ความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

Satisfaction In the Use Of Microsoft Outlook Program Of The Credit Card Division Personnel At Bangkok Bank Public Company Limited, Head Office

ยุทธ สุขสงัด

สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 150 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) พนักงานแผนกสายบัตรเครดิตส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันอยู่ที่ 1-5 ปี

2) พนักงานแผนกสายบัตรเครดิตมีระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค อยู่ในระดับมาก

3) พนักงานแผนกสายบัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ **:** *ความพึงพอใจ การใช้งาน โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*

Abstract

These purposes of this study were 1) to study the satisfaction in the use of Microsoft outlook program of the credit card division personnel Bangkok Bank Public Company limited, head office by gender, age, education and current working experience 2) to comparison satisfaction in the used of Microsoft outlook program of the credit card division personnel Bangkok Bank Public company limited, head office by gender, age, education and working experience. The population used in this research were 150 credit card division personnel Bangkok Bank Public Company limited, head office. research tools was a questionnaire and bring an information by statistics package with software frequency percentage, averages, and standard deviation. The conclusion result of research were:

1) The credit card division personnel mainly were female aged 21-30 years completed a bachelor's degree. He has worked in the current position in 1-5 years.

2) The credit card division personnel satisfaction with the Microsoft outlook program was at strongly level.

3) Satisfaction of the credit card division personnel classified by gender, age, education, and current working experience were not difference.

Keyword : *Satisfaction The use Microsoft Outlook Program Credit Card Division Bangkok Bank Public Company Limited Head Office*

1. บทนำ

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับในฐานะธนาคารชั้นนำในระดับภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และผู้นำด้านบริการทางการเงินสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่และผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในประเทศไทย นอกจากนี้ ธนาคารยังมีสาขาต่างประเทศมากที่สุดในภาคการธนาคารไทยครอบคลุม 13 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ซึ่งรวมทั้งธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมดในประเทศมาเลเซียและประเทศจีน และสำนักงานตัวแทนในประเทศพม่า มีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในประเทศ ด้วย

จำนวนลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจรวมกว่า 17 ล้านบัญชี และมีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งประกอบด้วยสาขาเกือบ 1,000 แห่ง สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยอีกกว่า 230 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสด รวมประมาณ 7,600 เครื่อง นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้ง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง มีสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าตลอดมาและมุ่งเน้นการดำเนินธุรกิจโดยการประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจที่ดูแลลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีก และลูกค้าบุคคล นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ ขณะที่สายงานเทคโนโลยีเป็นหัวใจของการธนาคารสมัยใหม่ ธนาคารกรุงเทพมุ่งมั่นพัฒนาและติดตามควบคุมดูแลระบบธนาคารออนไลน์ที่ทันยุคสมัย ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีสาขากว่า 1,000 สาขา เครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอัตโนมัติกว่า 7,500 เครื่อง เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์เมนเฟรม ผ่านทางเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีเยี่ยมทันสมัยใหม่ล่าสุด ศูนย์ธนาคารทางโทรศัพท์ของธนาคารกรุงเทพก้าวล้ำด้วยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เทเลโฟนี อินทิเกรชั่น หรือซีทีไอ (Computer Telephony Integration - CTI) ศูนย์ปฏิบัติการเช็คได้รับการยกย่องรับรองในระดับนานาชาติ อาชีพในสายงานเทคโนโลยีที่ธนาคารกรุงเทพ คือโอกาสที่น่าตื่นเต้นในการช่วยพัฒนาและดูแลบริการการเงินออนไลน์ การจัดเก็บรักษาและจัดการคลังข้อมูล (Data Warehousing) และการประมวลผลระบบ (Systems Processing) พร้อมกันกับได้มีการปรับปรุงระบบซอฟท์แวร์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกต่าง ๆไปพร้อมกันด้วย ซึ่งในปี พ.ศ. 2555 นี้ทางสายงานเทคโนโลยีมีนโยบายพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา จึงได้มีการซื้อลิขสิทธิ์ชุดโปรแกรมที่ใช้สำหรับสำนักงานเพื่อรองรับการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้นไป ได้แก่ ชุดโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เนื่องจากเหตุผลที่ว่า เป็นโปรแกรมที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนงาน, แผนก, บุคคล, ตลอดจนสาขานครหลวงและสาขาต่างจังหวัดทั่วประเทศ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) [1]

ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่าสิ่งที่จะช่วยให้เข้าใจและรู้ปัญหาที่เกิดจากซอฟท์แวร์ที่ติดตั้งใหม่นั้น ดีที่สุด คือ จะต้องมีการทำวิจัยที่เป็นในลักษณะแนวทางการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ซึ่งเป็นโปรแกรมที่พนักงานทุกคนมีการใช้งานกันทุกเครื่องและเป็นโปรแกรมที่ใช้งานเป็นประจำทุกวัน ประกอบกับทางด้าน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แผนกสายบัตรเครดิต ยังไม่เคยสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานในสายงานเทคโนโลยีของธนาคารกรุงเทพจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและระบบการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

3. สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แผนกสายบัตรเครดิตที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่แตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แผนกสายบัตรเครดิต ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดจากผลงานการวิจัยของ นาตยา ฉาบนาก [2] มาใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. การใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เกี่ยวกับฟังก์ชั่น ดังนี้ 1.1 การส่ง-รับข้อความในรูปของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ 1.2 การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน 1.3 การสร้างตารางทำงาน 1.4 การบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 ประชากร

พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 150 คน

5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

2. ความพึงพอใจ การใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับและได้แบบสอบถาม 150 ชุดครบ คิดเป็นร้อยละ 100

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ลักษณะของคำถามเป็นแบบสอบรายการ (Checklist) **ตอนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของ

พนักงานการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1 ทุกข้อและมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนมีความหมาย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับและความหมายของคะแนน

ระดับคะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

7.1 การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

3. ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

4. ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

5. ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

8. ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวข้อมูลทั่วไปของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	40.00
หญิง	90	60.00
รวม	150	100.00

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21-30 ปี	68	45.30
31-40 ปี	31	20.70
41-50 ปี	37	24.70
51 ปีขึ้นไป	14	9.30
รวม	150	100.00

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	6.70
ปริญญาตรี	137	91.30
ปริญญาโท	3	2.00
รวม	150	100.00

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	10	6.70
1-5 ปี	70	46.60
6-10 ปี	14	9.30

11-15 ปี	13	8.70
มากกว่า 15 ปี	43	28.70
รวม	150	100.00

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (โดยภาพรวม)

ความพึงพอใจภาพรวม	พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต (N = 150)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	μ	σ		
1. การส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์	3.60	0.62	มาก	4
2. การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.69	0.66	มาก	3
3. การสร้างตารางทำงาน	3.73	0.70	มาก	2
4. การบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.76	0.66	มาก	1
รวม	3.70	0.55	มาก	

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ด้านการส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์)

ด้านการส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์	พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต (N = 150)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	μ	σ		
1. การส่งข้อความด้วยรูปแบบ (Plain Text)	3.27	0.82	ปานกลาง	6
2. การส่งข้อความด้วยรูปแบบ (HTML)	3.77	0.81	มาก	2
3. การส่งข้อความด้วยรูปแบบ (Rich Text)	3.83	0.84	มาก	1
4. การรับข้อความด้วยรูปแบบ (Plain Text)	3.31	0.87	ปานกลาง	5
5. การรับข้อความด้วยรูปแบบ (HTML)	3.75	0.78	มาก	3
6. การรับข้อความด้วยรูปแบบ (Rich Text)	3.69	0.87	มาก	4
รวม	3.60	0.62	มาก	

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ด้านการจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน)

ด้านการจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต (N = 150)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	μ	σ		
1. การสร้างตารางนัดหมาย	3.78	0.80	มาก	3
2. การสร้างตารางนัดประชุม	3.71	0.81	มาก	4
3. การสร้างตารางเพื่อบันทึกเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ	3.82	0.82	มาก	1
4. การกำหนดมุมมองเป็นวัน	3.63	0.79	มาก	6
5. การกำหนดมุมมองเป็นสัปดาห์การทำงาน	3.63	0.79	มาก	6
6. การกำหนดมุมมองเป็นเดือน	3.63	0.84	มาก	6
7. การกำหนดมุมมองแสดงตารางนัดหมาย	3.68	0.81	มาก	5
8. การเพิ่มสีในการจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.79	0.79	มาก	2
9. การเพิ่มเสียงในการจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.62	0.80	มาก	9
รวม	3.69	0.66	มาก	

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ด้านการสร้างตารางทำงาน)

ด้านการสร้างตารางทำงาน	พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต (N = 150)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	μ	σ		
1. การสร้างโปรเจคติดตามความคืบหน้าของตารางการทำงาน	3.67	0.77	มาก	4
2. การสร้างเมนูช่วยเตือนความจำสำหรับตารางการทำงาน	3.82	0.80	มาก	1
3. การกำหนดวันเริ่มต้นของตารางการทำงาน	3.73	0.79	มาก	2
4. การกำหนดวันสิ้นสุดของตารางการทำงาน	3.73	0.79	มาก	2
รวม	3.73	0.70	มาก	

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงาน แผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ (ด้านการบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น)

