



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

การใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

Information Use by the Operation Center Personnel at Krung Thai Bank Public Company Limited

ธนายศ มาเพชร (Thanayot Mapecht)¹ ชำนาญ เชาวศิริทิงค์ (Chumnarn Chaowakeeratipong)²น้ำทิพย์ วิภาวิน (Namtip Wipawin)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงาน และเปรียบเทียบสภาพการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 63 คน และพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 189 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยจำแนกตามภูมิภาคของศูนย์ปฏิบัติการฯ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 3) สภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงานมีสภาพการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาของสารสนเทศ และด้านทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ 4) สภาพการใช้สารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันในด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศและด้านเนื้อหาสารสนเทศ ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศ มีความแตกต่างกันในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้

คำสำคัญ การใช้สารสนเทศ ศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

¹ นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

e-mail: Thanayot.mapecht@krungthai.com

² รองศาสตราจารย์ แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: chumnarn.cha@stou.ac.th

³ รองศาสตราจารย์ ดร. แผนกวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: Npawin@Gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research were to study the status and problems of using information of management and employees and to compare the usage of information and problems in using information of management and employees at Krung Thai bank public company, classified by region of operation centers. The sample was divided into 2 groups: 63 members of the management of operation centers, Krung Thai Bank Public Company Limited and 189 employees. The sample was selected based on a multistage sampling, classified by region of operation centers. Five-rating scale questionnaire was used as a research instrument to collect data. Data were then analyzed using statistics, including percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA as well as LSD method for a pairwise comparison. The results of the research were as follows: 1) Overall status of using information of management and employees was at a high level, 2) Overall problem of using information of employees was at a moderate level, 3) Management's statuses of using information, classified by the region of operation centers were not different. There were differences in problems of using information in terms of information content, and users' skills and competencies, 4) Employees' statuses of using information, classified by the region of operation centers were different in terms of information usage purpose and information content, meanwhile there were differences in the problems of using information in terms of information technology used.

Keywords: Information use, Operation center, Krung Thai Bank Public Company Limited



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

บทนำ

การใช้สารสนเทศถือเป็นสิ่งที่เข้ามามีบทบาทสูงชันอย่างมากในการดำเนินงานและการตัดสินใจของคนในสังคม ปัจจุบันจึงเรียกว่า สังคมสารสนเทศซึ่งหมายถึงการที่สารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงหน่วยต่างๆ ในสังคมเข้าด้วยกัน และสร้างสังคมขับเคลื่อนด้วยสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาเกี่ยวกับสารสนเทศ เพื่อให้ทราบว่ามีบทบาทและความสำคัญหรือความจำเป็นอย่างไรในปัจจุบันและอนาคต การจัดระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ เรียกใช้สะดวก รวดเร็วและทันต่อเวลาโดยภาพรวมแล้วระบบสารสนเทศโดยทั่วไปจะมีประโยชน์ ในการบริหารงาน การตัดสินใจสั่งการ การวางแผน การปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งระดับสูงกว่าและต่ำกว่า เพื่อให้ระบบสารสนเทศเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนใช้ประโยชน์ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน (สุวิดา รัตนพิพัฒน์, อัมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, และอัญญานิษตา รุ่งวิชานิวัฒน์, 2559, น.2) จากการศึกษาวิจัยการใช้สารสนเทศของพนักงานเอกชน พบว่าสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการบริหารจัดการในองค์กรเอกชนในระดับมากที่สุด การบริหารจัดการสารสนเทศส่งผลต่อความต้องการแสวงหาความรู้ของพนักงานที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังนั้นการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อความเจริญก้าวหน้า และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กรต่อไป (Mueller, Sorini & Grossman, 2015, p.1)

