดขนาด ตัวอักษรของข้อมูลในเอกสาร		
3. Function รูปเครื่องพิมพ์เอกสาร ใช้สำหรับการสั่งพิมพ์เอกสาร		
ขั้นตอนการออกจากระบบ		
1. ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่หน้าหลัก (Home Page) สามารถออกจากระบบโดยการ Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของหน้าหลัก (Home Page) นั้นๆ		
2. ผู้ใช้ระบบเปิดใช้งาน Web Page ในหน้าอื่นๆ สามารถออกจากระบบ โดย Click ที่ “ออกจากระบบ” ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวาของ Web Page ทุกหน้า		
3. การออกจากระบบโดย Click ที่ ☒ ซึ่งอยู่ที่มุมบนด้านขวา จะทำให้ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถเข้าใช้ระบบได้อีก จนกว่าระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) ให้โดยอัตโนมัติ ซึ่งใช้เวลา 15 นาที		
ข้อกำหนดเกี่ยวกับ User-ID		
1. ผู้ใช้ระบบไม่ได้เข้าระบบนานเกิน 3 เดือน ระบบจะ Disable User-ID โดยอัตโนมัติทำให้ผู้ใช้ระบบเข้าระบบไม่ได้		
2. ขณะที่ผู้ใช้ระบบใช้งานอยู่ที่เครื่อง PC เครื่องใดเครื่องหนึ่ง ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถนำรหัสพนักงานไปใช้งานที่เครื่อง PC อื่นได้อีก จนกว่าจะออกจากระบบของเครื่อง PC เครื่องเดิมแล้ว		
3. เมื่อผู้ใช้ระบบเข้าสู่ระบบ Krungsri.net แล้วไม่มีการดำเนินการใดๆ กับระบบเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 15 นาที ระบบจะดำเนินการออกจากระบบ (Logout) โดยอัตโนมัติ		
ข้อกำหนดเกี่ยวกับรหัสผ่าน (Password)		
1. ผู้ใช้ระบบต้องเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ใหม่ทุก 45 วัน		
2. รหัสผ่าน (Password) จะต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัว ซึ่งประกอบด้วยตัวอักษรภาษาอังกฤษ และตัวเลขอารบิกอย่างน้อย 1 ตัวผสมกัน		
3. การกำหนดรหัสผ่าน (Password) ใหม่ห้ามซ้ำกับรหัสผ่าน (Password) เดิม		

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ	ทราบ	ไม่ทราบ
การค้นหาข้อมูล		
1. การค้นหาข้อมูลนั้นทำได้โดยระบุคำสืบค้น (Keyword) ในช่อง “ค้นหา” ซึ่งปรากฏที่มุมบนด้านขวาของหน้า Web Page		
2. การค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร ทำได้โดย Click ที่ “ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร” ในส่วน Action Menu ซึ่งอยู่ทางด้านซ้ายของ Web Page		
3. ภายหลังจากการค้นหาข้อมูลระเบียบปฏิบัติงานตามหมวดหมู่ให้ Click ที่ ☐ เพื่อเรียกดูรายละเอียดของหมวดหมู่ระเบียบปฏิบัติงานธนาคาร		

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คุณสมบัติโดยรวมของระบบ Krungsri.net

1. ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบ

ยุ่งยาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ สะดวก
1 2 3 4 5

2. การจัดหมวดหมู่โครงสร้างของเว็บไซต์

ยุ่งยากต่อการใช้งาน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ง่ายต่อการใช้งาน
1 2 3 4 5

3. ความเหมาะสมของตำแหน่งเมนู และปุ่มคำสั่ง

ไม่เหมาะสม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เหมาะสม
1 2 3 4 5

4. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

ยุ่งยาก $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ สะดวก

5. ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

ยุ่งยาก $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ สะดวก

6. รูปแบบการนำเสนอ

ไม่น่าสนใจ $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ น่าสนใจ

7. ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน

ไม่หลากหลาย $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ หลากหลายมาก

ความพร้อมใช้ของระบบ Krungsri.net

1. ระบบเครือข่ายมีสภาพความพร้อมในการใช้งาน

ขัดข้อง $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ พร้อมใช้

2. ระบบ Krungsri.net มีสภาพความพร้อมในการใช้งาน

ขัดข้องเป็นประจำ $\frac{\quad}{1}$: $\frac{\quad}{2}$: $\frac{\quad}{3}$: $\frac{\quad}{4}$: $\frac{\quad}{5}$ พร้อมใช้

