

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย	I
กิตติกรรมประกาศ	II
สารบัญ	III
สารบัญตาราง	V
สารบัญภาพรูปภาพ	VII
บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
กรอบแนวคิดของการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	6
ขอบเขตของการศึกษา	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
นิยามศัพท์	8
2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการใช้และการใช้	10
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	16
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	18
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS).....	22
3 วิธีการดำเนินการศึกษา	25
รูปแบบการศึกษา	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	การรวบรวมข้อมูล 29
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล..... 29
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 32
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 32
	ผลการตรวจสอบข้อมูล 33
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป 34
	ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา 45
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 50
	สรุปผลการศึกษา 50
	อภิปรายผลการศึกษา 54
	ข้อเสนอแนะ 60
	บรรณานุกรม 62
	ภาคผนวก 65
	ประวัติผู้ศึกษา 72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนพนักงานบัญชี ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน 27
2	ค่าเมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย 33
3	ค่า Tolerance และ ค่า VIF..... 34
4	ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีของพนักงานในฝ่ายกิจการภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 35
5	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม 37
6	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพของระบบ (System quality)38
7	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality)39
8	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพการบริการ (Service quality) 40
9	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม 41
10	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน ของผู้ใช้ระบบ CBS 42
11	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบ CBS 43
12	ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) 44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม 45
14	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยด้านคุณภาพ สารสนเทศ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ สารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST) 46
15	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ การใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน 47
16	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ การใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ 48
17	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยด้านคุณภาพ ของระบบและปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP) 49

สารบัญรูปภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1 กรอบแนวความคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS	5