ด้านการบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต (N = 150)		ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
	μ	σ		
1. การบันทึกข้อมูลและที่อยู่	3.94	0.77	มาก	1
2. การบันทึกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์	3.93	0.74	มาก	2
3. การบันทึกชื่ออีเมล์	3.82	0.80	มาก	3
4. การบันทึกชื่อแบบติดต่อสื่อสารกันเป็นส่วนตัว	3.71	0.81	มาก	5
5. การบันทึกรายชื่อแบบการติดต่อธุรกิจร่วมกัน	3.65	0.79	มาก	8
6. การค้นหาข้อมูลสำหรับใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.67	0.85	มาก	7
7. การจัดระเบียบข้อมูลที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.69	0.79	มาก	6
8. ความสะดวกในการค้นหารายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.73	0.83	มาก	4
รวม	3.76	0.66	มาก	

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศชาย			เพศหญิง			ผลการเปรียบเทียบ
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	
1. การส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์	3.78	0.62	มาก	3.48	0.59	ปานกลาง	ต่างกัน
2. การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.85	0.77	มาก	3.58	0.55	มาก	ไม่ต่างกัน
3. การสร้างตารางทำงาน	3.91	0.78	มาก	3.61	0.62	มาก	ไม่ต่างกัน
4. การบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.91	0.77	มาก	3.67	0.56	มาก	ไม่ต่างกัน
รวม	3.86	0.62	มาก	3.59	0.48	มาก	ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	21 - 30 ปี			31 - 40 ปี			41 - 50 ปี			51 ปีขึ้นไป			ผลการเปรียบเทียบ
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	
1. การส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์	3.61	0.55	มาก	3.33	0.68	ปานกลาง	3.67	0.61	มาก	3.96	0.63	มาก	ต่างกัน
2. การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.70	0.57	มาก	3.59	0.91	มาก	3.67	0.55	มาก	3.95	0.68	มาก	ไม่ต่างกัน
3. การสร้างตารางทำงาน	3.72	0.67	มาก	3.66	0.89	มาก	3.69	0.51	มาก	4.07	0.81	มาก	ไม่ต่างกัน
4. การบันทึกรายชื่อที่ใช้ใน การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.69	0.61	มาก	3.72	0.75	มาก	3.84	0.59	มาก	3.99	0.88	มาก	ไม่ต่างกัน
รวม	3.68	0.47	มาก	3.57	0.73	มาก	3.72	0.45	มาก	3.99	0.68	มาก	ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม วุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ผลการเปรียบเทียบ
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	
1. การส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของ จดหมายอิเล็กทรอนิคส์	3.25	0.64	ปานกลาง	3.62	0.61	มาก	3.94	0.67	มาก	ต่างกัน
2. การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.28	0.66	ปานกลาง	3.72	0.65	มาก	3.99	0.61	มาก	ต่างกัน
3. การสร้างตารางทำงาน	3.62	0.66	มาก	3.73	0.70	มาก	4.00	0.90	มาก	ไม่ต่างกัน
4. การบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.81	0.71	มาก	3.75	0.66	มาก	4.41	0.62	มาก	ไม่ต่างกัน
รวม	3.49	0.61	มาก	3.70	0.55	มาก	4.08	0.60	มาก	ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุคของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 1 ปี			1 – 5 ปี			6 – 10 ปี			11 – 15 ปี			มากกว่า 15 ปี			ผลการเปรียบเทียบ
	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	Σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ	
1. การส่งข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์	3.56	0.49	มาก	3.50	0.61	มาก	3.39	0.54	ปานกลาง	3.80	0.72	มาก	3.77	0.61	มาก	ต่างกัน
2. การจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน	3.60	0.83	มาก	3.65	0.64	มาก	3.49	0.78	ปานกลาง	3.86	0.71	มาก	3.79	0.58	มาก	ต่างกัน
3. การสร้างตารางทำงาน	3.60	0.56	มาก	3.70	0.72	มาก	3.60	0.89	มาก	3.90	0.66	มาก	3.81	0.66	มาก	ไม่ต่างกัน
4. การบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น	3.55	0.48	มาก	3.66	0.66	มาก	3.78	0.58	มาก	4.02	0.59	มาก	3.82	0.54	มาก	ไม่ต่างกัน
รวม	3.58	0.48	มาก	3.63	0.54	มาก	3.56	0.63	มาก	3.90	0.60	มาก	3.82	0.54	มาก	ไม่ต่างกัน

9. สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดลองได้ ดังต่อไปนี้

1) พนักงานแผนกสายบัตรเครดิต มีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้

1.1 ด้านการบันทึกรายชื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (μ=3.76)

2.1 ด้านการสร้างตารางทำงาน (μ=3.73)

3.1 ด้านการจัดตารางเวลาด้วยปฏิทิน (μ=3.69)

