

บทคัดย่อ

วิชา บช. 882 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Just Pay ของศูนย์บริการลูกค้า บมจ. ทีโอที ในสังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : นางสุพัตรา พรหมณี

หลักสูตร : บัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.วิริยา จงรักษ์สัตย์

วันที่อนุมัติผลงาน : ตุลาคม 2550

การศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Just Pay ของศูนย์บริการลูกค้า บมจ. ทีโอที สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่มีผลกระทบต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Just Pay ของศูนย์บริการลูกค้า บมจ. ทีโอที สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สังกัดส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 ศูนย์บริการ รวมทั้งหมด 60 คน ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ระบบพบว่า ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ทำงานมากกว่า 5 ปี และเวลาการปฏิบัติระบบ Just Pay มากกว่า 6 เดือน ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ระบบไม่เคยผ่านการอบรมระบบ Just Pay มาก่อน ส่วนผู้ที่เคยผ่านการอบรมส่วนใหญ่ผ่านการอบรม 1 ครั้ง ผู้ใช้ระบบ Just Pay มีทักษะการทำงานจากการแนะนำของหัวหน้างาน

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ Just Pay พบว่าผู้ใช้ระบบมีปัญหาด้านข้อมูลในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาข้อมูลชื่อ-ที่อยู่และหนี้ค้างของลูกค้าไม่สามารถเรียกดูฐานข้อมูลลูกค้าได้ ปัญหาด้านโปรแกรมและด้านบุคคลมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาชุดคำสั่งไม่สามารถตรวจสอบและป้องกันในการชำระซ้ำ ปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และ

อุปกรณ์มีเป็นปัญหา ระดับน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องขาดการบำรุงรักษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบ Just Pay พบว่า ผู้ใช้ระบบ Just Pay ที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้คำสั่งการชำระเงินแตกต่างกัน ผู้ใช้ระบบ Just Pay ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีปัญหาไม่มีการชี้แจงวิธีการใช้จากฝ่ายพัฒนาระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยด้านระดับการศึกษาและการฝึกอบรมผู้ใช้ระบบ Just Pay ไม่แตกต่างกัน

PAYAP UNIVERSITY