ในธุรกิจธนาคารหรือสถาบันการเงิน เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารงาน การประชาสัมพันธ์ การเงิน การบัญชี การตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มโอกาสในการทำการตลาด และสามารถดำเนินงานได้เท่าทันกับคู่แข่งในตลาด เพื่อจูงใจให้ลูกค้าใช้บริการกับสถาบันการเงินของตนเอง ปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ต่างก็มีกลยุทธ์การดำเนินงานแตกต่างกัน มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ในด้านสินเชื่อให้กับลูกค้าแตกต่างกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามารับบริการของลูกค้า จึงเกิดผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ๆ เข้ามามากมาย แต่ในการดำเนินการทั้งหมดนั้นต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์และเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทยที่มีนโยบายควบคุมอย่างเคร่งครัด ทำให้ลูกค้าวางใจและมั่นใจในการดำเนินงานของสถาบันการเงินมากขึ้น และมีความต้องการรับบริการจากสถาบันการเงิน ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารอาศัยสารสนเทศในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและให้บริการกับลูกค้า ในรูปแบบต่างๆ กัน ที่จะรักษาลูกค้าไว้ให้ได้มากที่สุดเพื่อแข่งขันกับคู่แข่ง รวมถึงโอกาสในการขยายตัวของธุรกิจเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ธนาคารแต่ละธนาคารต้องหาข้อมูลและสร้างกลยุทธ์ในหลายๆ ด้าน (เสริมศักดิ์ เอกไพศาลกุล, 2556, น.4) ศูนย์ปฏิบัติการเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งของบริษัท ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีพื้นที่การให้บริการอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ที่ให้บริการสนับสนุนงานหลักของธนาคารที่เกี่ยวกับการบริหารงานและจัดการงานด้านการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคาร ที่เป็นสาขาของธนาคาร และสำนักงานธุรกิจของธนาคาร หน่วยงานอำนวยความสะดวก และหน่วยงานอื่นตามที่ธนาคารได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบบริหารงานด้านนิติกรรมต่างๆ เช่น งานนิติกรรมจำนอง นิติกรรมสัญญา โฉนดจำนอง ปลดจำนอง ปลดจำนอง ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคารเครื่องจักร เป็นต้น งานของฝ่ายบริหารที่มอบหมายให้มายังศูนย์ปฏิบัติการภูมิภาคนั้นจะเป็นงานด้านสนับสนุนงานหลักของธนาคารเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นต้องให้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อให้การทำงานด้านการสนับสนุนเป็นไปอย่างราบรื่นและถูกต้อง (ศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย, 2563)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

เนื่องจากการเปิดกิจการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ในรูปแบบเดียวกัน และในบริเวณใกล้เคียงกันเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทำให้ยอดการใช้บริการของลูกค้าใหม่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ลดลงจึงทำให้ทางธนาคารต้องการข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ทันสมัย และรวดเร็ว มาใช้ในการสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเพิ่มยอดการใช้บริการของลูกค้า อีกทั้งบุคลากรของศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้งาน ตลอดจนพบว่ามีความรู้ที่ล้าสมัยและไม่ถูกต้องอีกจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันนี้หลายๆธนาคารมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้การบริการลูกค้าของธนาคารให้รวดเร็ว เกิดความประทับใจ เพื่อสามารถที่จะแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้ ทั้งในเรื่องของวงเงินที่ได้รับ อัตราดอกเบี้ย การให้บริการ การเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ ดังนั้นการนำระบบงานสารสนเทศมาใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบงานสารสนเทศในธุรกิจของธนาคาร ต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้ และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสำคัญที่สุดต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคารเป็นหลัก (สุภัตรา กันพร้อม, 2561, น.26) นอกจากนี้ยังพบว่าคุณภาพของการบริหารจัดการสารสนเทศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยตรง (Dong, Cheng, & Wu, 2014, p. 708)

จากความสำคัญและปัญหาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบว่าบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการฯ มีการใช้สารสนเทศในปัจจุบัน และปัญหาการใช้สารสนเทศของบุคลากรเป็นอย่างไร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ตลอดจนนำไปปรับปรุงและแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรผู้ใช้สารสนเทศ และเป็นแนวทางสำหรับการค้นคว้าและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