4.1 ด้านการส่ง-รับข้อความด้วยรูปแบบของจดหมายอิเล็กทรอนิคส์ (μ=3.60)

2) พนักงาน แผนกสายบัตรเครดิตที่มี อายุ วุฒิ-การศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่แตกต่างกัน

10. อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต โดยการพิจารณา จากระดับความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความรู้ความสามารถในการใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เป็นอย่างดี เพราะเป็นโปรแกรมพื้นฐานหลัก ที่พนักงานทุกคนต้องใช้ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารีรัตน์ ทรงทิพย์ [3] ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย (POS) ในการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า (Logistics) ของเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ซึ่งได้ทำการเปรียบเทียบจากระดับความพึงพอใจโดยรวม ผลที่ได้ไม่ต่างกัน โดยสามารถพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่ต่างกัน เพราะปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ไม่มีผลกระทบในการใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ซึ่งพนักงานแผนกสายบัตรเครดิตสามารถที่จะใช้งานได้ทั้งเพศหญิงและเพศชายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อตินุช กาญจนพิบูลย์ [4] ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของร้าน ทรูมูฟช็อป โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามอายุ ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่ต่างกัน เพราะพนักงานแผนกสายบัตรเครดิตในแต่ละช่วงอายุจะมีความใส่ใจและสนใจในการปฏิบัติงานของตนเองเป็นอย่างมากโดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เป็นเครื่องมือสำหรับดำเนินการเพื่อให้ช่วยให้งานที่รับผิดชอบสำเร็จลุล่วงตามกระบวนการขั้นตอนที่ธนาคารกำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณี สุขเรือง [5] ที่พบว่าผู้ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามวุฒิการศึกษาของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่ต่างกัน เพราะธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)มีนโยบายสำหรับอบรมพื้นฐานการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริงอยู่เป็นประจำ เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้และทักษะก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานในสายงานที่ตนเองต้องรับผิดชอบต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิทย์ เพ็งจันทร์ [6] ที่พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ต ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ไม่ต่างกัน เพราะพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต มีการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เป็นเครื่องมือหลักที่ช่วยสำหรับปฏิบัติงานเป็นประจำในทุกๆ วัน

ประกอบกับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานเป็นเวลาหลายปีก็ยิ่งทำให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค สูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ ดอนสกุล [7] พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจากลักษณะงานที่ไม่แตกต่างกัน

11. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค ของพนักงานแผนกสายบัตรเครดิต ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่นำผลการวิจัยไปใช้คือ

ข้อเสนอแนะที่นำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยพบว่าพนักงานแผนกสายบัตรเครดิตส่วนใหญ่ จะมีความพึงพอใจการใช้งานโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค อยู่ในระดับมาก ในปีต่อไปทางกลุ่มงานไอที ก็จะได้นำผลการวิจัยนี้ไปใช้กับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะโปรแกรมที่มีคุณสมบัติการใช้งานคล้ายกับโปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอาท์ลุค เพื่อใช้สำหรับเป็นทางเลือกอื่นๆ ในการรองรับและช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ควรมีการวิจัยสำหรับเพื่อใช้สำหรับส่วนของสาขาในกรุงเทพฯ และปริมณฑลตลอดจนควรมีการครอบคลุมไปถึงสาขาต่างจังหวัดด้วย

12. เอกสารอ้างอิง

[1] ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่2555.เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ. ค้นเมื่อวันที่20 กุมภาพันธ์ 2555, จาก http://www.BangkokBank.com

[2] นาตยา ฉาบนาก.2550.คู่มือการใช้งาน Microsoft Outlook. พิมพ์ครั้งที่ 1.บริษัทนานมีบุ๊คพับลิเคชั่นจำกัด

[3] นารีรัตน์ ทรงทิพย์. 2547. ความพึงพอใจในการใช้ระบบข้อมูลจากจุดขาย (POS) ของพนักงานระดับปฏิบัติการในการดำเนินงานด้านการกระจายสินค้า (Logistics) ของเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

[4] อตินุช กาญจนพิบูลย์. 2551. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านทรูมูฟช็อป ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 2551(ฉบับที่ 2), น. 84-94

[5] อรุณี สุขเรือง 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)สาขาเพชรบุรี. สารนิพนธ์การศึกษามหาวิทยาลัยมหาบัณฑิต (ธุรกิจการศึกษา) กรุงเทพบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

[6] สุวิทย์ เพ็งจันทร์. 2540. ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทยวิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[7] อุษณีย์ ดอนสกุล. 2549. ความพึงพอใจในการใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง เขตนิคมอุตสาหกรรมบางพลี วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง