ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นายชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2546

ชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง. (2547). *ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* .
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ดร. พนิต กุลศิริ .

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 311 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติ Chi-Square

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่ และ มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ระดับมากในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) และการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ในขณะที่ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านพฤติกรรมพนักงานส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลาก่อน 9.00 น. มีจำนวนการใช้งานจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) มากที่สุด โดยมีระยะเวลาการใช้งานมากอยู่ที่การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) และ การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญของสถิติที่ 0.05 สรุปผลได้ว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตาราง นัดหมาย ในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

KNOWLEDGE SATISFACTION AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES TOWARDS THE USAGE OF LOTUS NOTES SYSTEM : A CASE STUDY OF BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED, HEADQUARTERS

AN ABSTRACT

BY

MR. CHAIROJE CHERTTRAKULYING

Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
February 2004

Chairoje Cherttrakulying. (2004). *Knowledge, satisfaction, and behavior of employees towards the usage of Lotus Notes System : A caise study of Bankthai Public Company Limited, Headquarters.* Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Panid Kulsiri.

The purpose of this research was to investigate the relationships between knowledge, satisfaction, and behavior of employees towards the usage of Lotus Notes System for operation at Bankthai Public Company. Questionnaires were used to collect data of 311 employees of Bankthai Public Company Limited, Headquarters. The data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation and Chi-Square.

The results of the research indicated that most of the samples were female, 31 to 40 years old and had a bachelor 's degree. They were at the operational level and had worked with the bank for less than 5 years. Most employees had knowledge about the Lotus Notes System at the intermediate level.

Moreover, the employees had high satisfaction of using Lotus Notes System both in using the e-mail and in searching data and information of the bank, whereas, the overall satisfaction from using Lotus Notes System was at the moderate level. Regarding the behavior toward the Lotus Notes System usage, most employees accessed the system before 9.00 a.m., mostly for the e-mail access as well as the e-mail corresponding and searching data and information of the bank.

The results of the hypotheses testing at the statistical significance level of 0.05 can be concluded as follows :

1. Genders, age, education, position of work and working time of employees of the Bankthai had no relationships with the satisfaction of using the Lotus Notes System.

2. The knowledge of employees on the usage of Lotus Notes System had no relationship with the satisfactions of using the Lotus Notes System.

3. The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had relationships with the behavior toward the usage of Lotus Notes System.

3.1 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the time of access to the Lotus Notes System.

3.2 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had no relationship with the frequency of the access to the e-mail.

3.3 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had no relationship with the frequency of the access to the scheduling of meeting as well as the meeting room reservations.

3.4 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the frequency of the access to the ToDo.

3.5 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the frequency of the searching data and information of the bank.

3.6 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had no relationships with the frequency of the access to the other systems.

3.7 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the time of using the e-mail.

3.8 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had no relationships with the time of using the scheduling of meeting as well as the meeting room reservations.

3.9 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the time of using the ToDo.

3.10 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had low relationships with the time of the searching data and information of the bank.

3.11 The satisfaction of employees from using the Lotus Notes System had no relationships with the time of the access to the other systems.

ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นายชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

……..……..

(อาจารย์ดร. พนิต กุลศิริ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

……..……..

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

……...ประธาน

(อาจารย์ดร. พนิต กุลศิริ)

……...กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิยดา สมบัติวัฒนา)

……..……..กรรมการ

(อาจารย์ สุวรรณี ตรีวัฒนาวงศ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

……..……..คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่……..เดือน…..... พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.พนิต กุลศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รวมทั้งดร.วรางคณา อดิศรประเสริฐ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อแนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน โดยเฉพาะท่านรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ คุณชนินทร์ หอมศิลป์กุล, ท่านผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ คุณพงษ์สุรีย์ บุนนาค, คุณนรินทร์ ศิริพฤกษานุกุล และ ท่านผู้อำนวยการฝ่ายสำนักงาน คุณวิชาญ นวลสกุล ที่ได้ให้ความสนใจและให้ความกรุณาอนุญาตในการทำงานวิจัยฉบับนี้รวมถึงความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงาน พร้อมกันนี้ต้องขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานและตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง

สารบัญ

บทที่ หน้า

1 บทนำ 1
ภูมิหลัง 1
ความมุ่งหมายของการวิจัย 2
ความสำคัญของการวิจัย 2
ขอบเขตของการวิจัย 2
ตัวแปรที่ศึกษา 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 4
กรอบแนวคิดในการวิจัย 8
สมมุติฐานในการวิจัย 9

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ 10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอในในงาน ..... ……13
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค. 19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง. 25
ข้อสรุป 27

3 วิธีดำเนินการวิจัย 29
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 29
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 30
การเก็บรวบรวมข้อมูล 33
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 33

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 37
สัญญาลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 38

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 78
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า 78
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า 82
อภิปรายผล 90
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย 94
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 95

สารบัญ(ต่อ)

บทที่ หน้า

บรรณานุกรม 96

ภาคผนวก 100

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย 101

ภาคผนวก ข 107

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ..... ……108

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ LOTUS NOTESของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)..... ……111

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย 113

ภาคผนวก ง รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม 117

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ 119

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร.....	38
2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes	40
3	แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes....	42
4	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail).....	43
5	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม.....	44
6	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo).....	44
7	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร..	45
8	แสดงระดับความพึงพอใจต่อการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet	46
9	แสดงระดับความพึงพอใจต่อภาพรวมด้านการใช้งานระบบ Lotus Notes.....	46
10	แสดงระดับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ Lotus Notes ด้านช่วงเวลาใช้งาน.....	47
11	แสดงระดับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ Lotus Notes ด้านจำนวนครั้งที่ใช้งาน.....	47
12	แสดงระดับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ Lotus Notes ด้านระยะเวลาที่ใช้งาน.....	49
13	แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านเพศ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	52
14	แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน.....	53
15	แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านการศึกษา กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน.....	54
16	แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านตำแหน่งงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	55
17	แสดงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุการทำงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	56
18	แสดงความรู้ความเข้าใจในการใช้งานกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด(มหาชน)สำนักงานใหญ่..	57
19	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notesเพื่อการปฏิบัติงานในด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบLotus Notes..	59
20	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	60
21	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง.....	63
23	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	65
24	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ.....	66
25	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	68
26	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม.....	69
27	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง.....	71
28	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	72
29	แสดงความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ	74
30	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	75

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรธุรกิจในปัจจุบันต้องประสบกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้เป็นผลกระทบถึงสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งภายในภายนอกองค์กร องค์กรทั้งในระดับท้องถิ่นและในระดับประเทศต่างต้องมีการปรับตัวเพื่อความสามารถในการอยู่รอดและการเติบโตของธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะในเรื่องการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ยังนับเป็นโครงสร้างพื้นฐานขององค์กรที่สำคัญมากในปัจจุบันสำหรับผู้บริหารในการเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการภายในองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนซึ่งครอบคลุมถึงการพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรด้วย

องค์กรที่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และยังสามารถปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กรได้เป็นอย่างดีจะทำให้องค์กรนั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามที่ตั้งไว้ การที่บุคลากรภายในองค์กรจะสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันเป็นหลักสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพให้แก่งานที่ทำ

ขนาดขององค์กรขนาดใหญ่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์กรขาดความคล่องตัว สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับระบบการติดต่อสื่อสารแบบล้าหลัง แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันทำให้องค์กรหลายองค์กรสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาใช้ในระบบการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยในเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรให้พนักงานติดต่อกันได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ลดค่าใช้จ่าย และเป็นภาพลักษณ์ที่แสดงความทันสมัยอย่างหนึ่งขององค์กรในสายตาสังคมภายนอก อาทิเช่น ระบบ Lotus Notes ที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารอย่างหนึ่ง ที่ช่วยในด้านการติดต่อประสานงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลให้แก่บุคลากรขององค์กรซึ่งบุคลากรที่ใช้อาจอยู่ภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้

ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นจากผลแห่งวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจไทยปี 2540 เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กที่มีพนักงานประมาณ 2,000 คน โดยนโยบายหลักอย่างหนึ่งของธนาคารคือการบริหารงานด้วยความทันสมัยก้าวหน้าในเทคโนโลยี ดังนั้นธนาคารจึงได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเต็มกำลังความสามารถและความเหมาะสม โดยมีการใช้ระบบอินเตอร์เน็ทสำหรับการติดต่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าธนาคาร ในส่วนของพนักงานภายในธนาคารมีการนำระบบ Lotus Notes เข้ามาให้พนักงานใช้งาน โดยในระยะแรกได้จัดให้มีการฝึกอบรมความรู้ในการใช้งาน แต่เนื่องจากในระยะเริ่มต้นยังมีจำนวนผู้ใช้น้อยรายทำให้พนักงานจำนวนมากที่เป็นผู้ใช้เพิ่มเติมภายหลังต้องเรียนรู้และสร้างความเข้าใจในการใช้งานด้วยตนเอง ผู้ทำการวิจัยจึงตะหนักถึงความน่าสนใจในการวิจัยค้นคว้าในระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ที่เป็นจริงของพนักงาน โดยมองว่าความรู้ความเข้าใจนี้เป็นสาเหตุให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบ Lotus Notes ที่ใช้งานโดยส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้งานต่อเนื่องไป จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ทำการวิจัยได้สนใจที่ศึกษาค้นคว้าในงานสารนิพนธ์หัวข้อนี้ ประกอบกับผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อทางธนาคารที่ผู้ทำการวิจัยเป็นพนักงานในสังกัดอยู่ โดยทางธนาคารสามารถนำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบ Lotus Notes ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในการใช้งานเพื่อให้ระบบ Lotus Notes เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงาน เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลต่อธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงระบบ Lotus Notes ให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานภายในธนาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงานเพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

3. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในส่วนที่มีความน่าสนใจต่อเนื่องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในระดับต่างๆ ภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน และมี Lotus Notes Address เป็นของตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 1,380 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience) โดยเน้นที่ความสมัครใจของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มเป้าหมายจากพนักงานในระดับต่างๆ ภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ได้จำนวน 311 คน โดยใช้วิธีการแบบ Taro Yamane

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ ดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

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 อายุ 41 ปีขึ้นไป

1.1.3 การศึกษา

1.1.3.1 ปริญญาตรี

1.1.3.1 ปริญญาโท ขึ้นไป

1.1.4 ตำแหน่ง

1.1.4.1 พนักงานปฏิบัติการ

1.1.4.2 พนักงานเจ้าหน้าที่

1.1.4.3 พนักงานบริหาร

1.1.5 อายุการทำงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

1.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.1.5.2 6 – 10 ปี

1.1.5.3 11 ปี ขึ้นไป

1.2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes

ผลการประเมินความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes

16 – 20 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดีมาก

11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดี

6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับพอใช้

0 - 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

2. ตัวแปรตาม แบ่งได้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร ในด้าน

2.1.1 คุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes

2.1.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

2.1.3 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

2.1.4 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

2.1.5 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

2.1.6 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

2.2 พฤติกรรมการใช้ระบบLotus Notes ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้าน

2.2.1 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

2.2.2 ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes

2.2.2.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

2.2.2.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

2.2.2.3 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

2.2.2.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

2.2.2.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

2.2.3 ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้ง

2.2.3.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

2.2.3.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

2.2.3.3 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

2.2.3.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

2.2.3.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ๆต้องการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ทุกคนที่ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

3. ระบบ Lotus Notes หมายถึง โปรแกรมชนิดหนึ่งของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ช่วยทำหน้าที่ด้านการติดต่อประสานงาน ค้นหาข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างพนักงานของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยมีกิจกรรมหลักที่สามารถใช้งานได้ดังนี้

3.1 การบริการจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้เครือข่ายของระบบ Lotus Notes เท่านั้น ทดแทนการใช้พนักงานส่งเอกสาร

3.2 การบริการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม หมายถึง การใช้ระบบ Lotus Notes ในการติดต่อแล้วนัดหมายเวลาที่ผู้ถูกนัดหมายว่างพร้อมกันโดยบันทึกวันเวลาสถานที่นัดหมายในตารางเวลาของผู้ถูกนัดหมายไว้ พร้อมกันนี้ยังรวมถึงการเลือกและขอจองใช้ห้องประชุมที่ว่างอยู่ด้วย

3.3 การบริการการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง หมายถึง การใช้ระบบ Lotus Notes ในการสั่งการผู้ใต้บังคับบัญชา โดยสามารถควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ด้วยวิธีการติดตามงานตามกำหนดเวลาที่วางไว้

3.4 การบริการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร หมายถึง การที่พนักงานธนาคารมีความสามารถในการเข้าไปดูข้อมูล และ ข่าวสารที่ทางธนาคารได้ประกาศไว้ในระบบ Lotus Notes

3.5 การเป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ หมายถึง การที่พนักงานสามารถเข้าสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการโดยเลือกช่องทางเข้าได้จากหน้าจอระบบ Lotus Notes

4. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ได้แก่

4.1 อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของพนักงาน นับตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาที่ได้รับขั้นสูงสุดของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

4.3 ตำแหน่ง หมายถึง ระดับขั้นของตำแหน่งงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบปัจจุบันที่ได้รับการแต่งตั้งจากธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

4.3.1 พนักงานปฏิบัติการ ใช้สำหรับพนักงานตั้งแต่ระดับชั้นองค์กร Q – S

4.3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่ ใช้สำหรับพนักงานตั้งแต่ระดับชั้นองค์กร 4 – 6

4.3.3 พนักงานบริหาร ใช้สำหรับพนักงานตั้งแต่ระดับชั้นองค์กร 7 ขึ้นไป

4.4 อายุงาน หมายถึง อายุปีเต็มของระยะเวลาการทำงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปีที่เริ่มทำงานจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

5. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยวัดได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes ที่กำหนดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่จากสายงานด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการของธนาคาร ได้ให้เกณฑ์ในการตัดสินและจัดระดับชั้นคะแนน ดังนี้

16 – 20	คะแนน	หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดีมาก
11 – 15	คะแนน	หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดี
6 – 10	คะแนน	หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับพอใช้
0 - 5	คะแนน	หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

6. ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีขึ้นของพนักงานเมื่อธนาคารได้นำระบบ Lotus Notes มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่กิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ธนาคารบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด โดยความพึงพอใจนี้เกิดขึ้นจากการได้เรียนรู้มีความเข้าใจสามารถใช้งานระบบ Lotus Notes ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบ Lotus Notes ในชีวิตการปฏิบัติงานประจำวัน โดยสามารถกำหนดหลักเกณฑ์การวัดความพึงพอต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ได้ดังนี้

6.1 คุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes วัดความพึงพอใจจาก

- 6.1.1 ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือก
- 6.1.2 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 6.1.3 ลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน
- 6.1.4 ความมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน
- 6.1.5 ความเหมาะสมของตำแหน่งปุ่มสั่งงาน
- 6.1.6 ความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน

6.2 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

- 6.2.1 ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6.2.2 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.2.3 ความปลอดภัยของข้อมูล
- 6.2.4 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ติดต่อ

6.3 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

- 6.3.1 ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6.3.2 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.3.3 ความปลอดภัยของข้อมูล
- 6.3.4 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ประสานงาน

6.4 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

- 6.4.1 ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6.4.2 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.4.3 ความปลอดภัยของข้อมูล
- 6.4.4 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ที่ติดต่อ

6.5 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

- 6.5.1 ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6.5.2 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.5.3 ความทันสมัยของข้อมูล
- 6.5.4 ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล

6.6 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

- 6.6.1 ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 6.6.2 ความสะดวกของขั้นตอนในการใช้งาน
- 6.6.3 ความทันสมัยของข้อมูล
- 6.6.4 ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล

7. พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ การใช้งานต่อระบบ Lotus Notes เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ โดยที่พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes เป็นผลมาจากความพึงพอใจในความรู้ความเข้าใจทีสามารถใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อใช้ปฏิบัติงานได้ โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา ได้ดังนี้

7.1 ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes เป็นประจำ

7.2 ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์

7.2.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

7.2.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

7.2.3 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

7.2.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

7.2.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

7.3 ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้งภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา

7.3.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

7.3.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

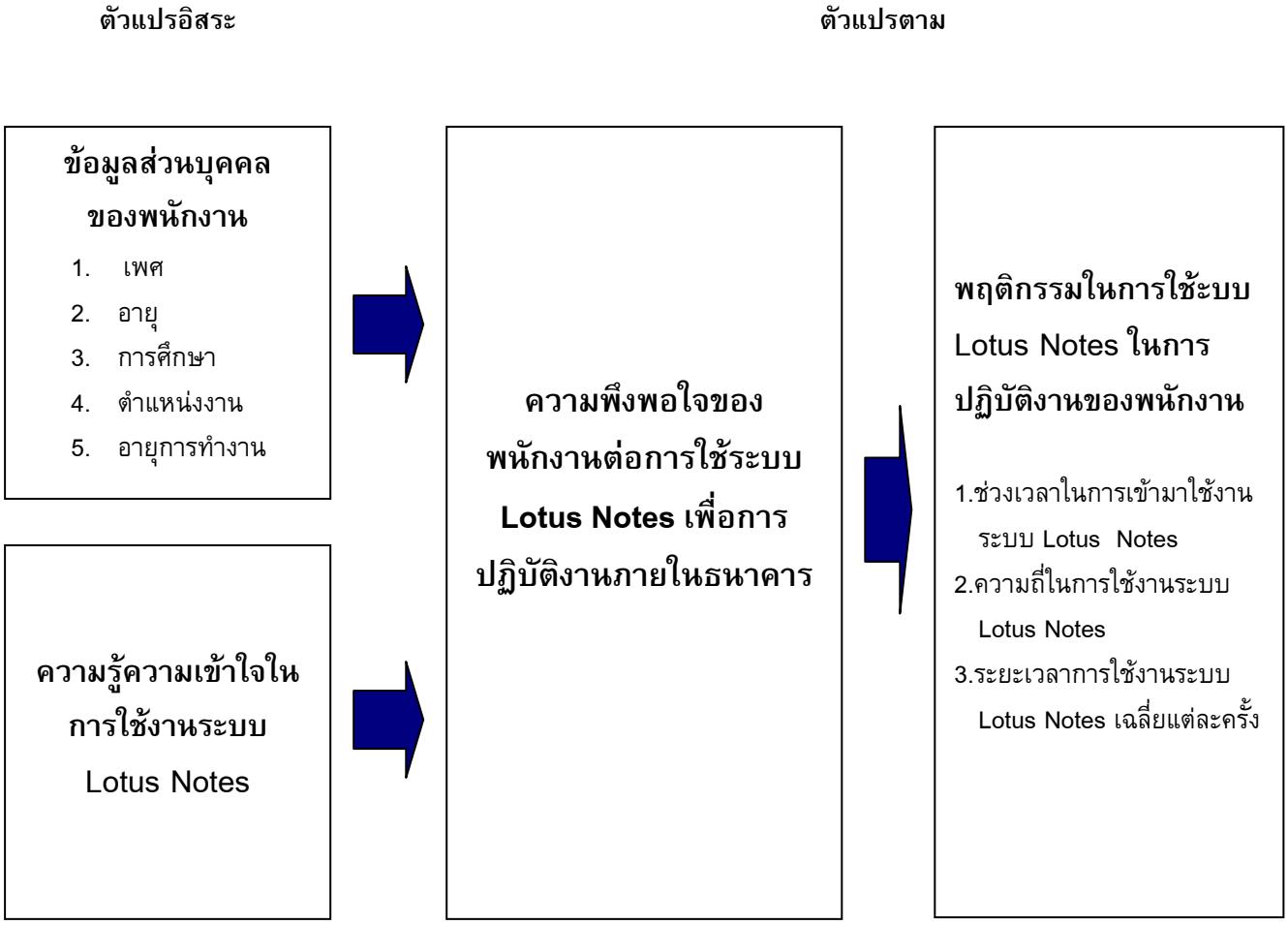
7.3.3 การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

7.3.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

7.3.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ๆต้องการ

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษาธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน
2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการวิจัยเรื่อง “ความรู้ ความพึงพอใจ และ พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษาธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ “ มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
    - 2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
    - 2.2 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน
    - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค
    - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
    - 3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายแตกต่างกันออกไป คือ

สมใจ ลักษณะ (2542: 127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรมและการฝึกปฏิบัติต่างๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลใน 2 ระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์การแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

กู๊ด (Good. 1973: 325) ให้ความหมายของความรู้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

อนันต์ ศรีโสภา (2542 :19-20) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และ ความเข้าใจ คือ ความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น โดยมีรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ทางสมอง ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1.ความรู้ ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ได้แก่

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและดำเนินงานความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และ การดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

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

1.ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)

2.ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)

3.ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)

ดังนั้นบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ Bloom และคณะได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมขั้นง่ายไปสู่ขั้นยากดังนี้

-ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ

-ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมายและสามารถ แปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้

-การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

-การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน

-การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์

-การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

การวัดความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำนั่นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ความจำ สามารถสร้างคำถามด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไว้ก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ ทฤษฎี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำ ที่ใช้ในวิชานั้น ๆ คืออะไร มีความหมาย เป็นต้น

2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในความหรือเนื้อหาความสำคัญต่างๆตามที่ได้พิสูจน์หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้น ๆ

3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้นๆ เหตุการณ์นั้น ๆ หรือข้อความต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้น ๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขบวนการใด หรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำขบวนการและระเบียบแบบแผน วิธีทำงานของแต่ละเรื่องนั้น ๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร

4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผน แบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยมหรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตาม ก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรม และการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันด้วย

5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหว โน้มเอียงหรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่าง ๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลังและดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามขีดขั้นวรรณะของเรื่องราวนั้น ๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้น ควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างๆ รวมทั้งถามตัวขบวนการ และกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้น ๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9.ถามความรู้รวบยอดในเนื้อเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

10. ถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถ ระลึกความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่าง ๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11.ถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

สุนันท์ ศลโกสุม (2524 : 196) ได้กล่าวถึงความหมายของความเข้าใจว่าเป็นความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้แล้วขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานไว้ต่างๆกัน ดังนี้

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

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

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

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 : 259) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานของมนุษย์ คือ ท่าทีทั่วๆไป ซึ่งมีผลมาจากท่าทีต่อสิ่งต่างๆ สามอย่าง คือปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง ลักษณะเฉพาะของปัจเจกบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มในสิ่งที่อยู่นอกหน้าที่การงาน เช่น ความเข้ากันได้ในนิสัยใจคอ ใช้เวลาว่างร่วมกัน ประกอบกิจกรรมส่วนตัวอื่นๆร่วมกัน เป็นต้น

เสถียร เหลืองอร่าม (2525 : 25) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปของความพอใจที่ตนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเงินและรางวัลตอบแทน ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกว่าประสบผลสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำงานได้ด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หากหน่วยงานออกแบบงานให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 108) กล่าวว่า มีปัจจัยเป็นจำนวนมากที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พอใจในงาน ความรู้สึกชอบงาน หรือความพอใจในงานนั้น จะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นสามารถทำให้บุคคลนั้น ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจมากน้อยเพียงใด การที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานและคงปฏิบัติงานในองค์กรต่อไปนั้น จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีความต้องการและระดับของความต้องการแตกต่างกันไป คนบางคนทำงานเพื่อต้องการให้มีสังคม มีกลุ่ม มีพรรคพวก มีโอกาสได้รับการยอมรับนับถือ

สุรพล พยอมแย้ม (2541 : 49) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ว่า เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ หากบุคคลเกิดความพึงพอใจ จะมีผลย้อมกลับให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

อำนวย แสงสว่าง (2536 : 88) ได้กล่าวถึง ความพอใจในงาน หมายถึงการแสดงความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกในทางผลบวกที่มีต่อองค์การ บุคคลผู้ร่วมงาน และงานที่ทำ ซึ่งความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นผลจากความรู้สึกของผู้ทำงานที่แสดงออกต่อองค์การ ผู้บริหาร และงานที่ทำ เป็นไปในทางชื่นชม ยินดี มีความสุขในการทำงาน มีการสร้างสรรค์ในการทำงาน ผลผลิตเพิ่มมากขึ้น ผลกำไรมีมากขึ้นขจัดปัญหาอุปสรรคการทำงานให้ลดน้อยลง เช่น ลดการขาดงาน การลาออก การชุมนุมประท้วง เป็นต้น

2.2 องค์ประกอบและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

การที่พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งจูงใจที่องค์กรนั้นมีอยู่ โดยสามารถสรุปได้เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้ดังนี้

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1968 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเองและผู้อื่นและการแสดงความภัคดีกับหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้ รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

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

1. ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกว่า ความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ เป็นความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานขนาดของ องค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการดำเนินงานขององค์การองค์ประกอบนี้ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการสูงกว่าผู้มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง หรือรายได้ และโอกาสในการปฏิบัติงานที่จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะจัดอันดับค่าจ้างไว้เกือบสูงสุด แต่ยังคงให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสความก้าวหน้า สำหรับในโรงงาน จะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับคนงานมากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

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 สภาพการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

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 การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจในงาน

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

2.1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ

2.2 ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่นๆ

2.3 ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ๆจะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็กๆ

2.4 ขนาดขององค์การในองค์การขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

อารี เพชรผุด (2530 : 62) องค์ประกอบส่วนบุคคลที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา มีส่วนทำให้บุคคลพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน โดยที่คนอายุมากอาจจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าคนที่อายุน้อย ผู้หญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย

2. ความสามารถ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถตรงกับความต้องการที่จะใช้ในการทำงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า

3. ลักษณะบุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกเข้มแข็ง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีแรงจูงใจภายใน จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอก

สามารถกล่าวได้ว่าปัจจัยและองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นมีหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งในแต่ละปัจจัยก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและถ้าหากความพึงพอใจไม่ดี ก็ย่อยจะก่อให้เกิดผลเสียให้แก่องค์กรถ้าหากองค์กรนั้นทำการเมินเฉย

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ชาริณี เชาวน์ศิลป์ (2540 : 20) เชื่อว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรต้องจัดหาองค์ประกอบต่างๆที่เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

แม็คครอมมิกส์ (MacCormick. 1947 : 298) กล่าวว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอาจใช้หลักทฤษฎีการจูงใจในการทำงานทดแทนได้ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคล้ายกับการจูงใจในการทำงาน จะต่างกันก็เพียงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อการทำงาน แต่การจูงใจในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน จึงไม่ใช่สิ่งแปลกที่จะกล่าวว่าทั้งความพึงพอใจในการทำงานและการจูงใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันด้วยเหตุผล 2 ประการ คือ

1. ความพึงพอใจเป็นสิ่งตอบสนองความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด กล่าวได้ว่าบุคคลจะพยายามเข้าหาในสิ่งที่ตนชอบ และพฤติกรรมเช่นนี้ถือว่าเป็นการจูงใจ

2. ทฤษฎีการจูงใจเป็นการกระตุ้น.ให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการแสวงหาสิ่งที่ตอบสนองความต้องการจึงกล่าวได้ว่าทฤษฎีการจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ (Cooper. 1958 : 31) มีทฤษฎีที่ว่าความต้องการในการทำงานตามรายละเอียด 7 อย่างที่นำเสนอต่อไปนี้ เป็นสิ่งที่ก่อเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการสิ่งต่างๆเหล่านี้เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามแนวคิดทั้ง 7 อย่าง มี

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

เห็นได้ว่า Cooper ได้พิจารณาถึงการมีอุปกรณ์ที่ดีในการทำงาน ซึ่งเทียบได้กับการที่พนักงานธนาคารได้มีโอกาสในการใช้ระบบ Lotus Notes ซึ่งเป็นการสนองความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานต่อไป

อิแวนส์ (Evans. 1971 : 31) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นถึงความสำคัญสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน โดยจากการสร้างแบบจำลอง Path Goal Model ซึ่งสรุปได้ว่า

1. ความต้องการในการทำงานใดๆ นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงก่อให้เกิดแรงในการทำงานมากขึ้น

2. แม้ว่าจะมีความต้องการในการทำงาน แต่ถ้าเกิดตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ ความความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นหยุดชะงักได้ แต่ถ้าไม่มีตัวถ่วงและไม่มีความต้องการงานนั้นก็จะดำเนินไปด้วยดีไม่ได้เช่นกัน

3. ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้งสองประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใดความสำเร็จลดน้อยลง

ตามแนวคิดของ Evans นั้นความพึงพอใจในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์นั้นจะต้องไม่มีอุปสรรคในด้านความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานและความต้องการที่จะทำงานด้วย

เฮอร์เบิกซ์ (Herzberg. 1964 : 113-115) ได้สร้างทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความพึงพอใจในงาน โดยมุ่งความสนใจที่องค์ประกอบ 2 ชุดด้วยกัน คือองค์ประกอบของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ จากการศึกษาพบว่า องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสุขความพอใจในการปฏิบัติงานมีอยู่ 2 ประการ ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

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

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิดริเริ่มท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้นๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการคือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งและได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลักความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

Herzberg เสนอให้องค์กรใช้ปัจจัยจูงใจกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่างๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

ในการพิจารณาปัจจัยจูงใจของ Herzberg จะเห็นได้ว่าความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็นองค์ประกอบและปัจจัยสำคัญที่ทำให้ปัจจัยจูงใจเกิดขึ้นได้ ในส่วนของปัจจัยค้ำจุนจะมีความสัมพันธ์ในด้านการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งเป็นมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรรมผู้บริโภค

2.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2534 : 3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆ

ชีฟแมนท์และคานุก (Shiffman and Kanuk. 1994 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหา การซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือหมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า เพื่อจัดสิ่งกระตุ้นหรือกลยุทธ์การตลาดเพื่อสนองตอบความพึงพอใจของผู้บริโภคได้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 31) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง ลักษณะการซื้อสินค้าของผู้บริโภค เช่นผู้บริโภคซื้อสินค้าที่ไหน ซื้อเมื่อใด ซื้อมากน้อยเพียงใด ใครเป็นผู้ซื้อ และใช้มาตรการอะไรในการตัดสินใจซื้อ โดยส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ (Using Behavior) ซึ่งหมายถึง ลักษณะการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค เช่น บริโภคที่ไหน บริโภคอย่างไร บริโภคกับใคร บริโภคในอัตรามากน้อยเพียงไร เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2517 : 29) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้ว และเป็นสิ่งที่มีส่วนในการกำหนดให้เกิดการกระทำดังกล่าว

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในการจัดหามาให้ได้ซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งส่งผลต่อการกระทำของบุคคลนั้น รวมทั้งการประเมินผลการใช้หรือการบริโภคสินค้าและบริการ โดยการแสดงออกของพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ รวมทั้งปัจจัยกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจ

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ลักษณะของผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 30) ได้อธิบายลักษณะของผู้บริโภคไว้ ดังนี้

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ การที่จะถือว่าใครเป็นผู้บริโภคนั้นบุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ การที่เราจะวัดว่าใครเป็นผู้บริโภคของเราหรือไม่ วัดที่ความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นรูปธรรม แต่เป็นความต้องการในระดับที่เป็นนามธรรม เป็นความต้องการขั้นปฐมภูมิ (Primary needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ไม่ได้กล่าวถึงสินค้า แต่กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวบุคคล ทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านจิตใจ เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการความสุขความพึงพอใจ เป็นต้น

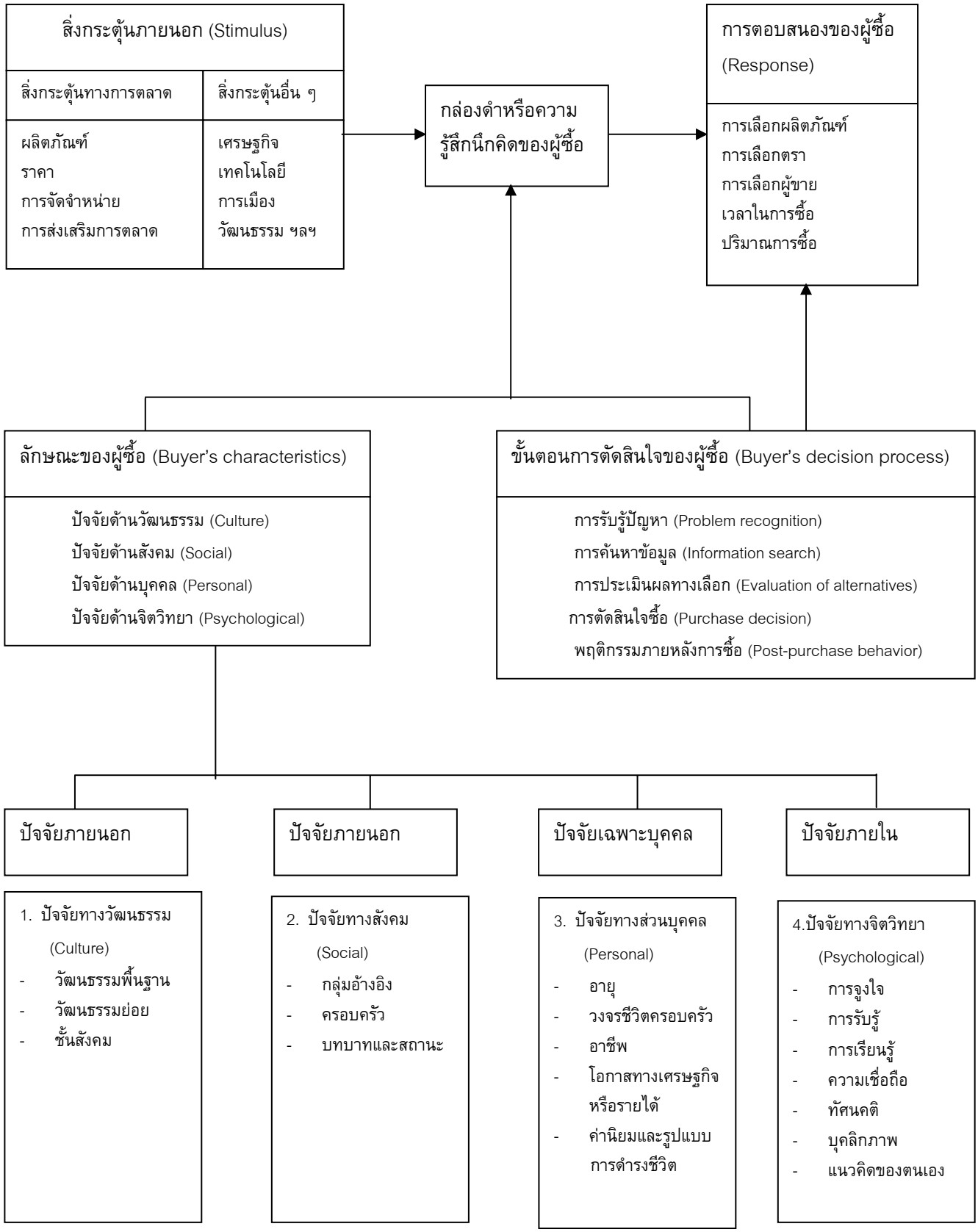
2. ผู้บริโภคเป็นผู้มีอำนาจซื้อและการจัดหา ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้ แต่เขาจะต้องมีอำนาจซื้อและการจัดหาด้วย ถ้ามีเพียงความต้องการแล้วไม่มีอำนาจซื้อและการจัดหา ก็ยังไม่ใช่ผู้บริโภคของสินค้านั้น

3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อและการจัดหา เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการ และมีอำนาจซื้อและการจัดหาแล้วก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อการจัดหาตามมา

4. พฤติกรรมการใช้ ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้ของอุปโภคบริโภคอย่างไร

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค

คอทเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 128 ; อ้างอิงจาก Kotler. 2000.) ได้อธิบายพฤติกรรมผู้บริโภค ในลักษณะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้าไปกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้นรูปแบบนี้จึงอาจเรียกว่า **ทฤษฎี S-R หรือ S-R Theory** โดยสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ ดังรูป



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 129 ;อ้างอิงจาก Kotler. 2000

จุดเริ่มต้นของแบบจำลองนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (Inside stimulus) และสิ่งแวดล้อมภายนอก (Outside stimulus) ซึ่งถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying motive) ซึ่งอาจให้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา(อารมณ์)ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาดซึ่งประกอบด้วย สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ ทางเทคโนโลยี ทางกฎหมายและการเมือง ทางวัฒนธรรม

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่เปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) มีอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านส่วนบุคคล และด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer decision process) ประกอบด้วยขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์

3.2 การเลือกตราสินค้า

3.3 การเลือกผู้ขาย

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ

3.5 การเลือกปริมาณในการซื้อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 32-46) ได้จำแนกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภค ออกเป็นปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล และปัจจัยภายนอกบุคคล โดยสรุป ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล

1.1 ความต้องการ (Needs) หมายถึง สิ่งจำเป็นใด ๆ สำหรับร่างกายทางกายภาพหรือจิตใจถ้าในแง่ของความรู้สึกแล้ว ความต้องการ คือ การขาดในบางสิ่งบางอย่างที่มีผลประโยชน์ที่จำเป็นต้องมีหรือที่ปรารถนาที่อยากได้ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม หรือกล่าวอีกนัยได้ว่าความต้องการเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นต้องได้รับการบำบัด

1.2 แรงจูงใจ (Motives) หมายถึง สิ่งกระตุ้น หรือความรู้สึกที่เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการกระทำ หรือมีพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน แรงจูงใจทำให้เราได้รู้ถึงความต้องการของเราเองและเป็นการให้เหตุผลสำหรับการกระทำที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความต้องการดังกล่าวเหล่านั้น

1.3 บุคลิกภาพ (Personality) คือลักษณะพิเศษของมนุษย์หรือลักษณะอุปนิสัยที่ได้สร้างขึ้นในตัวของบุคคลที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแตกต่างไปจากคนอื่น ๆ แรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการ

กระทำตามที่เขามีความต้องการ แต่บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำในลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล

1.4 การรู้ (Awareness) การมีความรู้ในบางสิ่งบางอย่างได้โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งการรู้นั้นจะเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงมากที่สุดของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายนอก การรู้ของผู้บริโภคจะสามารถแยกย่อยเป็น 3 ประการ คือ การรับรู้ ทัศนคติ และการเรียนรู้ ซึ่ง 3 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยภายในของบุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของผู้บริโภค

1.5 การรับรู้ (Perception) การตีความหมายของบุคคลที่มีต่อสิ่งของหรือความคิดที่สังเกตเห็นได้ หรืออะไรก็ตามที่ถูกนำมาสู่ความสนใจของผู้บริโภคโดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5

1.6 การเรียนรู้ (Learning) การเปลี่ยนแปลงใดๆในความนึกคิดของผู้บริโภค การตอบสนองหรือพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากการได้ปฏิบัติ ประสบการณ์หรือการเกิดขึ้นของสัญชาติญาณ หรืออีกนัยหนึ่ง ความรู้ที่ได้จากการรับรู้ถึงสิ่งที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนนั้นเอง

1.7 ทัศนคติ (Attitudes) กลุ่มกว้าง ๆ ของความรู้สึกที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์หรือความเห็นที่เป็นรูปธรรมของพฤติกรรมของบุคคล

2. ปัจจัยที่อยู่ภายนอกบุคคล

2.1 .อิทธิพลของครอบครัว (Family Influences) เป็นอิทธิพลที่เกิดขึ้นมาจากสมาชิกภายในครัวเรือน

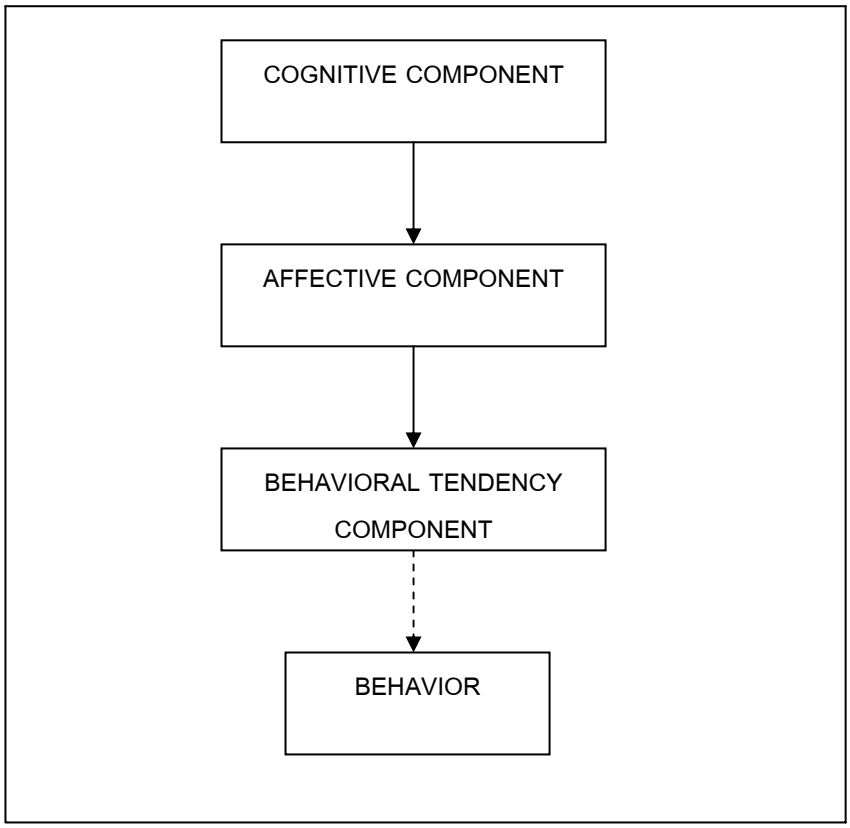
2.2 .อิทธิพลของสังคม (Social Influences) เป็นผลลัพธ์ที่ได้มาจากการติดต่อกันของบุคคลทุกคนกับคนอื่น ๆ ที่นอกเหนือไปจากครอบครัวและธุรกิจ อิทธิพลของสังคมเกิดขึ้นได้ ดังตัวอย่างเช่น จากสถานที่ทำงาน จากวัด จากโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา เป็นต้น

2.3 .อิทธิพลของธุรกิจ (Business Influences) การติดต่อโดยตรงของบุคคลที่มีต่อธุรกิจไม่ว่าจะเป็นสถานที่ของร้านค้า โดยผ่านการขายของบุคคลและการโฆษณาก็ตาม

2.4 .อิทธิพลของวัฒนธรรม (Cultural Influences) เป็นเรื่องราวของความเชื่อที่มีอยู่ในตัวของบุคคลและการลงโทษในสังคมที่ได้มีการพัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลาด้วยระบบของสังคมนั้น

2.5 .อิทธิพลทางเศรษฐกิจหรืออิทธิพลของรายได้ (Economic Or Income Influences) เป็นข้อจำกัดหรือตัวกำหนดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในรูปของตัวเงินและปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย ระบบเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการกินดีอยู่ดีเป็นอย่างมากถ้าบุคคลไม่มีงานทำไม่มีรายได้ย่อมไม่สามารถหาปัจจัยมาตอบสนองความต้องการต่าง ๆ

แอสซิล (Assael. 1995 : 267) มีมุมมองว่า พฤติกรรมมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับความรู้หรือความคิดในการใช้สินค้า โดยองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิด (The Cognitive Component) สามารถแสดงออกเป็นความเชื่อ มีอิทธิพลต่อองค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) โดยการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เมื่อมีความรู้หรือความเชื่อต่อเรื่องนั้น ๆ แล้วจึงส่งผลต่อองค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม (The Behavioral Tendency Component) อันเป็นแนวโน้มที่แสดงออกเป็นพฤติกรรม (Behavior) ในที่สุด ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของพฤติกรรมและทัศนคติ

ที่มา : Assael.(1995). *Consumer Behavior And Marketing Action* .p. 267

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริพร สุดสวาท (2545 : 124) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ ริเสิร์ช จำกัด พบว่า การนำระบบอินทราเน็ตเข้ามาใช้เพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ในภาพรวม พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้บริการจดหมายอิเล็คทรอนิกส์มากสุด ส่วนในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์และความรู้ความเข้าใจในการใช้งานใช้ระบบอินทราเน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุกๆด้าน เช่น อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาและช่วงเวลาในการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

พฤหัส คุโณปถัมภ์ (2543) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจทางด้าน อินทราเน็ตอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัญหาที่พบในการใช้งานระบบอินทราเน็ตได้แก่ ปัญหาทางด้านการพัฒนาระบบอินทราเน็ต ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบอินทราเน็ตในทุกๆด้าน เพื่อให้ระบบมีความทันสมัย ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

วชิระ ตุ้นสกุล (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีความพึงพอใจในเรื่องประสิทธิผลของการติดต่อภายใน การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเรื่องงาน การสร้างเสริมความสัมพันธ์ภายในกับบุคลากรภายในองค์กร ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ค้นหาได้ ความรวดเร็วในการใช้ เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย

วิฑูร พานทอง (2540) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณีกองบัญชาการ กรมตำรวจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับชั้นประทวน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีงานที่รับผิดชอบเป็นงานธุรการ และมีการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับปฏิบัติ มีความรู้ความสนใจและเข้าใจการใช้งานปานกลาง การจูงใจต่อการใช้งานค่อนข้างต่ำ ส่วนการสนับสนุนของหน่วยงานต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยด้านอายุและรายได้ของบุคลากรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการยอมรับ ส่วนความรู้ความสนใจและแรงจูงใจในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับ สำหรับปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการยอมรับคือ การขาดบุคลากรที่ช่วยในการแนะนำแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์และการขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมาะสมกับงาน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา และ ลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ และส่วนใหญ่และระดับความรู้ความเข้าใจ ต่อ ระบบสารสนเทศ จะขึ้นอยู่กับเพียงพอของระบบสารสนเทศ ในด้าน จำนวน

คอมพิวเตอร์ใช้งาน และการฝึกอบรมที่ต่อเนื่อง โดยปัญหาที่สำคัญ ได้แก่การให้การสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งองค์การที่จะประสพความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ถึงแม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การมีประสิทธิภาพ ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการขององค์การ แต่การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์การยังต้องการการผลักดันและความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนการวางแผนอย่างเป็นระบบ จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศเป็นประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ตามต้องการ

สุทัศน์ กรึงไกร (2542) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับในการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีและมีความสนใจศึกษาคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตและคำนึงถึงประโยชน์ของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ได้แก่ การขาดฝึกอบรมเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการ และผู้บริหารยังไม่ให้ความสำคัญกับระบบอินทราเน็ต

ชนินาถ เจริญผล (2538) ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป พบว่า รูปแบบของการสื่อสารควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง โดยการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรพนักงาน ส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ซึ่งผลกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบทางสังคมด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สถาพร แถวจันทึก (2543) ศึกษาเรื่อง ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลมีปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดเห็นว่าจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ในโรงพยาบาลมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับปริมาณงาน และความต้องการในการใช้งาน และโรงพยาบาลขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศ พยาบาลส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านการอบรมด้านคอมพิวเตอร์มาก่อน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ การฝึกอบรมที่เพียงพอ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมในการใช้ปฏิบัติงาน และนโยบายการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจนและจริงจัง

แรนเดล (Randall. 1975) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการปฏิบัติงานโครงการศึกษาครู พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจ ในส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความไม่พอใจ โดยปัจจัยจูงใจจะส่งผลในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน การได้ทำงานตามความสามารถ ได้รับงานที่ท้าทาย และการยอมรับนับถือ และปัจจัยค้ำจุนจะส่งผลในด้านนโยบาย เพื่อนร่วมงาน ความรู้ความสามารถในงานของผู้บริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหาร และเงื่อนไขของงาน

ข้อสรุป

ความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง จึงทำให้เกิดความปีติ ความพึงพอใจ แล้วส่งผลให้เกิดพฤติกรรมตามมา ดังแนวคิดของ บลูม(Bloom. 1956: 89-96) สำหรับความรู้ในงาน เป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานโดยเป็นพฤติกรรมที่ผ่านการกลั่นกรองจากความพึงพอใจ

ในการประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการใช้งานระบบ Lotus Notes นั้น เป็นการวัดความสามารถในความจำ สิ่งเคยรู้เคยเห็น และเคยทำมาก่อนของพนักงาน ใช้วิธีการสร้างคำถามถึงการจำได้ในประสบการณ์วิธีการใช้ระบบ Lotus Notes โดยเน้นถามในเรื่องความรู้ความเข้าใจในวิธีดำเนินการ และคำถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน แล้วนำคะแนนความรู้ความเข้าใจดังกล่าวมาจัดเป็น 4 ระดับเพื่อสามารถทราบระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานได้โดยยึดตามหลักแนวคิดของ บลูม (Bloom. 1956: 89-96)

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลในเชิงกระตุ้นและผลักดันทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงทัศนคติต่อพนักงานภายในองค์กรให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ก่อให้ เกิดประสิทธิภาพในงานที่ทำจนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ จาก กิลเมอร์ (Gilmer. 1966 : 254) และ สมพงษ์ เกษมสิน (2525 : 108)

องค์ประกอบของความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สามารถพิจารณาได้ 2 ด้าน คือ

ในด้านที่สัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานล้วนแต่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เห็นได้จากแนวคิดของมัจฉรี โอสถานนท์ (2539 : 40-41)

ในด้านที่สัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes โอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงานโดยใช้ความรู้ความสามารถกับธนาคารอย่างเต็มที่ โอกาสในการทำงานที่ถนัดมีทักษะ มีความสามารถรวมการเพิ่มทักษะที่ต้องการ และการเปลี่ยนแปลงงาน วิธีการปฏิบัติงานอยู่เสนอ ล้วนแต่เป็นสาเหตุของความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes โดยพิจารณาตามแนวคิดของอิแวนด์ (Evans. 1971 : 31) และ อารี เพชรผุด (2530 : 62)

พฤติกรรมผู้บริโภค โดยรวมหมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในการจัดหามาให้ได้ซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งส่งผลต่อการกระทำของบุคคลนั้น รวมทั้งการประเมินผลการใช้หรือการบริโภคสินค้าและบริการ โดยการแสดงออกของพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจ

จากการมองพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผ่านแนวคิดของพฤติกรรมผู้บริโภค สามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคาร สามารถศึกษาผ่านแนวคิดของพฤติกรรมผู้บริโภคได้ เนื่องจากระบบ Lotus Notes เป็นผลิตภัณฑ์ตัวหนึ่งที่ทางธนาคารได้จัดหามาให้พนักงานใช้งานเพื่อกิจการของธนาคาร ดังนั้นพฤติกรรมการบริโภคในผลิตภัณฑ์ Lotus Notes ของพนักงานจึงจัดได้ว่าเป็น พฤติกรรมผู้บริโภคในอีกมุมมองหนึ่ง

2. พฤติกรรมผู้บริโภคที่นำมาศึกษาวิเคราะห์นี้เป็นพฤติกรรมที่มีต่อตัวผลิตภัณฑ์ (Product) โดยเฉพาะซึ่งหมายถึง ระบบ Lotus Notes

3. เป็นการสร้างความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ Lotus Notes ให้เกิดขึ้นจนทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้ต่อมา

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารมุ่งเน้นที่ปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคคล ที่มาจากการรับรู้ การเรียนรู้ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีจนเกิดเป็นความพึงพอต่อตัวระบบ Lotus Notes ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้ขึ้น ส่วนปัจจัยที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล จะเป็นอิทธิพลที่มีต่อลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือ ความไม่พึงพอใจต่อระบบ Lotus Notes ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้งานเช่นกัน โดยพิจารณาได้จากทฤษฎีของ คอทเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 128 ; อ้างอิงจาก Kotler. 2000.)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสารภายในโดยการใช้จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (E-mail) มากที่สุด และพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการใช้จดหมายอิเล็คทรอนิคส์ (E-mail) มากที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ การศึกษาและลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความต้องการระบบที่ทันสมัยตลอดเวลา พร้อมทั้งต้องสอดคล้องกับลักษณะการใช้งานของพนักงาน และปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้ระบบ Intranet คือ การฝึกอบรม ความพอเพียงของเครื่องคอมพิวเตอร์ และการสนับสนุนที่แท้จริงจากระดับบริหาร โดยเห็นได้ชัดเจนจากงานของ ศิริพร สุดสวาท (2545 : 124), พฤหัส คุโณปถัมภ์ (2543) และ สุทัศน์ กรึงไกร (2542)

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในระดับต่างๆ ภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน และมี Lotus Notes Address เป็นของตนเอง จำนวนทั้งสิ้น 1,380 คน (กรกฎาคม 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในระดับต่างๆ ภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน และมี Lotus Notes Address เป็นของตนเอง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ทั้งสิ้น 311 คน โดยแทนค่าสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ดังนี้

จากสูตร $n = \frac{N}{1+ Ne^2}$

เมื่อ n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

แทนค่า $n = \frac{1,380}{[1 + (1,380)(0.05)^2]}$

$= 310.1123596$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) (กัลยา 2545 : 18-20) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience) โดยเน้นที่ความสมัครใจของพนักงาน

ตารางจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มี Lotus Notes Address เป็นของตนเอง	1,380	311

ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2546

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบ Lotus Notes โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบLotus Notes โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

เมื่อรวบรวมคะแนนแล้ว จะนำคะแนนมาพิจารณาจัดระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

16 – 20 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดีมาก
11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดี
6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับพอใช้
0 - 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกเป็น

1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes
2. ความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
3. ความพึงพอใจต่อการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
4. ความพึงพอใจต่อการสั่งงานและการติดตามงาน
5. ความพึงพอใจต่อการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
6. ความพึงพอใจต่อการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

โดยได้กำหนดเป็นแบบวัด Rating Scale ตามแบบ Likert โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งข้อความในแบบสอบถามอยู่ในลักษณะข้อความเชิงบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	การให้คะแนนข้อความเชิงบวก
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ กำหนดเกณฑ์ตามแนวของ Best (1970 : 257)

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

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกเป็น

1. ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes
2. ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes
   - 2.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
   - 2.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
   - 2.3 การสั่งงานและการติดตามงาน
   - 2.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
   - 2.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ
3. ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้ง
   - 3.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
   - 3.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
   - 3.3 การสั่งงานและ การติดตามงาน
   - 3.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
   - 3.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

โดยกำหนดให้ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของ การวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

3. ในตอนที่ 2 ของแบบสอบถาม เป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ที่กำหนดขึ้นจากความร่วมมือระหว่างผู้ทำการวิจัยและเจ้าหน้าที่จากสายงานด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยผู้เชี่ยวชาญจากสายงานด้านเทคโนโลยีและปฏิบัติการของธนาคาร ได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหาแล้ว

4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเป็นฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด

5. นำแบบสอบถามฉบับที่สร้างเสร็จทั้งฉบับ ไปเสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของ การวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ แล้วมาดำเนินการทดสอบ กับพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิแอลฟาของ ครอนบัค (Cronbach. 1972 : 126) โดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes (ตอน 3 ข้อ 1.1 – 1.6 รวม 6 ข้อ)	0.8640
ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) (ตอน 3 ข้อ 2.1 – 2.4 รวม 4 ข้อ)	0.7996
ด้านการจัดตารางนัดหมายในการประชุม รวมการจองห้องประชุม (ตอน 3 ข้อ 3.1 – 3.4 รวม 4 ข้อ)	0.8759
ด้านการสั่งงานและติดตามงานที่สั่ง (ToDo) (ตอน 3 ข้อ 4.1 – 4.4 รวม 4 ข้อ)	0.9186
ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร (ตอน 3 ข้อ 5.1 – 5.4 รวม 4 ข้อ)	0.8836
ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet (ตอน 3 ข้อ 6.1 – 6.4 รวม 4 ข้อ)	0.9205
ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้าน (ตอน 3 ข้อ 1.1 – 6.4 รวม 26 ข้อ)	0.8867

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้บริหารธนาคารเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงประสานงานกับตัวแทนของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 311 ชุด และมีการทำรหัสไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อการควบคุมในการจัดเก็บ ทั้งนี้ใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 3 สัปดาห์นับตั้งแต่การแจกแบบสอบถามออกไปจนรับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 311 ชุด คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามที่แจกไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเพื่อให้ผู้ตอบคนเดิมให้กรอกให้สมบูรณ์กรณีติดตามได้หรือจัดทำใหม่ทดแทนกรณีติดตามไม่ได้

2. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences : SPSS)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

   3.1 ข้อมูลในตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ

   3.2 ข้อมูลในตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

   3.3 ข้อมูลในตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

   3.4 ข้อมูลในตอนที่ 4 พฤติกรรมในการใช้ระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. การทดสอบสมมุติฐาน ใช้สถิติ Chi-Square ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

   1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

   1.2 สูตรค่าเฉลี่ย / มัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544:40)

$$\overline{x} = \frac{X}{n}$$

$\overline{x}$ แทน คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\overline{X}$ แทน ผลรวมของคะแนนข้อมูล

X_n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 สูตรส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\quad X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (- Coefficient) ของครอนบัค (Cornbach. 1951 : 297-334)

$$\frac{N}{(N \quad 1)} \quad 1 \quad \frac{^2(Y_i)}{x^2}$$

เมื่อ แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

N แทน จำนวนข้อคำถามในชุดคำถาม

$(\overset{2}{Y}_i)$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคำถาม

x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติ Chi-Square และทำการทดสอบเพิ่มเติมเมื่อ Chi-square มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Cramer's V และ Somer's d

3.2 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติ Chi-Square และทำการทดสอบเพิ่มเติมเมื่อ Chi-square มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Cramer's V และ Somer's d

3.3 การทดสอบสมมุติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานใช้การทดสอบความสัมพันธ์ค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติ Chi-Square และทำการทดสอบเพิ่มเติมเมื่อ Chi-square มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ โดยทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Cramer's V และ Somer's d

สถิติ Chi - Square Test ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 182)

$$^2 = \frac{(O - E)^2}{E}$$

เมื่อ ^{2} = ค่า Chi-square

O = ความถี่ที่ได้จากการทดลอง

E = ความถี่ที่คิดว่าควรจะเป็น

สถิติ Cramer s V ใช้ทำการวัดขนาดความสัมพันธ์ เมื่อมีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งหรือทั้งสองตัวเป็น Nominal โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 182)

$$\text{Cramer's V} = \sqrt{\frac{^2}{n(t-1)}}$$

เมื่อ Cramer's V = สัมประสิทธิ์ Cramer' V

^{2} = ค่า Chi-square

n = ขนาดของตัวอย่าง

t = จำนวนแถวหรือจำนวนสดมภ์ที่มีค่าน้อย

สถิติ Somer's d ใช้ทำการวัดขนาดความสัมพันธ์ เมื่อมีตัวแปรทั้งสองตัวเป็น Ordinal โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 182)

$$\text{Somer's d} = \frac{NS}{NS \quad ND \quad T_y}$$

เมื่อ Somer's d = สัมประสิทธิ์ Somer's d

NS = จำนวนคู่ที่มีอันดับเหมือนกันทั้ง 2 ตัวแปร

ND = จำนวนคู่ที่มีอันดับต่างกันทั้ง 2 ตัวแปร

T_y = จำนวนคู่ที่มีลำดับการเรียงซ้ำของตัวแปรตาม

ทั้งนี้โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 348) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.71 - 1.00 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ สูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.31 - 0.70 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.00 - 0.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์ระดับ ต่ำ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
^{2}	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Chi-square
Cramers'V	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรนามบัญญัติ
Somers'd	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรเรียงอันดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และ การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes และ ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	132	42.4
1.2 หญิง	179	57.6
รวม	**311**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 21 – 30 ปี	94	30.2
2.2 31 – 40 ปี	167	53.7
2.3 41 ปีขึ้นไป	50	16.1
รวม	**311**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	271	87.1
3.2 ปริญญาโทขึ้นไป	40	12.9
รวม	**311**	**100.0**
4. ระดับตำแหน่งงาน.		
4.1 พนักงานปฏิบัติการ	164	52.7
4.2 พนักงานเจ้าหน้าที่	126	40.5
4.3 พนักงานบริหาร	21	6.8
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคาร		
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	147	47.3
5.2 5 - 10 ปี	99	31.8
5.3 มากกว่า 10 ปี	65	20.9
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 311 คน เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

2. อายุ พบว่ามีพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

3. ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

4. ระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และพนักงานระดับบริหาร มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 20.9

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes	รู้	ไม่รู้
1. ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน(Password) สำหรับการเปิดระบบ Lotus Notes ได้เอง	213 68.5%	98 31.5%
2. ผู้ใช้สามารถอนุญาตให้ผู้ใช้คนอื่นเปิดMail ของตัวเองเพื่ออ่าน ส่ง และแก้ไข รวมทั้งเข้าไปทำการนัดหมายต่างๆที่ Calendar แทนได้ โดยใช้วิธี Delegating Mail Access	109 35.0%	202 65.0%
3. ในการอ่านข่าวสารจาก Mail ต้องเข้าไปที่ File เลือก Open ก่อนจึงสามารถเปิดMail ได้	231 74.3%	80 25.7%
4. เมื่อผู้ใช้ต้องการตอบ Mail ให้กดปุ่ม Reply แล้วเลือก Reply to All สำหรับการตอบกลับผู้ส่งพร้อมข้อความเดิมที่ส่งมา	129 41.5%	182 58.5%
5. ในการส่ง Mail ต่อให้ผู้อื่น (Forward) ผู้ใช้ต้องเลือก Address ปลายทางก่อนแล้วจึงกดปุ่ม Forward	182 58.5%	129 41.5%
6. ในการลบ Mail เมื่อกดปุ่ม Delete แล้ว ต้องกดปุ่ม F6 เลือก Yes เพื่อยืนยันการลบ	270 86.8%	41 13.2%
7. การแนบ File ไปกับ Mail เมื่อผู้ส่งใช้วิธีการ Attach File แล้ว หน้าจอผู้รับจะแสดงรายละเอียด Mail ที่เข้าพร้อมมีรูปคลิปหนีบกระดาษอยู่ โดยผู้รับสามารถเปิดอ่านโดย กด Double Click ที่ Attachment File นั้นแล้วเลือก Detach เพื่อการเปิดอ่านเท่านั้น	202 65.0%	109 35.0%
8. ในการส่ง Mail ออกไปท่านสามารถกำหนดให้ระบบ Lotus Notes ยืนยันการได้รับ Mail กลับมาเมื่อผู้รับเปิด Mail อ่านโดยใช้คำสั่งปุ่ม Tools	152 48.9%	159 51.1%
9. เมื่อ Mailเต็มผู้ใช้สามารถดึงข้อมูลที่ต้องการใช้เข้าเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเองได้โดยใช้ขั้นตอนการทำ Archive	206 66.2%	105 33.8%
10.ผู้ใช้ To Do สามารถใช้สั่งงานให้กับผู้อื่นเท่านั้น โดยผู้ใช้สามารถที่จะจัดลำดับความสำคัญของงานได้ด้วย	130 41.8%	181 58.2%
11.การใช้ To Do มอบหมายงานให้ผู้อื่นทำเริ่มต้นโดยเลือกType เป็น Personal To Do แล้ว กรอกวันเวลารายการงานที่สั่งให้ครบ หากเป็นงานซ้ำหลายวันให้ใช้ Repeat ได้	99 31.8%	212 68.2%

ตาราง 2 (ต่อ)

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes	รู้	ไม่รู้
12. ผู้ได้รับมอบหมายงานจาก To Do สามารถตอบโดยใช้ Accept เพื่อยอมรับคำสั่ง, Forward เพื่อส่งงานให้ผู้อื่นต่อ หรือ Decline เพื่อปฏิเสธงาน	96 30.9%	215 69.1%
13. ท่านสามารถสร้างวันหยุดใน To Do List ของท่านได้ด้วยการImport ข้อมูลวันหยุดจาก Server โดยที่รายการวันหยุดทางผู้ดูแลระบบLotus Notes จะสร้างเป็นข้อมูลวันหยุดไว้เป็นส่วนกลางตามประกาศวันหยุดของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ทุกปี	105 33.8%	206 66.2%
14. ใน Calendar สามารถคอยเตือนผู้ใช้ถึงสิ่งที่ต้องทำ กำหนดนัดหมาย โดยกด New แล้วเลือก Reminder จากนั้นป้อนรายละเอียดให้ครบ	244 78.5%	67 21.5%
15. เมื่อจองห้องประชุมผ่าน Calendar แล้วได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง ระบบจะตอบกลับผู้จองโดยมีสัญลักษณ์รูปหัวแม่มือยกขึ้นนำหน้าข้อความ	229 73.6%	82 26.4%
16. เมื่อได้รับการเชิญประชุมผ่าน Calendar แล้วต้องการตอบกลับ ให้กด Respond แล้วสามารถเลือกตอบรับ-ปฏิเสธได้ตามรายละเอียดที่ให้ โดยไม่สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มได้	154 49.5%	157 50.5%
17. เมื่อเชิญประชุมแล้วมีผู้ตอบกลับ ผู้เชิญประชุมสามารถดูรายชื่อผู้ตอบ ยืนยัน เลื่อน ยกเลิกการประชุมดังกล่าวโดยใช้ปุ่ม Owner Actions	215 69.1%	96 30.9%
18. Research/Analysis Report เป็นข้อมูลของระบบ Lotus Notes ที่เผยแพร่ความรู้ในเรื่องเศรษฐกิจการเงินรวมการวิเคราะห์ให้แก่ผู้สนใจด้วย	48 15.4%	263 84.6%
19. ท่านสามารถเข้าดูข้อมูลของห้องสมุดไทยธนาคารใน ระบบ Lotus Notes ได้ โดยนอกจากให้ความสะดวกในเรื่องรายละเอียดรายการหนังสือ บทความทางเศรษฐกิจ สื่อการเรียนรู้และเอกสารประกอบการอบรมแล้ว ท่านยังสามารถยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนผ่านระบบ Lotus Notes ได้อีกด้วย	56 18.0%	255 82.0%
20. ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet ของธนาคารได้โดยใช้ ระบบ Lotus Notes เป็นตัวผ่านได้	268 86.2%	43 13.8%

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องวิธีการการลบ Mail , เรื่องความสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet และเรื่องการใช้ Calendar เพื่อเตือนความจำ โดยมีจำนวนเท่ากับ 268 คน, 270 คน และ 244 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.8 , 86.2 และ 78.5 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ในเรื่องที่มาของข้อมูล Research/Analysis Report ในระบบ Lotus Notes , เรื่องการยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนจากห้องสมุดไทยธนาคาร ผ่านระบบ Lotus Notes และ เรื่องวิธีการตอบงานที่ได้รับมอบหมายงานจาก To Do โดยมีจำนวนเท่ากับ 263 คน , 255 คน และ 215 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.6 , 82.0 และ 69.1 ตามลำดับ

จากการวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร พบว่า คะแนนสูงสุดของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน คือ 18 คะแนน และ คะแนนต่ำสุดของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน คือ 6 คะแนน โดยสามารถนำคะแนนความรู้ความเข้าใจทั้งหมดมาจัดกลุ่มแบ่งตามระดับความรู้ความเข้าใจได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. มีความรู้พอใช้ (6 – 10 คะแนน) จำนวน 162 คน คิดเป็น 52.1 %
2. มีความรู้ดี (11 – 18 คะแนน) จำนวน 149 คน คิดเป็น 47.9 %

ตอนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes

ความพึงพอใจต่อคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน	3.73	.70	มาก
ความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.69	.73	มาก
การลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน	3.67	.76	ปานกลาง
การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน	3.30	.74	ปานกลาง
ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ	3.45	.68	ปานกลาง
ความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน	3.58	.77	ปานกลาง
รวม	**3.57**	**.56**	**ปานกลาง**

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน เรื่องความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.69 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน, เรื่องการออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน, เรื่องความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ และ เรื่องความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.30, 3.45 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.05	.73	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.76	.72	มาก
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.73	.79	มาก
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.47	.74	ปานกลาง
รวม	**3.75**	**.59**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และ เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.76 และ 3.73 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

ความพึงพอใจต่อการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.70	.86	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.44	.80	ปานกลาง
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.45	.79	ปานกลาง
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.33	.81	ปานกลาง
รวม	**3.48**	**.70**	**ปานกลาง**

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.45 และ 3.33 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการสั่งงานและ การติดตามงานที่สั่ง (ToDo)

ความพึงพอใจต่อการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.33	.83	ปานกลาง
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.19	.83	ปานกลาง
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.25	.85	ปานกลาง
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.14	.82	ปานกลาง
รวม	**3.23**	**.75**	**ปานกลาง**

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.19, 3.25 และ 3.14 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ความพึงพอใจต่อการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.85	.75	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.71	.69	มาก
ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.62	.77	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล	3.59	.71	ปานกลาง
รวม	**3.69**	**.63**	**มาก**

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.71 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet

ความพึงพอใจต่อการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.67	.89	ปานกลาง
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.53	.84	ปานกลาง
ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.44	.85	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล	3.46	.78	ปานกลาง
รวม	**3.53**	**.76**	**ปานกลาง**

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.53 , 3.44 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 9 สรุปภาพรวมของ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ Lotus Notes	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes	3.57	.56	ปานกลาง
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)	3.75	.59	มาก
การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	3.48	.70	ปานกลาง
การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)	3.23	.75	ปานกลาง
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	3.69	.63	มาก
การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet	3.53	.76	ปานกลาง
รวม	**3.54**	**.53**	**ปานกลาง**

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ และการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.69 ตามลำดับ นอกจากนั้นพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes, ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม, ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง และด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.48, 3.23 และ 3.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

พฤติกรรมด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 9.00 น	170	54.7
9.01 - 12.00 น.	105	33.8
หลัง 12.01 น.	36	11.6
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes พบว่า ช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานสูงสุดคือ ก่อน 9.00 น. รองมาคือ 9.01 -12.00 น. และหลัง 12.01 น. คิดเป็นจำนวน 170 คน, 105 คน และ 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.7, 33.8 และ 11.6 ตามลำดับ

ตาราง 11 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์

พฤติกรรมด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	46	14.8
5 - 10 ครั้ง	159	51.1
11 ครั้งขึ้นไป	106	34.1
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	103	33.1
5 - 10 ครั้ง	38	12.2
11 ครั้งขึ้นไป	15	4.8
ไม่เคยใช้	155	49.9
รวม	**311**	**100.0**
3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	68	21.9
5 - 10 ครั้ง	32	10.3
11 ครั้งขึ้นไป	10	3.2
ไม่เคยใช้	201	64.6
รวม	**311**	**100.0**
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	121	38.9
5 - 10 ครั้ง	144	46.3
11 ครั้งขึ้นไป	46	14.8
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	147	47.3
5 - 10 ครั้ง	58	18.6
11 ครั้งขึ้นไป	33	10.6
ไม่เคยใช้	73	23.5
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์ พบว่าพนักงานมีพฤติกรรม ดังนี้

1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ 5 - 10 ครั้ง รองมาคือ 11 ครั้งขึ้นไป และน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นจำนวน 159 คน, 106 คน และ 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.1, 34.1 และ 14.8 ตามลำดับ

2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 155 คน, 103 คน, 38 คน และ 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.9, 33.1, 12.2 และ 4.8 ตามลำดับ

3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 201 คน, 68 คน, 32 คน และ 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.6, 21.9, 10.3 และ 3.2 ตามลำดับ

4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พบว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ใช้ 5 - 10 ครั้ง รองมาคือน้อยกว่า 5 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 144 คน, 121 คน และ 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.3, 38.9 และ 14.8 ตามลำดับ

5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง รองมาคือ ไม่เคยใช้, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 147 คน, 73 คน, 58 คน และ 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.3, 23.5, 18.6 และ 10.6 ตามลำดับ

ตาราง 12 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน

พฤติกรรมด้านระยะเวลาที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	101	32.5
1 - 3 ชั่วโมง	117	37.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	93	29.9
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านระยะเวลาที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน	จำนวน	ร้อยละ
2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	86	27.7
1 - 3 ชั่วโมง	37	11.9
4 ชั่วโมงขึ้นไป	33	10.6
ไม่เคยใช้	155	49.8
รวม	**311**	**100.0**
3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	64	20.6
1 - 3 ชั่วโมง	36	11.5
4 ชั่วโมงขึ้นไป	9	2.9
ไม่เคยใช้	202	65.0
รวม	**311**	**100.0**
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	134	43.1
1 - 3 ชั่วโมง	115	37.0
4 ชั่วโมงขึ้นไป	62	19.9
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	142	45.7
1 - 3 ชั่วโมง	57	18.3
4 ชั่วโมงขึ้นไป	41	13.2
ไม่เคยใช้	71	22.8
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมในด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรม ดังนี้

1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ 1 – 3 ชั่วโมง รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 117 คน, 101 คน และ 93 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6, 32.5 และ 29.9 ตามลำดับ

2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 155 คน, 86 คน, 37 คน และ 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.8, 27.7, 11.9 และ 10.6 ตามลำดับ

3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 202 คน, 64 คน, 36 คน และ 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.0, 20.6, 11.5 และ 12.9 ตามลำดับ

4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง รองมาคือ 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 134 คน, 115 คน และ 62 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1, 37.0 และ 19.9 ตามลำดับ

5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง รองมาคือ ไม่เคยใช้, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 142 คน, 71 คน, 57 คน และ 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.7, 22.8, 18.3 และ 13.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัยนี้มี 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการงานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับเพศของพนักงาน

ตาราง 13 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านเพศ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
เพศ				
ชาย	จำนวน	74	58	132
	ร้อยละ	23.8	18.6	42.4
หญิง	จำนวน	113	66	179
	ร้อยละ	36.3	21.3	57.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 1.583 Sig.(2-sided) = 0.208

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 18.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานหญิงเช่นเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 21.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.208 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุของพนักงาน

ตาราง 14 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
อายุ				
21 – 30 ปี	จำนวน	65	29	94
	ร้อยละ	20.9	9.3	30.2
31 – 40 ปี	จำนวน	93	74	167
	ร้อยละ	29.9	23.8	53.7
41 ปีขึ้นไป	จำนวน	29	21	50
	ร้อยละ	9.3	6.8	16.1
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 4.658 Sig.(2-sided) = 0.097

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานอายุ 21 -30 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ 9.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ 23.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ และเช่นเดียวกับพนักงานอายุ 41 ปีขึ้นไป คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.097 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงาน

ตาราง 15 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านการศึกษา กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
การศึกษา				
ปริญญาตรี	จำนวน	164	107	271
	ร้อยละ	52.7	34.4	87.1
ปริญญาโทขึ้นไป	จำนวน	23	17	40
	ร้อยละ	7.4	5.5	12.9
รวม	จำนวน	186	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 0.132 Sig.(2-sided) = 0.716

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.7 และ 34.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปเช่นเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ 5.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.716 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงาน

ตาราง 16 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านตำแหน่งงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
ตำแหน่งงาน				
พนักงานปฏิบัติการ	จำนวน	97	67	164
	ร้อยละ	31.2	21.5	52.7
พนักงานเจ้าหน้าที่	จำนวน	79	47	126
	ร้อยละ	25.4	15.1	40.5
พนักงานบริหาร	จำนวน	11	10	21
	ร้อยละ	3.5	3.3	6.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 0.939 Sig.(2-sided) = 0.625

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 21.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.4 และ 15.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ 3.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.625 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับตำแหน่งงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงาน

ตาราง 17 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุการทำงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
อายุการทำงาน				
ต่ำกว่า 5 ปี	จำนวน	97	50	147
	ร้อยละ	31.2	16.1	47.3
6 – 10 ปี	จำนวน	58	41	99
	ร้อยละ	18.6	13.2	31.8
11 ปีขึ้นไป	จำนวน	32	33	65
	ร้อยละ	10.3	10.6	20.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 5.422 Sig.(2-sided) = 0.066

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 16.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.6 และ 13.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ 10.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.066 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงาน

ตาราง 18 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน กับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
พอใช้	จำนวน	90	72	162
6 – 10 คะแนน	ร้อยละ	28.9	23.2	52.1
ดี	จำนวน	97	52	149
11 – 18 คะแนน	ร้อยละ	31.2	16.7	47.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 2.950 Sig.(2-sided) = 0.086

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับพอใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 23.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับดี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 16.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.086 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 19 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งาน		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
ก่อน 9.00 น.	จำนวน	113	57	170
	ร้อยละ	36.3	18.3	54.6
9.00 -12.00 น.	จำนวน	53	52	105
	ร้อยละ	17.0	16.7	33.7
หลัง 12.00 น.	จำนวน	21	15	36
	ร้อยละ	6.8	4.9	11.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 6.981 Sig.(2-sided) = 0.030

Cramers'V = 0.150 Sig.(2-sided) = 0.030

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลาก่อน 9.00 น. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 18.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลา 9.00 -12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 16.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งาน Lotus Notes ในช่วงเวลาหลัง 12.00 น. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 4.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.030 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramers'V พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในขนาดเท่ากับ 0.150 ซึ่งแสดงความ สัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 20 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	31	15	46
	ร้อยละ	10.0	4.8	14.8
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	88	71	159
	ร้อยละ	28.3	22.8	51.1
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	68	38	106
	ร้อยละ	21.8	12.3	34.1
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 3.244 Sig.(2-sided) = 0.197

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 4.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 12.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.197 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 21 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	62	41	103
	ร้อยละ	19.9	13.2	33.1
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	21	17	38
	ร้อยละ	6.8	5.5	12.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	6	9	15
	ร้อยละ	1.9	2.9	4.8
ไม่เคยใช้	จำนวน	98	57	155
	ร้อยละ	31.5	18.3	49.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 3.531 Sig.(2-sided) = 0.317

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.9 และ 13.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 5.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ 1.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ 18.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.317 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 22 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	39	29	68
	ร้อยละ	12.5	9.4	21.9
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	12	20	32
	ร้อยละ	3.9	6.4	10.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	6	4	10
	ร้อยละ	1.9	1.3	3.2
ไม่เคยใช้	จำนวน	130	71	201
	ร้อยละ	41.8	22.8	64.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 8.788 Sig.(2-sided) = 0.032

Somers'd = -0.099 Sig.(2-sided) = 0.058

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งน้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 9.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ 3.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ 1.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้ พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.8 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.032 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งในขนาดเท่ากับ -0.099 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.058 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 23 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	88	33	121
	ร้อยละ	28.3	10.6	38.9
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	74	70	144
	ร้อยละ	23.8	22.5	46.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	25	21	46
	ร้อยละ	8.0	6.8	14.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 13.240 Sig.(2-sided) = 0.001

Somers'd = 0.153 Sig.(2-sided) = 0.001

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 10.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 22.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 8.0 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ในขนาดเท่ากับ 0.153 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 24 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	84	63	147
	ร้อยละ	27.0	20.3	47.3
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	33	25	58
	ร้อยละ	10.6	8.0	18.6
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	18	15	33
	ร้อยละ	5.8	4.8	10.6
ไม่เคยใช้	จำนวน	52	21	73
	ร้อยละ	16.7	6.8	23.5
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 4.983 Sig.(2-sided) = 0.173

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.0 และ 20.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.6 และ 8.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 4.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.173 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 25 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	78	23	101
	ร้อยละ	25.1	7.4	32.5
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	59	58	117
	ร้อยละ	19.0	18.6	37.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	50	43	93
	ร้อยละ	16.0	13.9	29.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 18.232 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.156 Sig.(2-sided) = 0.000

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์(E-mail) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.1 และ 7.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 1 – 3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 18.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 13.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ในขนาดเท่ากับ 0.156 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 26 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	59	27	86
	ร้อยละ	19.0	8.7	27.7
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	21	16	37
	ร้อยละ	6.8	5.1	11.9
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	9	24	33
	ร้อยละ	2.9	7.7	10.6
ไม่เคยใช้	จำนวน	98	57	155
	ร้อยละ	31.4	18.4	49.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 18.232 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.013 Sig.(2-sided) = 0.768

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 8.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 5.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 2.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.4 และ 18.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมในขนาดเท่ากับ 0.013 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.768 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 27 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	40	24	64
	ร้อยละ	12.9	7.7	20.6
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	12	24	36
	ร้อยละ	3.9	7.7	11.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	4	5	9
	ร้อยละ	1.2	1.7	2.9
ไม่เคยใช้	จำนวน	131	71	202
	ร้อยละ	42.1	22.8	64.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 13.734	Sig.(2-sided) = 0.003
Somers'd = -0.088	Sig.(2-sided) = 0.090

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 7.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 3.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และ 1.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.1 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.003 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งในขนาดเท่ากับ -0.088 ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.090 ซึ่งแสดงความ สัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 28 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	100	34	134
	ร้อยละ	32.2	10.9	43.1
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	62	53	115
	ร้อยละ	19.9	17.1	37.0
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	25	37	62
	ร้อยละ	8.0	11.9	19.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 23.747 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.227 Sig.(2-sided) = 0.000

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ 10.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.9 และ 17.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ 8.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารในขนาดเท่ากับ 0.227 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 29 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	93	49	142
	ร้อยละ	29.9	15.8	45.7
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	30	27	57
	ร้อยละ	9.6	8.7	18.3
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	13	28	41
	ร้อยละ	4.2	9.0	13.2
ไม่เคยใช้	จำนวน	51	20	71
	ร้อยละ	16.4	6.4	22.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 20.911 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.027 Sig.(2-sided) = 0.526

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ 15.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.6 และ 8.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 4.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ 6.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการในขนาดเท่ากับ 0.027 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.526 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	
	1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
2	ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
3	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	
	3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes	ยอมรับสมมติฐาน
	3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมาย ในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
	3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
	3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	ยอมรับสมมติฐาน
	3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	ยอมรับสมมติฐาน
	3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง	ยอมรับสมมติฐาน
	3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
	3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
^{2}	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Chi-square
Cramers'V	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรนามบัญญัติ
Somers'd	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรเรียงอันดับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และ การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes และ ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน 3 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	132	42.4
1.2 หญิง	179	57.6
รวม	**311**	**100.0**
2. อายุ		
2.1 21 – 30 ปี	94	30.2
2.2 31 – 40 ปี	167	53.7
2.3 41 ปีขึ้นไป	50	16.1
รวม	**311**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	271	87.1
3.2 ปริญญาโทขึ้นไป	40	12.9
รวม	**311**	**100.0**
4. ระดับตำแหน่งงาน.		
4.1 พนักงานปฏิบัติการ	164	52.7
4.2 พนักงานเจ้าหน้าที่	126	40.5
4.3 พนักงานบริหาร	21	6.8
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคาร		
5.1 ต่ำกว่า 5 ปี	147	47.3
5.2 5 - 10 ปี	99	31.8
5.3 มากกว่า 10 ปี	65	20.9
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 311 คน เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 เป็นพนักงานเพศหญิง จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

2. อายุ พบว่ามีพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1

3. ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

4. ระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และพนักงานระดับบริหาร มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 20.9

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes	รู้	ไม่รู้
1. ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน(Password) สำหรับการเปิดระบบ Lotus Notes ได้เอง	213 68.5%	98 31.5%
2. ผู้ใช้สามารถอนุญาตให้ผู้ใช้คนอื่นเปิดMail ของตัวเองเพื่ออ่าน ส่ง และแก้ไข รวมทั้งเข้าไปทำการนัดหมายต่างๆที่ Calendar แทนได้ โดยใช้วิธี Delegating Mail Access	109 35.0%	202 65.0%
3. ในการอ่านข่าวสารจาก Mail ต้องเข้าไปที่ File เลือก Open ก่อนจึงสามารถเปิดMail ได้	231 74.3%	80 25.7%
4. เมื่อผู้ใช้ต้องการตอบ Mail ให้กดปุ่ม Reply แล้วเลือก Reply to All สำหรับการตอบกลับผู้ส่งพร้อมข้อความเดิมที่ส่งมา	129 41.5%	182 58.5%
5. ในการส่ง Mail ต่อให้ผู้อื่น (Forward) ผู้ใช้ต้องเลือก Address ปลายทางก่อนแล้วจึงกดปุ่ม Forward	182 58.5%	129 41.5%
6. ในการลบ Mail เมื่อกดปุ่ม Delete แล้ว ต้องกดปุ่ม F6 เลือก Yes เพื่อยืนยันการลบ	270 86.8%	41 13.2%
7. การแนบ File ไปกับ Mail เมื่อผู้ส่งใช้วิธีการ Attach File แล้ว หน้าจอผู้รับจะแสดงรายละเอียด Mail ที่เข้าพร้อมมีรูปคลิปหนีบกระดาษอยู่ โดยผู้รับสามารถเปิดอ่านโดย กด Double Click ที่ Attachment File นั้นแล้วเลือก Detach เพื่อการเปิดอ่านเท่านั้น	202 65.0%	109 35.0%
8. ในการส่ง Mail ออกไปท่านสามารถกำหนดให้ระบบ Lotus Notes ยืนยันการได้รับ Mail กลับมาเมื่อผู้รับเปิด Mail อ่านโดยใช้คำสั่งปุ่ม Tools	152 48.9%	159 51.1%
9. เมื่อ Mailเต็มผู้ใช้สามารถดึงข้อมูลที่ต้องการใช้เข้าเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเองได้โดยใช้ขั้นตอนการทำ Archive	206 66.2%	105 33.8%
10.ผู้ใช้ To Do สามารถใช้สั่งงานให้กับผู้อื่นเท่านั้น โดยผู้ใช้สามารถที่จะจัดลำดับความสำคัญของงานได้ด้วย	130 41.8%	181 58.2%
11.การใช้ To Do มอบหมายงานให้ผู้อื่นทำเริ่มต้นโดยเลือกType เป็น Personal To Do แล้ว กรอกวันเวลารายการงานที่สั่งให้ครบ หากเป็นงานซ้ำหลายวันให้ใช้ Repeat ได้	99 31.8%	212 68.2%

ตาราง 2 (ต่อ)

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes	รู้	ไม่รู้
12. ผู้ได้รับมอบหมายงานจาก To Do สามารถตอบโดยใช้ Accept เพื่อยอมรับคำสั่ง, Forward เพื่อส่งงานให้ผู้อื่นต่อ หรือ Decline เพื่อปฏิเสธงาน	96 30.9%	215 69.1%
13. ท่านสามารถสร้างวันหยุดใน To Do List ของท่านได้ด้วยการImport ข้อมูลวันหยุดจาก Server โดยที่รายการวันหยุดทางผู้ดูแลระบบLotus Notes จะสร้างเป็นข้อมูลวันหยุดไว้เป็นส่วนกลางตามประกาศวันหยุดของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ทุกปี	105 33.8%	206 66.2%
14. ใน Calendar สามารถคอยเตือนผู้ใช้ถึงสิ่งที่ต้องทำ กำหนดนัดหมาย โดยกด New แล้วเลือก Reminder จากนั้นป้อนรายละเอียดให้ครบ	244 78.5%	67 21.5%
15. เมื่อจองห้องประชุมผ่าน Calendar แล้วได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง ระบบจะตอบกลับผู้จองโดยมีสัญลักษณ์รูปหัวแม่มือยกขึ้นนำหน้าข้อความ	229 73.6%	82 26.4%
16. เมื่อได้รับการเชิญประชุมผ่าน Calendar แล้วต้องการตอบกลับ ให้กด Respond แล้วสามารถเลือกตอบรับ-ปฏิเสธได้ตามรายละเอียดที่ให้ โดยไม่สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มได้	154 49.5%	157 50.5%
17. เมื่อเชิญประชุมแล้วมีผู้ตอบกลับ ผู้เชิญประชุมสามารถดูรายชื่อผู้ตอบ ยืนยัน เลื่อน ยกเลิกการประชุมดังกล่าวโดยใช้ปุ่ม Owner Actions	215 69.1%	96 30.9%
18. Research/Analysis Report เป็นข้อมูลของระบบ Lotus Notes ที่เผยแพร่ความรู้ในเรื่องเศรษฐกิจการเงินรวมการวิเคราะห์ให้แก่ผู้สนใจด้วย	48 15.4%	263 84.6%
19. ท่านสามารถเข้าดูข้อมูลของห้องสมุดไทยธนาคารใน ระบบ Lotus Notes ได้ โดยนอกจากให้ความสะดวกในเรื่องรายละเอียดรายการหนังสือ บทความทางเศรษฐกิจ สื่อการเรียนรู้และเอกสารประกอบการอบรมแล้ว ท่านยังสามารถยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนผ่านระบบ Lotus Notes ได้อีกด้วย	56 18.0%	255 82.0%
20. ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet ของธนาคารได้โดยใช้ ระบบ Lotus Notes เป็นตัวผ่านได้	268 86.2%	43 13.8%

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องวิธีการการลบ Mail , เรื่องความสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet และเรื่องการใช้ Calendar เพื่อเตือนความจำ โดยมีจำนวนเท่ากับ 268 คน, 270 คน และ 244 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.8 , 86.2 และ 78.5 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ในเรื่องที่มาของข้อมูล Research/Analysis Report ในระบบ Lotus Notes , เรื่องการยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนจากห้องสมุดไทยธนาคาร ผ่านระบบ Lotus Notes และ เรื่องวิธีการตอบงานที่ได้รับมอบหมายงานจาก To Do โดยมีจำนวนเท่ากับ 263 คน , 255 คน และ 215 คน หรือคิดเป็น ร้อยละ 84.6 , 82.0 และ 69.1 ตามลำดับ

จากการวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร พบว่า คะแนนสูงสุดของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน คือ 18 คะแนน และ คะแนนต่ำสุดของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน คือ 6 คะแนน โดยสามารถนำคะแนนความรู้ความเข้าใจทั้งหมดมาจัดกลุ่มแบ่งตามระดับความรู้ความเข้าใจได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. มีความรู้พอใช้ (6 – 10 คะแนน) จำนวน 162 คน คิดเป็น 52.1 %
2. มีความรู้ดี (11 – 18 คะแนน) จำนวน 149 คน คิดเป็น 47.9 %

ตอนที่ 3 การวัดความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes

ความพึงพอใจต่อคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน	3.73	.70	มาก
ความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.69	.73	มาก
การลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน	3.67	.76	ปานกลาง
การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน	3.30	.74	ปานกลาง
ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ	3.45	.68	ปานกลาง
ความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน	3.58	.77	ปานกลาง
รวม	**3.57**	**.56**	**ปานกลาง**

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน เรื่องความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.69 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน, เรื่องการออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน, เรื่องความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ และ เรื่องความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.30, 3.45 และ 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	4.05	.73	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.76	.72	มาก
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.73	.79	มาก
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.47	.74	ปานกลาง
รวม	**3.75**	**.59**	**มาก**

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และ เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.76 และ 3.73 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

ความพึงพอใจต่อการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.70	.86	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.44	.80	ปานกลาง
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.45	.79	ปานกลาง
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.33	.81	ปานกลาง
รวม	**3.48**	**.70**	**ปานกลาง**

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.45 และ 3.33 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการสั่งงานและ การติดตามงานที่สั่ง (ToDo)

ความพึงพอใจต่อการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.33	.83	ปานกลาง
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.19	.83	ปานกลาง
ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน	3.25	.85	ปานกลาง
การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า	3.14	.82	ปานกลาง
รวม	**3.23**	**.75**	**ปานกลาง**

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.19, 3.25 และ 3.14 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

ความพึงพอใจต่อการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	**ระดับความคิดเห็น**		
	$\bar{x}$	**S.D.**	**แปลผล**
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.85	.75	มาก
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.71	.69	มาก
ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.62	.77	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล	3.59	.71	ปานกลาง
รวม	**3.69**	**.63**	**มาก**

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.71 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet

ความพึงพอใจต่อการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	3.67	.89	ปานกลาง
การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.53	.84	ปานกลาง
ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน	3.44	.85	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล	3.46	.78	ปานกลาง
รวม	**3.53**	**.76**	**ปานกลาง**

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.53 , 3.44 และ 3.46 ตามลำดับ

ตาราง 9 สรุปภาพรวมของ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้งานระบบ Lotus Notes	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
คุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes	3.57	.56	ปานกลาง
การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)	3.75	.59	มาก
การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	3.48	.70	ปานกลาง
การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)	3.23	.75	ปานกลาง
การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	3.69	.63	มาก
การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet	3.53	.76	ปานกลาง
รวม	**3.54**	**.53**	**ปานกลาง**

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ และการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.69 ตามลำดับ นอกจากนั้นพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes, ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม, ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง และด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57, 3.48, 3.23 และ 3.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

พฤติกรรมด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes	จำนวน	ร้อยละ
ก่อน 9.00 น	170	54.7
9.01 - 12.00 น.	105	33.8
หลัง 12.01 น.	36	11.6
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes พบว่า ช่วงเวลาที่พนักงานเข้ามาใช้งานสูงสุดคือ ก่อน 9.00 น. รองมาคือ 9.01 -12.00 น. และหลัง 12.01 น. คิดเป็นจำนวน 170 คน, 105 คน และ 36 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 54.7, 33.8 และ 11.6 ตามลำดับ

ตาราง 11 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์

พฤติกรรมด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	46	14.8
5 - 10 ครั้ง	159	51.1
11 ครั้งขึ้นไป	106	34.1
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 11 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	103	33.1
5 - 10 ครั้ง	38	12.2
11 ครั้งขึ้นไป	15	4.8
ไม่เคยใช้	155	49.9
รวม	**311**	**100.0**
3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	68	21.9
5 - 10 ครั้ง	32	10.3
11 ครั้งขึ้นไป	10	3.2
ไม่เคยใช้	201	64.6
รวม	**311**	**100.0**
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	121	38.9
5 - 10 ครั้ง	144	46.3
11 ครั้งขึ้นไป	46	14.8
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet		
น้อยกว่า 5 ครั้ง	147	47.3
5 - 10 ครั้ง	58	18.6
11 ครั้งขึ้นไป	33	10.6
ไม่เคยใช้	73	23.5
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งสัปดาห์ พบว่าพนักงานมีพฤติกรรม ดังนี้

1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ 5 - 10 ครั้ง รองมาคือ 11 ครั้งขึ้นไป และน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นจำนวน 159 คน, 106 คน และ 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.1, 34.1 และ 14.8 ตามลำดับ

2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 155 คน, 103 คน, 38 คน และ 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.9, 33.1, 12.2 และ 4.8 ตามลำดับ

3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 201 คน, 68 คน, 32 คน และ 10 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.6, 21.9, 10.3 และ 3.2 ตามลำดับ

4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พบว่า พนักงานโดยส่วนใหญ่ใช้ 5 - 10 ครั้ง รองมาคือน้อยกว่า 5 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 144 คน, 121 คน และ 46 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.3, 38.9 และ 14.8 ตามลำดับ

5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง รองมาคือ ไม่เคยใช้, 5 - 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 147 คน, 73 คน, 58 คน และ 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.3, 23.5, 18.6 และ 10.6 ตามลำดับ

ตาราง 12 ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน

พฤติกรรมด้านระยะเวลาที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	101	32.5
1 - 3 ชั่วโมง	117	37.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	93	29.9
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**

ตาราง 12 (ต่อ)

พฤติกรรมด้านระยะเวลาที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน	จำนวน	ร้อยละ
2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	86	27.7
1 - 3 ชั่วโมง	37	11.9
4 ชั่วโมงขึ้นไป	33	10.6
ไม่เคยใช้	155	49.8
รวม	**311**	**100.0**
3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	64	20.6
1 - 3 ชั่วโมง	36	11.5
4 ชั่วโมงขึ้นไป	9	2.9
ไม่เคยใช้	202	65.0
รวม	**311**	**100.0**
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	134	43.1
1 - 3 ชั่วโมง	115	37.0
4 ชั่วโมงขึ้นไป	62	19.9
ไม่เคยใช้	0	0
รวม	**311**	**100.0**
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	142	45.7
1 - 3 ชั่วโมง	57	18.3
4 ชั่วโมงขึ้นไป	41	13.2
ไม่เคยใช้	71	22.8
รวม	**311**	**100.0**

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพฤติกรรมในด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ Lotus Notes ในหนึ่งเดือน พบว่าพนักงานมีพฤติกรรม ดังนี้

1. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ 1 – 3 ชั่วโมง รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 117 คน, 101 คน และ 93 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.6, 32.5 และ 29.9 ตามลำดับ

2. การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 155 คน, 86 คน, 37 คน และ 33 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.8, 27.7, 11.9 และ 10.6 ตามลำดับ

3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ รองมาคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 202 คน, 64 คน, 36 คน และ 9 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 65.0, 20.6, 11.5 และ 12.9 ตามลำดับ

4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง รองมาคือ 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 134 คน, 115 คน และ 62 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 43.1, 37.0 และ 19.9 ตามลำดับ

5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง รองมาคือ ไม่เคยใช้, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นจำนวน 142 คน, 71 คน, 57 คน และ 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 45.7, 22.8, 18.3 และ 13.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัยนี้มี 3 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการงานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับเพศของพนักงาน

ตาราง 13 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านเพศ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
เพศ				
ชาย	จำนวน	74	58	132
	ร้อยละ	23.8	18.6	42.4
หญิง	จำนวน	113	66	179
	ร้อยละ	36.3	21.3	57.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 1.583 Sig.(2-sided) = 0.208

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 18.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานหญิงเช่นเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 21.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.208 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุของพนักงาน

ตาราง 14 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุ กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
อายุ				
21 – 30 ปี	จำนวน	65	29	94
	ร้อยละ	20.9	9.3	30.2
31 – 40 ปี	จำนวน	93	74	167
	ร้อยละ	29.9	23.8	53.7
41 ปีขึ้นไป	จำนวน	29	21	50
	ร้อยละ	9.3	6.8	16.1
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 4.658 Sig.(2-sided) = 0.097

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานอายุ 21 -30 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 20.9 และ 9.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานอายุ 31 – 40 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ 23.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ และเช่นเดียวกับพนักงานอายุ 41 ปีขึ้นไป คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.097 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงาน

ตาราง 15 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านการศึกษา กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
การศึกษา				
ปริญญาตรี	จำนวน	164	107	271
	ร้อยละ	52.7	34.4	87.1
ปริญญาโทขึ้นไป	จำนวน	23	17	40
	ร้อยละ	7.4	5.5	12.9
รวม	จำนวน	186	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 0.132 Sig.(2-sided) = 0.716

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52.7 และ 34.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปเช่นเดียวกัน คือ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ 5.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.716 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงาน

ตาราง 16 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านตำแหน่งงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
ตำแหน่งงาน				
พนักงานปฏิบัติการ	จำนวน	97	67	164
	ร้อยละ	31.2	21.5	52.7
พนักงานเจ้าหน้าที่	จำนวน	79	47	126
	ร้อยละ	25.4	15.1	40.5
พนักงานบริหาร	จำนวน	11	10	21
	ร้อยละ	3.5	3.3	6.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 0.939 Sig.(2-sided) = 0.625

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 21.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.4 และ 15.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานระดับบริหารมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 3.5 และ 3.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.625 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับตำแหน่งงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงาน

ตาราง 17 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านอายุการทำงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
อายุการทำงาน				
ต่ำกว่า 5 ปี	จำนวน	97	50	147
	ร้อยละ	31.2	16.1	47.3
6 – 10 ปี	จำนวน	58	41	99
	ร้อยละ	18.6	13.2	31.8
11 ปีขึ้นไป	จำนวน	32	33	65
	ร้อยละ	10.3	10.6	20.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 5.422 Sig.(2-sided) = 0.066

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 16.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 – 10 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 18.6 และ 13.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คือ คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ 10.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.066 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงาน

H_1 : ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงาน

ตาราง 18 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน กับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
พอใช้	จำนวน	90	72	162
6 – 10 คะแนน	ร้อยละ	28.9	23.2	52.1
ดี	จำนวน	97	52	149
11 – 18 คะแนน	ร้อยละ	31.2	16.7	47.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 2.950 Sig.(2-sided) = 0.086

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับพอใช้ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 23.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับดี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.2 และ 16.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.086 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 19 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งาน		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
ก่อน 9.00 น.	จำนวน	113	57	170
	ร้อยละ	36.3	18.3	54.6
9.00 -12.00 น.	จำนวน	53	52	105
	ร้อยละ	17.0	16.7	33.7
หลัง 12.00 น.	จำนวน	21	15	36
	ร้อยละ	6.8	4.9	11.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 6.981 Sig.(2-sided) = 0.030

Cramers'V = 0.150 Sig.(2-sided) = 0.030

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลาก่อน 9.00 น. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 และ 18.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในช่วงเวลา 9.00 -12.00 น. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 16.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งาน Lotus Notes ในช่วงเวลาหลัง 12.00 น. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 4.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.030 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cramers'V พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในขนาดเท่ากับ 0.150 ซึ่งแสดงความ สัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 20 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	31	15	46
	ร้อยละ	10.0	4.8	14.8
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	88	71	159
	ร้อยละ	28.3	22.8	51.1
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	68	38	106
	ร้อยละ	21.8	12.3	34.1
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 3.244 Sig.(2-sided) = 0.197

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.0 และ 4.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.8 และ 12.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.197 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 21 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	62	41	103
	ร้อยละ	19.9	13.2	33.1
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	21	17	38
	ร้อยละ	6.8	5.5	12.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	6	9	15
	ร้อยละ	1.9	2.9	4.8
ไม่เคยใช้	จำนวน	98	57	155
	ร้อยละ	31.5	18.3	49.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 3.531 Sig.(2-sided) = 0.317

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.9 และ 13.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 5.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 2.9 และ 1.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.5 และ 18.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.317 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่าพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 22 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	39	29	68
	ร้อยละ	12.5	9.4	21.9
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	12	20	32
	ร้อยละ	3.9	6.4	10.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	6	4	10
	ร้อยละ	1.9	1.3	3.2
ไม่เคยใช้	จำนวน	130	71	201
	ร้อยละ	41.8	22.8	64.6
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 8.788 Sig.(2-sided) = 0.032

Somers'd = -0.099 Sig.(2-sided) = 0.058

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งน้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 9.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ 3.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 1.9 และ 1.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้ พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.8 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.032 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งในขนาดเท่ากับ -0.099 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.058 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 23 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	88	33	121
	ร้อยละ	28.3	10.6	38.9
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	74	70	144
	ร้อยละ	23.8	22.5	46.3
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	25	21	46
	ร้อยละ	8.0	6.8	14.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 13.240 Sig.(2-sided) = 0.001

Somers'd = 0.153 Sig.(2-sided) = 0.001

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 28.3 และ 10.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 22.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 8.0 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.001 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ในขนาดเท่ากับ 0.153 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 24 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 5 ครั้ง	จำนวน	84	63	147
	ร้อยละ	27.0	20.3	47.3
5 – 10 ครั้ง	จำนวน	33	25	58
	ร้อยละ	10.6	8.0	18.6
11 ครั้งขึ้นไป	จำนวน	18	15	33
	ร้อยละ	5.8	4.8	10.6
ไม่เคยใช้	จำนวน	52	21	73
	ร้อยละ	16.7	6.8	23.5
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 4.983 Sig.(2-sided) = 0.173

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ น้อยกว่า 5 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.0 และ 20.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.6 และ 8.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 5.8 และ 4.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 6.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.173 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 25 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	78	23	101
	ร้อยละ	25.1	7.4	32.5
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	59	58	117
	ร้อยละ	19.0	18.6	37.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	50	43	93
	ร้อยละ	16.0	13.9	29.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 18.232 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.156 Sig.(2-sided) = 0.000

จากตาราง 25 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์(E-mail) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.1 และ 7.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 1 – 3 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ มีความพึงพอใจในระดับมากใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 18.6 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.0 และ 13.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ในขนาดเท่ากับ 0.156 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 26 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	59	27	86
	ร้อยละ	19.0	8.7	27.7
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	21	16	37
	ร้อยละ	6.8	5.1	11.9
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	9	24	33
	ร้อยละ	2.9	7.7	10.6
ไม่เคยใช้	จำนวน	98	57	155
	ร้อยละ	31.4	18.4	49.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 18.232 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.013 Sig.(2-sided) = 0.768

จากตาราง 26 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 8.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.8 และ 5.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 2.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 31.4 และ 18.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมในขนาดเท่ากับ 0.013 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.768 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 27 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	40	24	64
	ร้อยละ	12.9	7.7	20.6
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	12	24	36
	ร้อยละ	3.9	7.7	11.6
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	4	5	9
	ร้อยละ	1.2	1.7	2.9
ไม่เคยใช้	จำนวน	131	71	202
	ร้อยละ	42.1	22.8	64.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 13.734	Sig.(2-sided) = 0.003
Somers'd = -0.088	Sig.(2-sided) = 0.090

จากตาราง 27 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 7.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 3.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 1.7 และ 1.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.1 และ 22.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.003 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งในขนาดเท่ากับ -0.088 ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.090 ซึ่งแสดงความ สัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 28 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	100	34	134
	ร้อยละ	32.2	10.9	43.1
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	62	53	115
	ร้อยละ	19.9	17.1	37.0
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	25	37	62
	ร้อยละ	8.0	11.9	19.9
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 23.747 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.227 Sig.(2-sided) = 0.000

จากตาราง 28 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ 10.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 19.9 และ 17.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.9 และ 8.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารในขนาดเท่ากับ 0.227 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

H_0 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

H_1 : พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตาราง 29 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

พฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notesด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ		ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes		รวม
		พึงพอใจปานกลาง	พึงพอใจมาก	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	จำนวน	93	49	142
	ร้อยละ	29.9	15.8	45.7
1 – 3 ชั่วโมง	จำนวน	30	27	57
	ร้อยละ	9.6	8.7	18.3
4 ชั่วโมงขึ้นไป	จำนวน	13	28	41
	ร้อยละ	4.2	9.0	13.2
ไม่เคยใช้	จำนวน	51	20	71
	ร้อยละ	16.4	6.4	22.8
รวม	จำนวน	187	124	311
	ร้อยละ	60.1	39.9	100.0

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

^{2} = 20.911 Sig.(2-sided) = 0.000

Somers'd = 0.027 Sig.(2-sided) = 0.526

จากตาราง 29 พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.9 และ 15.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในส่วนของพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.6 และ 8.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 4.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ นอกจากนี้พนักงานที่มีพฤติกรรมไม่เคยใช้ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมามีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ 6.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.000 หมายความว่าต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 ที่ว่า พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทดสอบต่อด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Somers'd พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการในขนาดเท่ากับ 0.027 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.526 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	
	1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.2 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.3 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.4 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	1.5 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
2	ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
3	ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน	
	3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes	ยอมรับสมมติฐาน
	3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมาย ในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง	ยอมรับสมมติฐาน

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
	3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
	3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
	3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)	ยอมรับสมมติฐาน
	3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม	ยอมรับสมมติฐาน
	3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง	ยอมรับสมมติฐาน
	3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	ยอมรับสมมติฐาน
	3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes กับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes กับพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงาน เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลต่อธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยเฉพาะผู้บริหารสายงานเทคโนโลยี เพื่อนำไปประกอบการพิจารณา ในการพัฒนาปรับปรุงระบบ Lotus Notes ให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานภายในธนาคาร เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ของพนักงานเพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

3. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในส่วนที่มีความน่าสนใจต่อเนื่องต่อไป

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในระดับต่างๆ ภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน และมี Lotus Notes Address เป็นของตนเอง จำนวน ทั้งสิ้น 1,380 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience) โดยเน้นที่ความสมัครใจของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้คำนวณหากลุ่มเป้าหมายจากพนักงานในระดับต่างๆภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่เป็นผู้ใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ได้จำนวน 311 คน โดยใช้วิธีการแบบ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษา ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ต่อการใช้ระบบ Lotus Notes โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

<u>ส่วนที่ 1</u> เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน จำนวน 5 ข้อ โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบLotus Notes โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

เมื่อรวบรวมคะแนนแล้ว จะนำคะแนนมาพิจารณาจัดระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

16 – 20 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดีมาก

11 – 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดี

6 – 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับพอใช้

0 - 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกเป็น

1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes
2. ความพึงพอใจต่อการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
3. ความพึงพอใจต่อการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
4. ความพึงพอใจต่อการสั่งงานและการติดตามงาน
5. ความพึงพอใจต่อการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
6. ความพึงพอใจต่อการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

โดยได้กำหนดเป็นแบบวัด Rating Scale ตามแบบ Likert โดยมีมาตรวัด 5 ระดับ ซึ่งข้อความในแบบสอบถามอยู่ในลักษณะข้อความเชิงบวก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถามมีดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	การให้คะแนนข้อความเชิงบวก
ความพึงพอใจมากที่สุด	5
ความพึงพอใจมาก	4
ความพึงพอใจปานกลาง	3
ความพึงพอใจน้อย	2
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของผลการวิเคราะห์ กำหนดเกณฑ์ตามแนวของ Best (1970 : 257)

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

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ค่าเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง ผู้ตอบมีระดับความพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกเป็น

1. ช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes
2. ความถี่ในการใช้งานระบบ Lotus Notes
   - 2.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
   - 2.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
   - 2.3 การสั่งงานและการติดตามงาน
   - 2.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
   - 2.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ
3. ระยะเวลาการใช้งานระบบLotus Notes เฉลี่ยแต่ละครั้ง
   - 3.1 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)
   - 3.2 การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม
   - 3.3 การสั่งงานและ การติดตามงาน
   - 3.4 การดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร
   - 3.5 การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

โดยกำหนดให้ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้บริหารธนาคารเพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จากนั้นจึงประสานงานกับตัวแทนของแต่ละฝ่ายงาน เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามไปทั้งหมด 311 ชุด และมีการทำรหัสไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อการควบคุมในการจัดเก็บ ทั้งนี้ใช้เวลารวบรวมทั้งสิ้นประมาณ 3 สัปดาห์นับตั้งแต่การแจกแบบสอบถามออกไปจนรับแบบสอบถามคืนมาทั้งสิ้น 311 ชุด คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามที่แจกไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกเพื่อเพื่อให้ผู้ตอบคนเดิมให้กรอกให้สมบูรณ์กรณีติดตามได้หรือจัดทำใหม่ทดแทนกรณีติดตามไม่ได้

2. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences : SPSS)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

   3.1 ข้อมูลในตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่และร้อยละ

   3.2 ข้อมูลในตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3 ข้อมูลในตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้ระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.4 ข้อมูลในตอนที่ 4 พฤติกรรมในการใช้ระบบ Lotus Notes วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. การทดสอบสมมุติฐาน ใช้สถิติ Chi-Square ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
^{2}	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Chi-square
Cramers'V	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรนามบัญญัติ
Somers'd	แทน	ระดับความสัมพันธ์ในการวัดตัวแปรมาตรเรียงอันดับ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลจำนวน 311 ราย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 4 เป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการวิเคราะห์ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลการวิเคราะห์ โดยเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

1. เพศ เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

2. อายุ มีพนักงานที่มีอายุ 21 - 30 ปีมีจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 30.2 พนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไปมีจำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 16.1

3. ระดับการศึกษา พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 87.1 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

4. ระดับตำแหน่งงาน ระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 164 คนคิดเป็นร้อยละ 52.7 ระดับพนักงานเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และระดับพนักงานบริหาร มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีจำนวน 65 คนคิดเป็นร้อยละ 20.9

<u>ตอนที่ 2</u> การวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบLotus Notes

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความรู้และความเข้าใจในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ข้อ 6 เรื่องการลบ Mail เมื่อกดปุ่ม Delete แล้ว ต้องกดปุ่ม F6 เลือก Yes เพื่อยืนยันการลบ, ข้อ 20 เรื่องความสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet ของธนาคารได้โดยใช้ระบบ Lotus Notes เป็นตัวผ่านได้ และข้อ 14 การใช้ Calendar สามารถคอยเตือนผู้ใช้ถึงสิ่งที่ต้องทำกำหนดนัดหมาย โดยกด New แล้วเลือก Reminder จากนั้นป้อนรายละเอียดให้ครบ เป็นจำนวน 268 คน, 270 คน และ 244 คน โดยเป็นสัดส่วนเมื่อเทียบกับผู้ที่ไม่รู้ คิดเป็นร้อยละ 86.8 , 86.2 และ 78.5 ตามลำดับ

นอกจากนั้น ยังพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ในข้อ 18 เรื่อง Research/Analysis Report เป็นข้อมูลของระบบ Lotus Notes ที่เผยแพร่ความรู้ในเรื่องเศรษฐกิจการเงิน รวมการวิเคราะห์ให้แก่ผู้สนใจด้วย, ข้อ 19 เรื่องการสามารถเข้าดูข้อมูลของห้องสมุดไทยธนาคารใน ระบบ Lotus Notes ได้ โดยนอกจากให้ความสะดวกในเรื่องรายละเอียดรายการหนังสือ บทความทางเศรษฐกิจ สื่อการเรียนรู้และเอกสารประกอบการอบรมแล้ว ท่านยังสามารถยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนผ่านระบบ Lotus Notes ได้อีกด้วย และ ข้อ 12 เรื่องผู้ได้รับมอบหมายงานจาก To Do สามารถตอบโดยใช้ Accept เพื่อยอมรับคำสั่ง, Forward เพื่อส่งงานให้ผู้อื่นต่อ หรือ Decline เพื่อปฏิเสธงาน เป็นจำนวน 263 คน , 255 คน และ 215 คน โดยมีสัดส่วนโดยเปรียบเทียบกับพนักงานที่มีความรู้เรื่องดังกล่าวคิดเป็น ร้อยละ 84.6 , 82.0 และ 69.1 ตามลำดับ

จากการวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบ Lotus Notes พบว่า คะแนนสูงสุด คือ 18 คะแนน และ คะแนนต่ำสุด คือ 6 คะแนน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน เรื่องความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.69 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องการลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน, เรื่องการออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน, เรื่องความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ และ เรื่องความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.30,3.45 และ 3.58 ตามลำดับ

2. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และ เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 3.76 และ 3.73 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

3. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44, 3.45 และ 3.33 ตามลำดับ

4. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน และ เรื่องการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33, 3.19, 3.25 และ 3.14 ตามลำดับ

5. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 3.71 ตามลำดับ นอกจากนั้น พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.59 ตามลำดับ

6. พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ คือ เรื่องสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน, เรื่องการมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย, เรื่องข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และ เรื่องความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.53 , 3.44 และ 3.46 ตามลำดับ

โดยสรุปจากภาพรวมทุกด้าน พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า

1. พฤติกรรมด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานงานระบบ Lotus Notes พบว่า พนักงานที่เข้ามาใช้ช่วงเวลา ก่อน 9.00 น. มีจำนวน 170 คน (54.7 %) ส่วนพนักงานที่เข้ามาใช้ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น. มีจำนวน 105 คน (33.8 %) และ พนักงานที่เข้ามาใช้ช่วงเวลา หลัง 12.01 น. มีจำนวน 36 คน (11.6 %)

2. พฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 46 คน (14.8 %) พนักงานที่ใช้ 5 -10 ครั้ง มีจำนวน 159 คน (51.1 %) พนักงานที่ใช้ 11 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 106 คน (34.1 %) และไม่มีพนักงานที่ไม่เคยใช้

3. พฤติกรรมด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 103 คน (33.1 %) พนักงานที่ใช้ 5 - 10 ครั้ง มีจำนวน 38 คน (12.2 %) พนักงานที่ใช้ 11 ครั้งขึ้นไปมีจำนวน 15 คน (4.8 %) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 155 คน (49.9 %)

4. พฤติกรรมด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 68 คน (21.9 %) พนักงานที่ใช้ 5 - 10 ครั้ง มีจำนวน 32 คน (10.3 %) พนักงานที่ใช้ 11 ครั้งขึ้นไป มีจำนวน 10 คน (3.2%) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 201 คน (64.6%)

5. พฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 121 คน (38.9 %) พนักงานที่ใช้ 5 - 10 ครั้ง มีจำนวน 144 คน (46.3 %) พนักงานที่ใช้ 11 ครั้งขึ้นไปมีจำนวน 46 คน(14.8 %) และไม่มีพนักงานที่ไม่เคยใช้

6. พฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 5 ครั้ง มีจำนวน 147 คน (47.3 %) พนักงานที่ใช้ 5 - 10 ครั้ง มีจำนวน 58 คน (18.6 %) พนักงานที่ใช้ 11 ครั้งขึ้นไปมีจำนวน 33 คน (10.6 %) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 73 คน (23.5 %)

7. พฤติกรรมในด้านระยะเวลาการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail) พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 101 คน (32.5 %) พนักงานที่ใช้ 1 - 3 ชั่วโมง มีจำนวน 117 คน (37.6 %) พนักงานที่ใช้ 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 93 คน (29.9 %) และไม่มีพนักงานที่ไม่เคยใช้

8. พฤติกรรมในด้านระยะเวลาการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 86 คน (27.7 %) พนักงานที่ใช้ 1 – 3 ชั่วโมง มีจำนวน 37 คน (11.9 %) พนักงานที่ใช้ 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 33 คน (10.6 %) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 155 คน (49.8%)

9. พฤติกรรมในด้านระยะเวลาการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 64 คน (20.6 %) พนักงานที่ใช้ 1 – 3 ชั่วโมง มีจำนวน 36 คน (11.5 %) พนักงานที่ใช้ 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 9 คน (2.9 %) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 202 คน (65.0 %)

10. พฤติกรรมในด้านระยะเวลาการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 134 คน (43.1 %) พนักงานที่ใช้ 1 - 3 ชั่วโมง มีจำนวน 115 คน (37.0 %) พนักงานที่ใช้ 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 62 คน (19.9 %) และไม่มีพนักงานที่ไม่เคยใช้

11. พฤติกรรมในด้านระยะเวลาการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet พบว่า พนักงานที่ใช้น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีจำนวน 142 คน (45.7 %) พนักงานที่ใช้ 1 – 3 ชั่วโมง มีจำนวน 57 คน (18.3 %) พนักงานที่ใช้ 4 ชั่วโมงขึ้นไป มีจำนวน 41 คน (13.2 %) และพนักงานที่ไม่เคยใช้ มีจำนวน 71 คน (22.8 %)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลการวิเคราะห์ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน กับ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ได้ผลดังนี้

1. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานทั้งเพศชายและหญิง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.8 และ 36.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานทุกช่วงอายุ คือ 21 -30 ปี , 31 – 40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 20.9, 29.9 และ 9.3 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

3. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานทุกระดับการศึกษาทั้งปริญญาตรี และปริญญาโทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.7 และ 7.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

4. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานทุกตำแหน่งงาน คือ พนักงานปฏิบัติการ, พนักงานเจ้าหน้าที่ และ พนักงานบริหาร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.2, 25.4 และ 3.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

5. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีช่วงอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี , 6 -10 ปี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.2, 18.6 และ 8.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีช่วงอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notesในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 10.6 ของพนักงานทั้งหมด

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงาน กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ได้ผลดังนี้

ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ทั้งในระดับพอใช้ และระดับดี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 28.9 และ 31.2 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่าง ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ได้ผลดังนี้

1. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes ในทุกช่วงเวลา คือ ก่อน 9.00 น., 9.00 – 12.00 น. และ หลัง 12.00 น. ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.3, 17.0 และ 6.8ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

2. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 – 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.0, 28.3 และ 21.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

3. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุมไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุมน้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 – 10 ครั้ง และไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.9, 6.8 และ 31.5 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 2.9 ของพนักงานทั้งหมด

4. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งน้อยกว่า 5 ครั้ง, 11 ครั้งขึ้นไป และ ไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.5, 1.9 และ 41.8 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 5 – 10 ครั้ง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 6.4 ของพนักงานทั้งหมด

5. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 – 10 ครั้ง และ 11 ครั้งขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.3, 23.8 และ 8.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

6. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการไม่ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ น้อยกว่า 5 ครั้ง, 5 – 10 ครั้ง, 11 ครั้งขึ้นไป และ ไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 27.0, 10.6, 5.8 และ 16.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

7. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) ขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์(E-mail) น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.1 ,19.0 และ 16.0 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

8. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม น้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ ไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.0, 6.8 และ 31.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.7 ของพนักงานทั้งหมด

9. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และ ไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12.9 และ 42.1 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง 1 – 3 ชั่วโมง และ 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 7.7 และ 1.7 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ

10. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และ 1 – 3 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.2 และ 19.9 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 11.9 ของพนักงานทั้งหมด

11. พฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการขึ้นกับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขนาดความสัมพันธ์ระดับต่ำ โดยพนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง, 1 – 3 ชั่วโมง และ ไม่เคยใช้ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.9, 9.6 และ 16.4 ของพนักงานทั้งหมดตามลำดับ ในขณะที่พนักงานที่มีพฤติกรรมในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ 4 ชั่วโมงขึ้นไป ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.0 ของพนักงานทั้งหมด

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ความรู้ ความพึงพอใจ และ พฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษาธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน โดยจากผลการวิจัยพบว่า

1.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับเพศของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับอายุของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระดับการศึกษาของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตำแหน่งงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในธนาคารของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาอภิปรายได้ว่า การที่ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในทุกด้านทั้ง เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สืบเนื่องจากสาเหตุในด้านการบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงการมองพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารได้ส่งผลให้ธนาคารเป็นองค์กรที่พนักงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาส่งเสริมด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อสนองนโยบายของธนาคารในการพัฒนาศักยภาพของระบบการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกของธนาคารรวมถึงตัวบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วย อันเป็นการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าและผู้ติดต่อกับธนาคาร ดังนั้นในลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทั้งด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในธนาคาร จึงไม่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพราะด้วยความเป็นพนักงานแล้วพนักงานทุกคนไม่คำนึงถึงเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานภายในธนาคาร ต่างต้องสนองต่อนโยบายดังกล่าวในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทำงาน การเพิ่มความรู้ ทักษะ ในงานที่ทำ ทั้งนี้เป็นการสอดคล้องกับแนวคิดของมัจฉรี โอสถานนท์ (2539 : 40 – 41) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้มาจากเพียงด้านองค์ประกอบด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ เท่านั้น แต่อาจมาจากองค์ประกอบด้านเนื้อหาของงาน ที่ประกอบด้วย ชนิดของงานที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานอยู่เสมอ และทักษะการทำงานที่ต้องมีโดยต้องสามารถตอบสนองต่องานที่ทำได้ และยังรวมถึงองค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุมด้วย นอกจากนี้ผลการวิจัยดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของพฤหัส คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบอินทราเน็ตนับเป็นระบบงานด้านเทคโนโลยีชนิดหนึ่งที่ถูกนำมาใช้งานในองค์กรเช่นเดียวกับระบบ Lotus Notes

2. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เหตุผลในการสนับสนุนผลการวิจัยนี้พิจารณาได้จากนโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆให้แก่พนักงานเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานและดำเนินการตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมขององค์กรทั้งที่เกี่ยวข้องกับภายในและภายนอกองค์กร ดังเช่นที่ทางธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรมทั้งขั้นตอนวิธีการใช้ และการเพิ่มทักษะความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านในการใช้งานระบบ Lotus Notes ให้แก่พนักงานธนาคาร รวมทั้งยังมีการเพิ่มเติมความรู้เฉพาะด้านเสริมไว้ในระบบ Lotus Notes เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ได้ด้วยตนเอง ดังนั้นในการรับรู้ เรียนรู้ เข้าใจ ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่พนักงานได้รับจากธนาคารอย่างเสมอภาคและต่อเนื่อง การขาดแคลนความรู้และการมีอุปสรรคในการหาความรู้ความเข้าใจจึงเป็นเหตุที่มาจากความต้องการของตัวพนักงานเอง ดังนั้นเหตุผลจากความรู้ความเข้าใจและความไม่รู้ไม่เข้าใจดังกล่าว จึงไม่มีน้ำหนักพอเพียงต่อที่จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทั้งนี้เป็นการสอดคล้องกับแนวคิดของ อิแวนด์ (Evans. 1971 : 31) ที่ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า ความต้องการในการทำงานใดๆนั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จ

ตามวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น แต่ถ้าหากเกิดตัวถ่วงในการทำงาน คือ การขาดความรู้ความสามารถในการทำงาน จะทำให้งานนั้นหยุดชะงักได้ โดยเห็นได้ว่าทางธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่ได้สร้างปัญหาในด้านการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes จนเกิดเป็นตัวถ่วงในการทำงานที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ดังกล่าว

2. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัย พบว่า

3.1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)

3.3 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมาย ในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม

3.4 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.6 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

3.7 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.9 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.10 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.11 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำมาอภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานในด้านความถี่ในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail), ในด้านความถี่ในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม และ ในด้านความถี่ในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ในขณะที่ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้งานระบบ Lotus ในด้านช่วงเวลาในการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes, ในด้านความถี่ในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง, ในด้านความถี่ในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร, ในด้านระยะเวลาในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-mail) , ในด้านระยะเวลาในการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม, ในด้านระยะเวลาในการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง, ในด้านระยะเวลาในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร และ ในด้านระยะเวลาในการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ

หากพิจารณาถึงประเด็นความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในบางด้านแล้ว มีผลการวิจัยต่อไปที่แสดงถึงว่าแม้จะมีความสัมพันธ์กันดังกล่าวแต่เป็นความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ คือ อยู่ในช่วง 0.013 ถึง 0.227 โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 0.120

สำหรับสาเหตุสำคัญของการไม่มีความสัมพันธ์กันหรือการมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากสามารถพิจารณาได้จากการบริหารงานภายในองค์กรที่มีการกำหนด นโยบายระเบียบ คำสั่ง แนวทางการปฏิบัติงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กร สายการบังคับบัญชา การแบ่งหน้าที่และระดับความรับผิดชอบ รวมถึงวัฒนธรรมภายในองค์กรด้วย เหล่านี้ล้วนแต่เป็นตัวกำหนดแนวทางการทำงานของพนักงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมภายในองค์กร ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ไม่อยู่นอกเหนือหลักการดังกล่าว ดังนั้นพฤติกรรมการใช้ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคารจึงต้องเป็นไปตามนโยบายและกฎระเบียบของธนาคาร ต้องสอดคล้องกับโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา หน้าที่ความรับผิดชอบ และต้องสอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานภายในธนาคารด้วย จึงเป็นเหตุผลที่ปัจจัยด้านความพึงพอใจไม่ใช่ปัจจัยหลักในการก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานระบบ Lotus Notes ขึ้นในธนาคาร ด้วยเหตุที่สนับสนุนมาข้างต้น แต่อาจเป็นปัจจัยในระดับรองมาที่ยังไม่มีอิทธิพลเพียงพอต่อการกำหนดทิศทางหลักของพฤติกรรมการใช้งาน Lotus Notes ภายในธนาคารได้โดยเฉพาะในด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนในด้านที่มีความสัมพันธ์กันต่ำเป็นการสะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลบ้างแต่อยู่ในระดับต่ำจนไม่ส่งผลต่อการกำหนดทิศทางหลักของพฤติกรรมการใช้งาน Lotus Notes ภายในธนาคาร พร้อมกันนี้ได้มีแนวความคิดสนับสนุนที่มาจาก ธงชัย สันติวงษ์ (2519 : 241) ที่มองว่าพฤติกรรมองค์กรจะแสดงออกมาอย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมองค์กร ได้แก่ 1) อิทธิพลของกลุ่มในองค์กรที่เป็นทางการและไม่ทางการ ในการรวมตัวกันทำอะไรบางอย่างพฤติกรรมที่แสดงออกในองค์กรจะเป็นลักษณะเฉพาะของกลุ่มนั้นๆไป 2)การเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านจุดมุ่งหมาย โครงสร้างขององค์กร บุคลากร หรือวิทยาการใหม่ ย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร พฤติกรรมองค์กรย่อมต้องเปลี่ยนไปด้วยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ 3) การปรับตัวของมนุษย์ โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน การปรับตัวเพื่อเข้ากับสภาพการณ์ต่างๆย่อมเกิดขึ้น ในองค์กรบุคคลที่ทำงานย่อมมีการ

ปรับตัวกันไปแล้วแต่ความสามารถของแต่ละคน เป็นสาเหตุการเกิดพฤติกรรมองค์กรขึ้น ดังนั้นเป็นหน้าที่ผู้บริหารต้องเผชิญหน้ากับการปรับตัวของบุคคลเพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กรตามที่องค์กรมีความปรารถนา ดังที่งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของศิริพร สุดสวาท (2545 : 124) ได้กล่าวว่า ในด้านการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานในองค์กร จำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ และความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอินทราเน็ต สรุปได้ว่าควรที่จะมีการปรับปรุงและพัฒนาให้เหมาะสมกับพนักงานภายในองค์กรในทุกๆด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถรวบรวมแนวคิดจากข้อมูลวิจัย มาสรุปเป็นข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

1. จากผลของการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับพอใช้ รองลงมาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 52.1 และ 47.9 ตามลำดับ และไม่มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย ดังนั้นจึงเป็นผลที่ค่อนข้างน่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่อย่างไรก็ตามในระยะยาวทางธนาคารควรที่จะมีนโยบายในการพัฒนาและเสริมสร้างให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ให้มากขึ้นโดยต้องให้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในเรื่องการใช้งานระบบการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) และเรื่องการดูข้อมูล และประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร

2. จากผลของการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อต่อการใช้ระบบ Lotus Notes อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.54 และไม่มีพนักงานที่มีความพึงพอในน้อย ดังนั้นจากผลการวิจัยครั้งนี้ทางธนาคารควรให้ความสนใจพิจารณากำหนดนโยบายเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะจากการพิจารณาในรายด้านที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านคุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes ด้านการจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมถึงการจองห้องประชุม ด้านการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) และ ด้านการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ทั้งนี้ทางธนาคารควรพิจารณาสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานควบคู่ไปกับการใช้งานระบบดังกล่าวให้มากขึ้น พร้อมกับหาแนวทางการลดความยุ่งยากและซับซ้อนในการใช้งานให้น้อยลง

3. จากผลของการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้งานระบบ Lotus Notes ในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ในด้านช่วงเวลาการเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes พนักงานส่วนใหญ่เข้ามาใช้งานในช่วงก่อนเวลา 9.00 น. คิดเป็นร้อยละ 54.7 ของพนักงานทั้งหมด นับเป็นผลจากการวิจัยที่น่าพอใจสำหรับทางธนาคารที่พนักงานส่วนใหญ่มีการเข้ามาใช้งานช่วงนี้ ซึ่งหมายถึงพนักงานมีการนำระบบ Lotus Notes มาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานที่ต้องเข้าไปใช้งานในช่วงเวลาเริ่มต้นของการทำงาน ทั้งนี้ทางธนาคารต้องจัดการให้เทคโนโลยีของระบบ Lotus Notes สามารถรองรับการเปิดใช้งานของพนักงานจำนวนมากในช่วงเวลาดังกล่าวได้

3.2 ในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งานระบบ Lotus Notes ผลจากการวิจัยพบว่า การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีการใช้งานมากที่สุด โดยที่การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมถึงการจองห้องประชุม และการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่มีการใช้งานน้อย และยังมีพนักงานที่ไม่เคยใช้อีกเป็นจำนวนค่อนข้างมาก ทางธนาคารจึงควรกำกับและควบคุมการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคารมากที่สุด และในส่วนของการสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo) การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมถึงการจองห้องประชุม และการใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ ทางธนาคารต้องสนับสนุนส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้เกิดการใช้งานให้มากขึ้นเพื่อเกิดประโยชน์และเกิดความคุ้มค่ากับการลงทุนในการนำระบบ Lotus Notes มาใช้งานในธนาคาร

3.3 ในด้านระยะเวลาการใช้งานระบบ Lotus Notes ผลจากการวิจัยพบว่า การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) มีการใช้งานนานที่สุด รองมาคือการการดูข้อมูล และประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ส่วนด้านที่เหลือยังมีการใช้งานในระยะเวลาไม่นาน โดยในเรื่องของข้อเสนอแนะจะเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อเสนอแนะในด้านจำนวนครั้งที่ใช้งาน โดยที่หากมีพฤติกรรมการเข้าใช้งานระบบ Lotus Notes ที่เพิ่มขึ้น ระยะเวลาการใช้งานจะเพิ่มมากขึ้นด้วย แต่อย่างไรก็ตามทางธนาคารควรศึกษาขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานภายในธนาคารเปรียบเทียบ เพื่อหาจุดที่เหมาะสมของระยะเวลาในการใช้งานระบบ Lotus Notes ในแต่ละด้านด้วย

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลของการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร และพฤติกรรมการใช้งานระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร มีส่วนหนึ่งที่ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีอีกส่วนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กันแต่อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาด้วยแนวทาง ดังต่อไปนี้

1. ในขั้นแรกควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการทำ Focus Group ใช้พนักงานภายในธนาคารที่มีลักษณะส่วนบุคคลในหลากหลายด้าน เพื่อมุ่งประเด็นหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร
2. ในขั้นต่อมาให้นำข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ที่ได้มาทำการศึกษาในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งในข้อมูลส่วนที่ทางธนาคารต้องการศึกษาเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการในระบบ Lotus Notes ต่อไป
3. ควรมีการศึกษาในด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร ซึ่งข้อมูลที่ได้น่าจะมีประโยชน์ต่อการจูงใจและปรับปรุงพฤติกรรมการใช้งานระบบ Lotus Notes ของพนักงานให้ตรงกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคารต่อไป

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). ***การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.*** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). ***ทฤษฎีบริหารองค์การ.*** กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนะการพิมพ์.

ชนินาถ เจริญผล. (2538). ***การศึกษารูปแบบการสื่อสารการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป.*** วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

ชาริณี เชาวน์ศิลป์. (2540). **"ผู้บริหารกับงานวิจัยของบรรณารักษ์,"** *บรรณารักษ์ศาสตร์ มข.* 3 (13) : 102.

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์. (2538) . ***"พฤติกรรมองค์การ," ใน เอกสารการสอนวิชา พฤติกรรมองค์การและการจัดการตลาด.*** หน่วยที่ 1. นนทบุรี : สาขาวิชาศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2519). ***องค์การและการบริหาร.*** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

แน่งน้อย พงศ์สามารถ. (2519) . ***จิตวิทยาอุตสาหกรรม.*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). ***สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย.*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.

พฤหัส คุโณปถัมภ์. (2543). ***ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร.*** ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2544). ***วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.*** กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). ***การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา.*** ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทราวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). ***หลักการวิจัยทางการศึกษา*** . กรุงเทพฯ : ศึกษาพรจำกัด .

วชิระ ตุ้นสกุล. (2543). ***ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.*** วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.

วิชัย แหวนเพชร. (2534). ***จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น.*** กรุงเทพฯ : วิทยาลัยครูพระนคร.

ศิริพร สุดสวาท. (2545). ***ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินทราเน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด***. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาภาคพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .

สถาพร แถวจันทึก. (2544). ***ความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง.*** กรุงเทพ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมใจ ลักษณะ. (2542). ***พฤติกรรมองค์การ*** . กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา .

สมพงศ์ เกษมสิน. (2525). ***การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.*** กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

สมยศ นาวีการ. (2521). ***การ บริหารแบบมีส่วนร่วม***. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .

สุทัศน์ กรึงไกร. (2542). ***ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบอินทราเน็ตมาใช้ในการปฏิบัติงาน.*** ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันท์ ศลโกสุม. (2524). ***การประเมินผลทางการศึกษา.*** กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา . มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรพล พยอมแย้ม**.** (2541). ***จิตวิทยาอุตสาหกรรม.*** กรุงเทพฯ **:** โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2525). ***วิทยาการจัดการ.*** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรเพชรเกษม.

อรุณ รักธรรม. (2532) . ***"การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ***. หน่วยที่ 1. นนทบุรี : สาขาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อารี เพชรผุด. (2530). ***มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.*** กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

อำนวย แสงสว่าง. (2536).***จิตวิทยาอุตสาหกรรม.*** กรุงเทพฯ : บริษัท อักษราพิพัฒน์ จำกัด.

Assael, Henry. (1995). ***Marketing : principles and strategy***. New York : The Dryden Press,Inc..

Bernard, Chester I. (1968). ***The Functions of The Executives***. Massachusetts : Harvard University Press.

Best, John W. *(*1970). ***Research in Education***. New Jersey : Prentice Hall Inc.

Bloom, Thomas B. (1956). ***Handbook on Formative and Evalator of Student Learning***. New York : McGraw-Hill Book Company .

Blum, Milton L. and Naylor, C. (1968). ***Industrial Psychology***. New York : Harper & Row Publisher.

Cooper, Alfred M. (1958). ***How to Supervise People***. New York : McGraw-Hill Book Company.

Cronbach,L.J. (1951). ***Coefficient alpha and the internal structure of tests***. Psychometrika.

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

Gibson , Janes L., Ivancevich, John M. and Donnelly, James H. (1982). ***Organizations Behavior, Structure, Process***. Plano, Texas : Business Publications.

Gilmer, Von Haller B. (1966). ***Industrial Psychology.*** 2 nd ed. New York : McGraw-Hill Book Company.

Good, Carter. V**.** (1973). ***Dictionary of Education*** . New York : McGraw-Hill Book Company .

Gronbach, Lee J. (1970). ***Essentials of Psychological.*** New York : Standford University.

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

Litwin, George H., and Stringer, Jr. Robert A. (1968). ***Motivation and Organizational Climate.*** Boston : Harvard Graduate School of Business Administration.

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

Randall, Charles May. (1987,July). ***Job Satisfaction of Chief Administrative Officers of Teacher Education Programs***. Dissertation Abstracts International.

Robbins, Stephen P. (1983). ***Organizational Behavior –Concepts, Controversies, and Applications.*** Englewood Cliffs, N.J. : Prentic Hall.

Szilagyi , Andrew D. and Wallace, Marc. J. (1983). ***Organizational Behavior and Performance***. Glensview, Ill. : Scott Foresman.

White, Donald D. and Bednar, David A. (1986). ***Organizational Behavior : Understanding and Managing People at work.*** Boston : Allyn and Bacon, Inc.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

“ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes
กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่”

ด้วยผม นายชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง มีความประสงค์เก็บข้อมูลงานวิจัยสำหรับการทำสารนิพนธ์ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA)มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ภาคพิเศษ (เสาร์-อาทิตย์) ในหัวข้อเรื่อง “ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่”

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผมมีวัตถุประสงค์ในการนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลต่อธนาคารสำหรับนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงระบบ Lotus Notes ให้เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กราบเรียนขออนุญาตจากท่านรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ สายเทคโนโลยีและปฏิบัติการ และท่านผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ด้านบริหารทรัพยากรบุคคลแล้ว ผมจึงขอความอนุเคราะห์มายังพนักงานทุกท่านที่มี Lotus Notes Address และมีความประสงค์ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้ โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วย

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

แบบสอบถาม ชุดนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย :

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบ Lotus Notes ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงาน

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) 21 - 30 ปี
( ) 31 - 40 ปี
( ) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทขึ้นไป

4. ตำแหน่งงาน

( ) พนักงานปฏิบัติการ (ระดับชั้นองค์กร Q – S)
( ) พนักงานเจ้าหน้าที่ (ระดับชั้นองค์กร 4 – 6)
( ) พนักงานบริหาร (ระดับชั้นองค์กร 7 ขึ้นไป)

5. อายุงานที่ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

( ) ต่ำกว่า 5 ปี
( ) 6 – 10 ปี
( ) 11 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของพนักงานในการใช้งานระบบ Lotus Notes

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน □ ที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่านในการใช้งานระบบ Lotus Notes

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
การเข้าสู่ระบบ Lotus Notes 1.ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน(Password) สำหรับการเปิดระบบLotus Notes ได้เอง		
2. ผู้ใช้สามารถอนุญาตให้ผู้ใช้คนอื่นเปิดMail ของตัวเองเพื่ออ่าน ส่ง และแก้ไข รวมทั้งเข้าไปทำการนัดหมายต่างที่ Calendar แทนได้ โดยใช้วิธี Delegating Mail Access		
การใช้ E-Mail 3. ในการอ่านข่าวสารจาก Mail ต้องเข้าไปที่ File เลือก Open ก่อนจึงสามารถเปิดMail ได้		
4. เมื่อผู้ใช้ต้องการตอบ Mail ให้กดปุ่ม Reply แล้วเลือก Reply to All สำหรับการตอบกลับผู้ส่งพร้อมข้อความเดิมที่ส่งมา		
5. ในการส่ง Mail ต่อให้ผู้อื่น (Forward) ผู้ใช้ต้องเลือก Address ปลายทางก่อนแล้วจึงกดปุ่ม Forward		

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
6. ในการลบ Mail เมื่อกดปุ่ม Delete แล้ว ต้องกดปุ่ม F6 เลือก Yes เพื่อยืนยันการลบ		
7. การแนบ File ไปกับ Mail เมื่อผู้ส่งใช้วิธีการ Attach File แล้ว หน้าจอผู้รับจะแสดงรายละเอียด Mail ที่เข้าพร้อมมีรูปคลิปหนีบกระดาษอยู่ โดยผู้รับสามารถเปิดอ่านโดย กด Double Click ที่ Attachment File นั้นแล้วเลือก Detach เพื่อการเปิดอ่านเท่านั้น		
8.ในการส่ง Mail ออกไปท่านสามารถกำหนดให้ระบบ Lotus Notes ยืนยันการได้รับ Mail กลับมาเมื่อผู้รับเปิด Mail อ่าน โดยใช้คำสั่งปุ่ม Tools		
9. เมื่อ Mail เต็มผู้ใช้สามารถดึงข้อมูลที่ต้องการใช้เข้าเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตัวเองได้ โดยใช้ขั้นตอนการทำ Archive		
การใช้ To Do 10. ผู้ใช้ To Do สามารถใช้สั่งงานให้กับผู้อื่นเท่านั้น โดยผู้ใช้สามารถที่จะจัดลำดับความสำคัญของงานได้ด้วย		
11. การใช้ To Do มอบหมายงานให้ผู้อื่นทำ เริ่มต้นโดยเลือก Type เป็น Personal To Doแล้วกรอกวันเวลารายการงานที่สั่งให้ครบ หากเป็นงานซ้ำหลายวันให้ใช้ Repeat ได้		
12. ผู้ได้รับมอบหมายงานจาก To Do สามารถตอบโดยใช้ Accept เพื่อยอมรับคำสั่ง, Forward . เพื่อส่งงานให้ผู้อื่นต่อ หรือ Decline เพื่อปฏิเสธงาน		
13. ท่านสามารถสร้างวันหยุดใน To Do List ของท่านได้ด้วยการImport ข้อมูลวันหยุดจาก Server โดยที่รายการวันหยุดทางผู้ดูแลระบบLotus Notes จะสร้างเป็นข้อมูลวันหยุดไว้เป็นส่วนกลางตามประกาศวันหยุดของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ให้ทุกปี		
การใช้ Calendar 14. ใน Calendar สามารถคอยเตือนผู้ใช้ถึงสิ่งที่ต้องทำ กำหนดนัดหมาย โดยกด New แล้ว เลือก Reminder จากนั้นป้อนรายละเอียดให้ครบ		
15. เมื่อจองห้องประชุมผ่าน Calendar แล้วได้รับอนุญาตให้ใช้ห้อง ระบบจะตอบกลับผู้จองโดยมีสัญญลักษณ์รูปหัวแม่มือยกขึ้นนำหน้าข้อความ		
16.เมื่อได้รับการเชิญประชุมผ่าน Calendar แล้วต้องการตอบกลับ ให้กด Respond แล้วสามารถเลือกตอบรับ-ปฏิเสธได้ตามรายละเอียดที่ให้ โดยไม่สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มได้		
17. เมื่อเชิญประชุมแล้วมีผู้ตอบกลับ ผู้เชิญประชุมสามารถดูรายชื่อผู้ตอบ ยืนยัน เลื่อน ยกเลิกการประชุมดังกล่าวโดยใช้ปุ่ม Owner Actions		
การใช้บริการดูข้อมูลและข่าวประชาสัมพันธ์ของธนาคาร 18. Research/Analysis Report เป็นข้อมูลของระบบ Lotus Notes ที่เผยแพร่ความรู้ในเรื่องเศรษฐกิจการเงินรวมการวิเคราะห์ให้แก่ผู้สนใจด้วย		
19. ท่านสามารถเข้าดูข้อมูลของห้องสมุดไทยธนาคารใน ระบบ Lotus Notes ได้ โดยนอกจากให้ความสะดวกในเรื่องรายละเอียดรายการหนังสือ บทความทางเศรษฐกิจ สื่อการเรียนรู้และเอกสารประกอบการอบรมแล้ว ท่านยังสามารถยืมหนังสือ บทความ อุปกรณ์การเรียนผ่านระบบ Lotus Notes ได้อีกด้วย		
การใช้บริการเป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น 20. ท่านสามารถเข้าสู่ระบบ Intranet ของธนาคารได้โดยใช้ระบบ Lotus Notes เป็นตัวผ่านได้		

ตอนที่ 3 **สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบ Lotus Notes เพื่อการปฏิบัติงานภายในธนาคาร**

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน□ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มาจากความรู้ความเข้าใจในแต่ละรายละเอียดการใช้งาน

รายละเอียดการใช้งาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.คุณสมบัติรูปแบบหน้าตาโดยรวมของระบบ Lotus Notes					
1.1 ความหลากหลายของคุณสมบัติที่มีให้เลือกใช้งาน					
1.2 ความสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
1.3 การลดค่าใช้จ่ายด้านอุปกรณ์เครื่องเขียน					
1.4 การออกแบบหน้าจอมีสีสันสวยงามน่าใช้งาน					
1.5 ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของปุ่มสั่งงานต่างๆ					
1.6 ความเป็นส่วนตัวในการใช้งาน					
2. การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)					
2.1 สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
2.2 การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
2.3 ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
2.4 การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า					
3.การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุมรวมการจองห้องประชุม					
3.1 สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
3.2 การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
3.4 การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ประสานงานด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า					
4. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)					
4.1 สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
4.2 การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.3 ความปลอดภัยของข้อมูล การให้สิทธิเข้าใช้งานเฉพาะคน					
4.4 การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นที่ติดต่อด้วยเช่นเดียวกับการติดต่อแบบพบหน้า					
5. การดูข้อมูลระเบียบคำสั่งและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร					
5.1 สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
5.2 การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
5.3 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
5.4 ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล					
6. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่นเพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet					
6.1 สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
6.2 การมีขั้นตอนในการใช้งานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
6.3 ข้อมูลมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน					
6.4 ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล					

<u>ตอนที่ 4</u> **สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ Lotus Notes ในการปฏิบัติงาน**

<u>กรุณาทำเครื่องหมาย **/** ลงใน □ ที่ตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่าน</u>

1. ช่วงเวลาในการเปิดเข้ามาใช้งานระบบ Lotus Notes เป็นประจำ

( ) ก่อน 9.00 น.

( ) 9.01 - 12.00 น.

( ) หลัง 12.01 น.

2. ใน**หนึ่งสัปดาห์**การทำงานท่านเปิดใช้ระบบ Lotus Notes กี่ครั้ง

กิจกรรมที่เข้าใช้งาน	น้อยกว่า 5 ครั้ง	5 – 10 ครั้ง	11 ครั้งขึ้นไป	ไม่เคยใช้
1.การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)				
2.การจัดตารางนัดหมายในการจัดประชุม รวมการจองห้องประชุม				
3. การสั่งงานและการติดตามงานที่สั่ง (ToDo)				
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร				
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet				

3. ในหนึ่งเดือนที่ผ่านมา ท่านมีระยะเวลาในการใช้งานระบบ Lotus Notes เฉลี่ยต่อครั้งเท่าไร

กิจกรรมที่เข้าใช้งาน	น้อยกว่า 1ชั่วโมง	2 – 3 ชั่วโมง	4 ชั่วโมงขึ้นไป	ไม่เคยใช้
1.การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (E-Mail)				
2.การจัดตารางนัดหมายในการจัด ประชุม รวมการจองห้องประชุม				
3. การสั่งงานและ การติดตามงานที่สั่ง (ToDo)				
4. การดูข้อมูลและประกาศข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร เช่น ระเบียบงาน คำสั่ง ของธนาคาร				
5. การใช้เป็นช่องทางผ่านไปสู่ระบบอื่น เพื่อหาข้อมูลที่ต้องการ เช่น Intranet				

********** **ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม** **********

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง
วันเดือนปีเกิด	13 พฤษภาคม 2507
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	59/9 คาสิต้าส์ศรีนครินทร์คอนโดมิเนียม ถ.ศรีนครินทร์-หนามแดง อ.บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 10540
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเทพศิรินทร์
พ.ศ. 2529	รัฐศาสตร์บัณฑิต (การระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