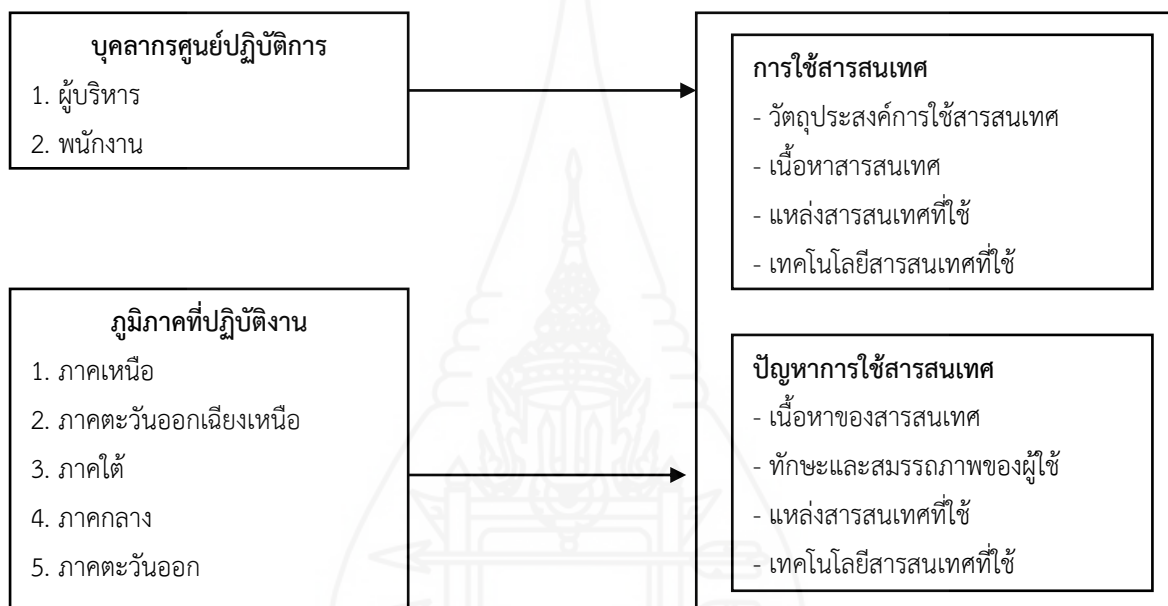


การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

กรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้สารสนเทศ สภาพการใช้สารสนเทศ และปัญหาการใช้สารสนเทศ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จาก 74 ศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 71 คน
2. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จาก 74 ศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 330 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% โดยจำแนกตามภูมิภาค เพื่อให้ได้จำนวนศูนย์ปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ 63 ศูนย์ โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 63 คน
2. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 181 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนป้องกันการผิดพลาดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 189 คน ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกแบบหลายขั้นตอน (multistage sampling) โดยจำแนกตามภูมิภาคของศูนย์ปฏิบัติการ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

1. สุ่มศูนย์ปฏิบัติการ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ด้วยการจับสลากรายชื่อ ศูนย์ปฏิบัติการจากจำนวนทั้งหมดให้ได้จำนวน 63 ศูนย์ โดยแบ่งตามภูมิภาค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการภาคเหนือ จำนวน 9 ศูนย์ ศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 14 ศูนย์ ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ จำนวน 6 ศูนย์ ศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง จำนวน 12 ศูนย์ ศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออก จำนวน 6 ศูนย์ และศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง จำนวน 16 ศูนย์

2. สุ่มผู้บริหารและพนักงาน ด้วยการจับสลากรายชื่อ และกำหนดกลุ่มประชากรตามสัดส่วน จำแนกตามภูมิภาค

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ชุด คือ

1. แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. แบบสอบถามสำหรับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดยทั้ง 2 ชุด มีข้อคำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบคำถามปลายปิด จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามสภาพของการใช้สารสนเทศ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (interval scale) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามปัญหาการใช้สารสนเทศ ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale โดยใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคขั้น (interval scale) จำนวน 20 ข้อ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา บทความ งานวิจัย ตลอดจนข้อมูลบนเครือข่ายออนไลน์ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานสารสนเทศในธุรกิจธนาคาร

2. สร้างแบบสอบถามการใช้สารสนเทศและปัญหาการใช้สารสนเทศจากการศึกษาข้างต้น โดยการนำมาปรับปรุงเพื่อให้เข้ากับบริบทของผู้บริหารและพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ความถูกต้องของรูปแบบ (format) และความถูกต้องของภาษา (wording) พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นและนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – objective congruence) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.6-1.0

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารและพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' coefficient alpha) มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีประมาณความเที่ยงของเครื่องมือที่มีมาตรวัดแต่ละข้อให้คะแนนได้หลายระดับ กำหนดค่าตั้งแต่ 0.75 ขึ้นไปจึงจะยอมรับว่ามีความเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.83



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลจากการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างผ่านทางศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยตนเอง โดยเริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 – มกราคม 2563
2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง
3. กรณีไม่ได้รับคืนเมื่อครบกำหนด ผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานกับทางศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในแต่ละภูมิภาคเพื่อเร่งรัดให้กลุ่มตัวอย่างเร่งดำเนินการส่งแบบสอบถามคืน
4. ผู้วิจัยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ใช้คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551: 25)

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการใช้สารสนเทศมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการใช้สารสนเทศมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการใช้สารสนเทศปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการใช้สารสนเทศน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศน้อยที่สุด

2. ระดับปัญหาการใช้สารสนเทศของบุคลากร โดยกำหนดระดับการใช้งานเป็น 5 ระดับ ดังนี้ โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551: 25)

4.21 – 5.00	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	มีปัญหาในการใช้สารสนเทศน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing)

โดยนำข้อมูลมาคำนวณและใช้สถิติวิเคราะห์คือ สถิติ F-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least - Significant Different)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ผลการวิจัย

การใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, S.D.=.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.66) รองลงมาคือ เนื้อหาสารสนเทศ ($\bar{x}=3.97$, S.D.=.90) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.86$, S.D.=.80) และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.83$, S.D.=.96)

1. ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.24$, S.D.=.66) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อการติดต่อ สื่อสาร ประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กรและนอกองค์กร ($\bar{x}=4.46$, S.D.=.56) รองลงมาคือ เพื่อการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อใช้ในการวางแผนงบประมาณ ($\bar{x}=4.33$, S.D.=.86) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เพื่อให้ความรู้แก่พนักงานในการใช้ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ($\bar{x}=4.10$, S.D.=.86)

2. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.97$, S.D.=.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการใช้งานด้านการเงิน การบัญชี และการตลาด ($\bar{x}=4.63$, S.D.=.77) รองลงมาคือ มีการใช้งานด้านการควบคุมวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงาน ($\bar{x}=3.92$, S.D.=1.08) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้งานด้านการวางแผนและงบประมาณ ($\bar{x}=3.60$, S.D.=1.19)

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.86$, S.D.=.80) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการใช้ E-mail, Line, Face book ในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=4.41$, S.D.=.80) รองลงมาคือ มีการใช้ระบบ Internet banking เป็นการบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=4.16$, S.D.=.95) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้ Google G-Suite ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สะดวกขึ้น ($\bar{x}=3.25$, S.D.=1.22)

4. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.83$, S.D.=.96) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการใช้ข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศสถาบันต่างๆ เช่นของรัฐบาล เอกชน สมาคม เป็นต้น ($\bar{x}=4.14$, S.D.=.90) รองลงมาคือ มีการใช้ข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศบุคคล เช่น จากผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ เป็นต้น ($\bar{x}=4.05$, S.D.=.79) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้ข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต ($\bar{x}=3.62$, S.D.=1.28)

การใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.20$, S.D.=.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เนื้อหาสารสนเทศ ($\bar{x}=4.35$, S.D.=.56) รองลงมาคือ วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ($\bar{x}=4.30$, S.D.=.73) เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=4.09$, S.D.=.72) และแหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=4.08$, S.D.=.78)

1. ด้านเนื้อหาสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.35$, S.D.=.56) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการใช้งานด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ($\bar{x}=4.60$, S.D.=.63) รองลงมาคือ มีการใช้งานด้านการตลาดบริการลูกค้า ($\bar{x}=4.54$, S.D.=.61) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้งานด้านแฟชั่นและศิลปะ ($\bar{x}=3.94$, S.D.=1.11)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

2. ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.30$, S.D.=.73) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในสำนักงาน เช่น ข้อมูลสารสนเทศจากเว็บไซต์ ข้อมูลสารสนเทศจากแอปพลิเคชัน เป็นต้น ($\bar{x}=4.39$, S.D.=.78) รองลงมาคือ เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงระบบเอกสารเพื่อลดขั้นตอนและลดต้นทุน เช่น การเก็บข้อมูลบุคลากรด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แทนการใช้กระดาษ หรือส่งเอกสารด้วย email แทนเอกสารในรูปแบบกระดาษ เป็นต้น ($\bar{x}=4.37$, S.D.=.80) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เพื่อใช้ข้อมูลสารสนเทศในการสร้างนวัตกรรม หรือผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ออกมานำเสนอ ($\bar{x}=4.15$, S.D.=.89)

3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.09$, S.D.=.72) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการใช้ E-mail, Line, Face book ในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{x}=4.50$, S.D.=.74) รองลงมาคือ มีการใช้ Google G-Suite ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สะดวกขึ้น ($\bar{x}=4.22$, S.D.=.82) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้ Vdo coference, Vdo call ในการประชุม หรือ หรือสั่งการ ($\bar{x}=3.62$, S.D.=1.09)

4. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.08$, S.D.=.78) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ มีการใช้ข้อมูลจากสำนักงานใหญ่ ($\bar{x}=4.39$, S.D.=.65) รองลงมาคือ มีการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร ($\bar{x}=4.38$, S.D.=.66) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ มีการใช้ข้อมูลจากหน่วยงานภาคเอกชนอื่นๆ ($\bar{x}=3.83$, S.D.=1.18)

ปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.58$, S.D.=.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.96$, S.D.=.79) รองลงมาคือ ทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ ($\bar{x}=3.62$, S.D.=.92) แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.44$, S.D.=.86) และเนื้อหาของสารสนเทศ ($\bar{x}=3.29$, S.D.=.88)

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.96$, S.D.=.79) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนในการใช้งานหลายขั้นตอน ($\bar{x}=4.25$, S.D.=.80) รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{x}=4.13$, S.D.=.99) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำงานได้ล่าช้าหรือมีการหลุดบ่อยครั้ง ($\bar{x}=3.35$, S.D.=1.17)

2. ด้านทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{x}=3.62$, S.D.=.92) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผู้ใช้สารสนเทศมีการปฏิบัติงานไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ หรือไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยตัวเอง ($\bar{x}=3.74$, S.D.=.96) รองลงมาคือ ผู้ใช้สารสนเทศขาดการติดต่อ ประสานงานซึ่งกันและกันระหว่างผู้ใช้งาน ($\bar{x}=3.63$, S.D.=1.00) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้ใช้สารสนเทศขาดงบประมาณในการพัฒนาสารสนเทศ และขาดวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.57$, S.D.=1.04)

