

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การศึกษาคิสร่สำหรับนักศึกษา
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน
Image-enabled Workflow Application
กรณีศึกษา: ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวพุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส เลขทะเบียน 4902037193

การศึกษาคิสร่นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กันยายน 2551

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน IeWf หรือ Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะของบุคลากร การสนับสนุนของผู้บริหาร คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ โดยผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม (T-test), สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation) ในการทดสอบความสัมพันธ์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา) ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร (ลักษณะงาน, ความรู้เกี่ยวกับระบบ) ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (ความง่าย, ความเร็ว, ความถูกต้อง) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้ดูแลระบบ (การจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย, มีความเชื่อถือได้, การตอบสนองต่อผู้ใช้, ความมั่นใจ, การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ระบบ) มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ตรงตามสมมติฐาน แต่ผลการศึกษปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากรในเรื่องของการมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ และจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจตคติกับความสำเร็จพบว่า เจตคติในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์ กับความสำเร็จในด้านการรับรู้ในการทำงานที่ดีขึ้น และพนักงานสนใจเรียนรู้การใช้งานระบบเพิ่มเติม

จากผลการศึกษสามารถสรุปได้ว่า หากต้องการนำระบบเข้ามาใช้ให้ประสบความสำเร็จ ควรคำนึงถึงปัจจัยทางด้าน เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ความแตกต่างกันของลักษณะงานในบุคลากรแต่ละคน, ความรู้เกี่ยวกับระบบที่บุคลากรมี, การสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหาร, ความมีคุณภาพของระบบ และด้านบริการที่ผู้ดูแลระบบมีให้แก่ผู้ช่วย เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความรู้สึกในการใช้ระบบงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จต่อองค์กรในภายหลัง