3. ความรวดเร็วในการเข้าถึงระบบ

ล่าช้า $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ รวดเร็ว

4. ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งานระบบ

ไม่เพียงพอ $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ เพียงพอ

5. การบริการเมื่อระบบมีปัญหา

ไม่พึงพอใจ $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ พึงพอใจ

การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์

1. ระบบ Krungsri.net ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร

ไม่ลดระยะเวลา $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ ลดระยะเวลา

2. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์

ล่าช้า $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ ไม่ล่าช้า

3. ความถูกต้องและความชัดเจนของข้อมูล

ไม่ถูกต้องและไม่ชัดเจน $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ ถูกต้องและชัดเจน

4. ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่น่าเสนอ

ไม่เพียงพอ $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ เพียงพอ

5. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร

ไม่ทันสมัย $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ ทันสมัย

6. ความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร

ไม่น่าสนใจ $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ น่าสนใจ

7. ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร

ยุ่งยาก $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ สะดวก

การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web Board)

1. การติดต่อสื่อสารผ่านเว็บบอร์ด ช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสาร

ไม่ช่วยลดระยะเวลา $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ ช่วยลดระยะเวลา

2. เว็บบอร์ดเป็นการเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล

ไม่เห็นด้วย $\frac{\quad}{1} : \frac{\quad}{2} : \frac{\quad}{3} : \frac{\quad}{4} : \frac{\quad}{5}$ เห็นด้วย

3. ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานเว็บบอร์ด

ยุ่งยาก : : : : สะดวก
1 2 3 4 5

การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ

1. ระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ ช่วยลดระยะเวลาที่ใช้ในการร้องทุกข์หรือเสนอแนะข้อมูล

ไม่ช่วยลดระยะเวลา : : : : ช่วยลดระยะเวลา
1 2 3 4 5

2. ระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ เป็นการเพิ่มช่องทางในการร้องทุกข์และเสนอแนะข้อมูล

ไม่เห็นด้วย : : : : เห็นด้วย
1 2 3 4 5

3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อสิ่งที่ร้องทุกข์หรือขอเสนอแนะ

ล่าช้า : : : : รวดเร็ว
1 2 3 4 5

4. ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งานระบบกรุงศรีห่วงใยคุณ

ยุ่งยาก : : : : สะดวก
1 2 3 4 5

ความคิดเห็นในการใช้งานระบบ Krungsri.net

1. ปัญหาและอุปสรรค

2. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการใช้ระบบ Krungsri.net ในการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ช่วงเวลาในการเข้าใช้งานระบบ Krungsri.net เป็นประจำ

() 1. ก่อน 8.30 น.	() 2. 8.30 – 12.00 น.
() 3. 12.01 – 13.00 น.	() 4. 13.01 – 17.30 น.
() 5. หลัง 17.30 น.	
2. โปรดระบุความถี่และระยะเวลารวมในการใช้ระบบ Krungsri.net โดยเฉลี่ยต่อเดือน

กิจกรรมที่เข้าใช้งาน	จำนวนครั้ง/เดือน	จำนวนชั่วโมง/เดือน
1. การดูข้อมูลและประกาศข่าว ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบคำสั่ง ข้อมูลธนาคาร/ ฝ่ายงาน ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูล ข่าวสาร และเศรษฐกิจ		
2. การแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านเว็บบอร์ด (Web board)		
3. การร้องทุกข์หรือเสนอแนะความคิดเห็นผ่านระฆังกรุงศรีห่วงใยคุณ		

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและหนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรภาควิชาบริหาร ธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/11719

วันที่ / ธันวาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวพวงทอง พจนานันท์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของ
พนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ช่อภีรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ
รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคาร
กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นางสาวพวงทอง พจนานันท์กุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

/s/

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพวงทอง พจนานันทกุล
วันเดือนปีเกิด	15 กันยายน 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
ที่อยู่ปัจจุบัน	629/472 ซอยสาธุประดิษฐ์ 49 ถนนสาธุประดิษฐ์ แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	Analyst Programmer
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	DST International (Bangkok) Limited All Seasons Place ชั้น 23 อาคาร CRC 87/2 ถนนวิฑู แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนสายปัญญา
พ.ศ. 2540	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