3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.44$, S.D.=.86) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การใช้บริการไม่ราบรื่นและไม่มากเท่าที่ควร และมีเวลาจำกัดในการใช้สารสนเทศ ($\bar{x}=3.56$, S.D.=1.00) รองลงมาคือ ความไม่สะดวกในการขอใช้ข้อมูล ยากต่อการนำไปใช้ เจ้าของข้อมูลหวงข้อมูล ไม่ต้องการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ให้ผู้อื่นร่วมใช้ด้วย ($\bar{x}=3.49$, $S.D.=1.00$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ สถาบันบริการสารสนเทศไม่เต็มใจให้บริการ หรือไม่สามารถเผยแพร่สารสนเทศที่ต้องการแก่ผู้แสวงหาสารสนเทศได้ ($\bar{x}=3.30$, $S.D.=.89$)

4. ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.29$, $S.D.=.88$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความซับซ้อน ยุ่งยากของสารสนเทศ ทั้งในด้านกระบวนการ ภาษาที่ใช้ เป็นต้น ($\bar{x}=3.38$, $S.D.=.99$) รองลงมาคือ ความไม่ทันสมัยของสารสนเทศหรือสารสนเทศมีความเก่าเกินกว่าที่จะนำมาใช้ได้ ($\bar{x}=3.33$, $S.D.=.97$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เนื้อหาสารสนเทศมีจำนวนน้อยจนเกินไป ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ ($\bar{x}=3.25$, $S.D.=.98$)

ปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.28$, $S.D.=.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.62$, $S.D.=.79$) รองลงมาคือ ทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ ($\bar{x}=3.30$, $S.D.=.95$) แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ($\bar{x}=3.18$, $S.D.=.98$) และเนื้อหาของสารสนเทศ ($\bar{x}=3.00$, $S.D.=1.00$)

1. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.62$, $S.D.=.79$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีสภาพที่เก่า ไม่ทันสมัย หรือไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบใหม่ๆ ได้ ($\bar{x}=4.12$, $S.D.=.97$) รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ($\bar{x}=3.60$, $S.D.=1.14$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีความยุ่งยาก และมีขั้นตอนในการใช้งานหลายขั้นตอน ($\bar{x}=3.35$, $S.D.=.97$)

2. ด้านทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.30$, $S.D.=.95$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ผู้ใช้สารสนเทศขาดงบประมาณในการพัฒนาสารสนเทศ และขาดวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบค้นสารสนเทศ ($\bar{x}=3.35$, $S.D.=1.03$) รองลงมาคือ ผู้ใช้สารสนเทศมีภารกิจมากไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศ หรือไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยตัวเอง ($\bar{x}=3.34$, $S.D.=.95$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ผู้ใช้สารสนเทศขาดการติดต่อ ประสานงานซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ใช้งาน ($\bar{x}=3.23$, $S.D.=1.04$)

3. ด้านแหล่งสารสนเทศที่ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.18$, $S.D.=.98$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ แหล่งสารสนเทศที่ให้บริการไม่มีสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการหรือมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ($\bar{x}=3.23$, $S.D.=1.05$) รองลงมาคือ การใช้บริการไม่ราบรื่นและไม่มากเท่าที่ควร และมีเวลาจำกัดในการใช้สารสนเทศ ($\bar{x}=3.22$, $S.D.=1.02$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความไม่สะดวกในการขอใช้ข้อมูลยากต่อการนำไปใช้ เจ้าของข้อมูลหวงข้อมูล ไม่ต้องการให้ผู้อื่นร่วมใช้ด้วย ($\bar{x}=3.13$, $S.D.=1.03$)

4. ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.00$, $S.D.=1.00$) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความไม่สมบูรณ์ในเชิงคุณภาพ หรือเนื้อหาสารสนเทศไม่สมบูรณ์เพียงพอที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจหรือดำเนินการ ($\bar{x}=3.05$, $S.D.=1.07$) รองลงมาคือ ความไม่ทันสมัยของสารสนเทศหรือสารสนเทศมีความเก่าเกินกว่าที่จะนำมาใช้ได้ ($\bar{x}=3.04$, $S.D.=1.05$) ส่วนรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความซับซ้อน ยุ่งยากของสารสนเทศ ทั้งในด้านกระบวนการ ภาษาที่ใช้ เป็นต้น ($\bar{x}=2.96$, $S.D.=1.05$)



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

1. ผลการทดสอบความแตกต่างการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีสภาพการใช้สารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบความแตกต่างปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศ และด้านทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ พบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างๆ ที่มีปัญหาการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

ก. ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง และศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง

ข. ศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการ นครหลวง

2.2 ด้านทักษะและสมรรถภาพของผู้ใช้ พบว่า ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างๆ ที่มีปัญหาการใช้ สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีปัญหาการใช้ สารสนเทศของผู้บริหารมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการภาคกลางและศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง

การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน

1. ผลการทดสอบความแตกต่างการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานใน ภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีสภาพการใช้สารสนเทศด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศและเนื้อหาสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างๆ ที่มีสภาพการใช้ สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีสภาพการใช้ สารสนเทศของพนักงานน้อยกว่า ศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง ศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง และศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1.2 ด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างๆ ที่มีสภาพการใช้สารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

ก. ศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออก มีสภาพการใช้สารสนเทศของพนักงานน้อยกว่าศูนย์ปฏิบัติการ นครหลวง และศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง

ข. ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีสภาพการใช้สารสนเทศของพนักงานน้อยกว่าศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

2. ผลการทดสอบความแตกต่างปัญหาการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังนี้

2.1 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ จำแนกตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงานเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในภูมิภาคต่างๆ มีปัญหาการใช้สารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 คู่ ได้แก่

ก. ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีปัญหาการใช้สารสนเทศของพนักงานมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง และศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง

ข. ศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้สารสนเทศของพนักงานมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญ ที่สามารถนำมาอภิปรายตามผลเชิงพรรณนาได้ดังนี้

1. การใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพการใช้สารสนเทศด้านวัตถุประสงค์มีการใช้สารสนเทศมากที่สุด กล่าวคือ ผู้บริหารมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการติดต่อ สื่อสาร ประสานงาน และแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งส่งผลต่อการวางแผน นโยบายกลยุทธ์ และประกอบการตัดสินใจทั้งในด้านบุคลากรและการวางแผนงบประมาณ ทั้งนี้เนื่องมาจากการวางแผนหรือตัดสินใจใดๆ ของผู้บริหารย่อมส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กร ดังนั้นในการตัดสินใจหรือวางแผนกิจกรรมใดๆ ก็ตาม ผู้บริหารต้องใช้สารสนเทศที่มีความถูกต้องและทันสมัย ในการประกอบการตัดสินใจอยู่เสมอ เพื่อลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชญา นนทรีย์ กรุดินทร์ (2552) ที่พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนและนโยบายต่างๆ รวมถึงใช้ในการติดต่อสื่อสาร ข้อมูลและการสั่งการต่างๆ ในองค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศักดิ์ สังขวิญญู (2550) ที่ศึกษาการใช้สารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยพบว่ามีการใช้สารสนเทศในด้านการติดต่อประสานงานในระดับมากที่สุด เพื่อให้การประสานงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กรมีความถูกต้องชัดเจนและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. การใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศมีการใช้สารสนเทศมากที่สุด กล่าวคือพนักงานมีการใช้สารสนเทศในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ และใช้งานด้านการตลาด การบัญชี ศิลปะและแฟชั่น ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย ทั้งนี้เนื่องมาจากการ พนักงานของศูนย์ปฏิบัติการฯ จำเป็นต้องใช้สารสนเทศที่มีอยู่ในการส่งเสริมกิจกรรมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้มีความถูกต้องและรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัย ทั้งในด้านการประชาสัมพันธ์ การบัญชี และด้านการตลาดที่ต้องใช้ศิลปะ แฟชั่นในการดึงดูดใจลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา ภักดีโยธิน (2560) ที่พบว่า พนักงานธนาคารจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์บริการสำหรับลูกค้า ตลอดจนใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสร้าง



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ความได้เปรียบในยุคเทคโนโลยีที่มีการแข่งขันสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thivant (2005) ที่พบว่า บุคลากรในองค์กรเอกชนจะแสวงหาสารสนเทศใหม่ๆ เพื่อใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งในด้านการตลาด การโฆษณา และการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

3. ปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีปัญหามากที่สุด กล่าวคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีความยุ่งยากและมีขั้นตอนในการใช้งานหลายขั้นตอน ประกอบกับอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีไม่เพียงพอ และมีเวลาจำกัดในการใช้งาน ทั้งนี้เนื่องจากมาจากอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นระบบดิจิทัล มีความยุ่งยากในการใช้งานมากกว่าระบบอนาล็อกในอดีต ทำให้ผู้บริหารซึ่งส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปไม่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกเช่นเคย และเนื่องจากอุปกรณ์บางประเภทค่อนข้างมีราคาสูงและมีจำนวนจำกัดทำให้ไม่สามารถฝึกใช้งานได้อย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย เลื่อนวัน (2556) ที่พบว่า บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไปมักจะมีปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยส่วนใหญ่รู้สึกว่ายากว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความยุ่งยาก ไม่น่าใช้งาน ซึ่งต่างกับบุคลากรที่มีอายุน้อยที่รู้สึกว่ายากว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานเกิดความสะดวก สบาย แม่นยำ และถูกต้องมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nnadozie & Nnadozie (2008) ที่พบว่าบุคลากรในองค์กร พบปัญหาการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน และจำนวนของอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานในองค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งาน

4. ปัญหาในการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้มีปัญหามากที่สุด กล่าวคือ อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีสภาพที่เก่า ไม่ทันสมัย หรือไม่สามารเชื่อมต่อกับระบบใหม่ๆ ได้ ประกอบกับอุปกรณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ เช่น จำนวนคอมพิวเตอร์ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากจากปัจจุบันทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการปรับลดงบประมาณในการพัฒนาสารสนเทศลงตามภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอย ทำให้ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยบางส่วนซึ่งมีราคาสูงและผู้บริหารมองว่าเกินกว่าความจำเป็นในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญผา ไชยแสง (2557) ที่พบว่า ปัญหาในการใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง มีสาเหตุเนื่องจากขาดความทันสมัยของข้อมูล เช่น รายละเอียดราคา หรือมาตรฐานราคากลาง ไม่มีการปรับปรุงข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลมาจากงบประมาณที่จำกัดในการใช้หาข้อมูล รวมถึงเจ้าหน้าที่มีการระงับค่อนข้างมากทำให้ไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบันได้ตลอดเวลา ส่งผลให้การทำงานเกิดการผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Laila (2007) ที่พบว่า บุคลากรในองค์กรมีปัญหาการใช้สารสนเทศด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยบุคลากรต้องการอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และมีระบบเครือข่ายที่คอยอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลสารสนเทศมากยิ่งขึ้นเพื่อช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน

5. การเปรียบเทียบการใช้สารสนเทศและปัญหาในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามภูมิภาคที่ปฏิบัติงาน พบว่า การใช้สารสนเทศของผู้บริหารในแต่ละภูมิภาคไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารแต่ละภูมิภาคได้รับการฝึกอบรมการใช้สารสนเทศมาเท่าๆ กัน มีวัตถุประสงค์การใช้งานคล้ายๆ กัน ประกอบกับมีช่วงอายุที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันจึงทำให้การใช้งานสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนการใช้สารสนเทศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ พบว่า ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้ มีการใช้สารสนเทศของพนักงานน้อยกว่า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ศูนย์ปฏิบัติการนครหลวง ศูนย์ปฏิบัติการภาคกลาง และศูนย์ปฏิบัติการภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนปัญหาในการใช้สารสนเทศของทั้งผู้บริหารและพนักงาน พบว่า ศูนย์ปฏิบัติการภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีปัญหาการใช้สารสนเทศมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการภาคกลางและนครหลวง ทั้งนี้เนื่องจากมาจาก ศูนย์ปฏิบัติการภาคกลางและนครหลวง ถือว่าเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติงานทั้งหมดซึ่งได้รับทรัพยากรสารสนเทศและผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าศูนย์ปฏิบัติการที่เป็นภูมิภาคอื่นๆ ทำให้ปัญหาการใช้สารสนเทศน้อยกว่าภูมิภาคอื่นๆ อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุศมาน หลีสันมะหมัด (2560) ที่พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศในหน่วยงานที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน ส่งผลกระทบให้เกิดความเลื่อมล้ำกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เนื่องจากส่วนกลางมักจะได้รับทรัพยากรต่างๆ จำนวนมากกว่าส่วนภูมิภาคและการกระจายอำนาจมาสู่ส่วนภูมิภาคยังไม่สามารถทำได้เต็มที่ ทำให้เกิดความล่าช้าในกระบวนการต่างๆ ที่ต้องรอการอนุมัติจากส่วนกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Proctor (2011) ที่พบว่า การกระจายข้อมูลสารสนเทศจากส่วนกลางสู่ภูมิภาคส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจ โดยในส่วนภูมิภาคยังคงประสบปัญหาขาดแคลนทั้งผู้เชี่ยวชาญและอุปกรณ์สารสนเทศทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินธุรกิจต่ำกว่าส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ในการวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของบุคลากรศูนย์ปฏิบัติการ ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1. สำหรับผู้บริหาร พบว่า ส่วนใหญ่จะมีปัญหาการใช้งานสารสนเทศเนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นระบบดิจิทัลทำให้ผู้บริหารเกิดความไม่คุ้นเคย ส่งผลให้ไม่นิยมใช้งานเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้แก่ผู้บริหารโดยเฉพาะ ตลอดจนจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการใช้งานสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่บุคลากรได้ใช้งานอย่างเพียงพอ เพื่อความสะดวกและคุ้นเคยในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. สำหรับพนักงาน พบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการส่วนใหญ่มีภารกิจมากไม่มีเวลาในการค้นหาสารสนเทศหรือไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศด้วยตัวเอง และขาดงบประมาณในการพัฒนาสารสนเทศ และขาดวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสืบค้นสารสนเทศ ดังนั้นควรมีการจัดเวลาในการค้นคว้าหาข้อมูลสารสนเทศที่จะใช้ในการพัฒนาตนเองหรืองานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนลดภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ และจัดสรรงบประมาณเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร นอกจากนี้ควรให้การสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นวิธีที่รวดเร็ว สะดวก มีความถูกต้องแม่นยำสูง ตลอดจนช่วยประหยัดงบประมาณในด้านเอกสารมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้ E-mail แทนหนังสือเอกสารที่เป็นกระดาษ การใช้ Line ในการสื่อสารในองค์กรแทนการโทรศัพท์ การประชุมผ่าน video conference เป็นต้น
3. สำหรับองค์กร พบว่า ปัญหาการใช้สารสนเทศในหน่วยงานที่มีภูมิภาคแตกต่างกัน ส่งผลกระทบให้เกิดความเลื่อมล้ำกันระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ดังนั้นควรมีการกระจายทรัพยากรสารสนเทศทั้งด้านงบประมาณ ด้านผู้เชี่ยวชาญ ด้านการอบรมและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสารสนเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
2. ควรมีการศึกษาการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศของพนักงานธนาคาร
3. ควรมีการวิจัยปัจจัยอื่นๆ ที่จะส่งผลต่อปัญหาและการใช้งานสารสนเทศของบุคลากร โดยอาจจะพิจารณาจากสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรมและการเมือง เช่น ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและศาสนา ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมืองและการปกครอง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤติกา วิชาธร. (2557). สารสนเทศคืออะไร มีความสำคัญต่อการเรียนรู้อย่างไร. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/376670>
- ธวัลยา นนทรีย์ กรุดอินทร์. (2552). วิจัยและพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีการเงินสำหรับธุรกิจการนำเข้าและจำหน่ายเครื่องจักรกลก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท บางกอกมอเตอร์เวย์ จำกัด. ทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์. นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- นฤมล เกรียงเกษม. (2556). การใช้สารสนเทศของคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคเหนือ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 8(2), 103-120.
- บุปผา ไชยแสง. (2557). การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการพัสดุตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. อินฟอร์เมชั่น, 21(2), 1-17.
- พงศ์ศักดิ์ สังขญาณ. (2550). การใช้สารสนเทศในการตัดสินใจด้านการบริหารของผู้บริหารสิงคโปร์. วารสารวิทยบริการ, 18(3), 1-23.
- เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ. (2551). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัลพับลิเคชั่น.
- ศูนย์ปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย. (2563). เอกสารประกอบข้อมูลทั่วไป. กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงไทย
- สุนันทา ภักดีโยธิน. (2560). การวิเคราะห์กรอบแนวคิดการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับพนักงานธนาคาร. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 1(2), 37-45.
- สุภัตรา กันพร้อม. (2561). ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 8(2), 15-27.
- สุวิดา รัตนพิพัฒน์, อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ, และอัญญนิชดา รุ่งวิชานวัฒน์. (2559). การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศของลูกค้าสินเชื่อ: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย สาขานราธิวาส. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 27(2), 69-81.
- เสริมศักดิ์ เอกไพศาลกุล. (2556). การศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการการให้สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพธิ์ประทับช้าง จังหวัดพิจิตร. (การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 10

The 10th STOU National Research Conference

- อุศมาน หลีสันมะหมัด. (2560). *สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- Dong, T.P., Cheng, N.C., & Wu, Y.C.J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708–714.
- Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607-610.
- Laila. (2007). *information behavior*. Economics, and Social Sciences, 2(5), pp. 1-12.
- Mueller, C., Sorini, D. & Grossman, M.M. (2015). *Information needs and seeking habits for rural development*. Retrieved May 4, 2020, from http://web.idrc.ca/en/ev-30656-201-1-DO_TOPIC.html
- Nnadozie, C.O. & Nnadozie, C.D. (2008). The information needs of faculty members in a Nigerian Private University: A self-study. *Library Philosophy and Practice*, 10(1), pp. 11-25.
- Proctor, K. (2011). *Optimizing and Assessing Information Technology: Improving Business Project Execution*. [n.p.]: John Wiley & Sons.
- Thivart, E. (2005). Information Seeking and Use Behaviour of Economists and Business Analysis. *Information Research*, 10(4), 1-10.

