

สมศักดิ์ ทองคำวงศ์ 2550: ระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจาก
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ประชานกรรมการที่
ปรึกษา: รองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี, ร.ม. 80 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยกลุ่มนครหลวง 1 และสำนักงานเหนือจำนวน
ทั้งสิ้น 322 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ในภาพรวมมีปัญหาอยู่
ในระดับปานกลาง ระดับความรุนแรงของปัญหารายด้านเรียงตามลำดับความรุนแรง คือ 1) ปัญหา
ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล 2) ปัญหาด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล 3) ปัญหา
ด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ 4) ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ
และ 5) ปัญหาด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ ในภาพรวมแล้วเป็นผลดี โดยเป็นผลดีต่อ
องค์การเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร และสุดท้ายเป็นผลดีต่อ
ลูกค้า

ข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการปรับแก้ตามระดับความรุนแรงของปัญหา คือ 1) ควรฝึกอบรม
แก่พนักงาน เพื่อพัฒนาคนให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไป
ในทิศทางเดียวกัน 2) ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ ลด
ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน 3) ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับ
ปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น 4) ควรจัดเก็บข้อมูลให้
เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสะดวกในการค้นหา ควรมีการตรวจสอบการนำข้อมูล
เข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลได้ต่อไป 5) ควรปรับปรุงการ
แสดงผลให้รวดเร็ว สามารถเข้าใจง่ายทั้งผู้ใช้งานและลูกค้า

Somsak Thongkamwong 2007: Core Banking System: A Survey of the Opinions from Krung Thai Bank Public Company Limited' Staff. Master of Arts (Political Science), Major Field: Political Science, Department of Political Science and Public Administration. Thesis Advisor: Associate Professor Nitaya Ngernprasertsri, M.A. 80 pages.

The objective of this research is to survey KTB's Staffs opinion on core banking system (CBS) and to find their recommendation about CBS as well. The three hundred twenty-two KTB's staffs are used as representative sample, they are from metropolitan branch department 1 and Nana Nua office. Questionnaire is used as research tool percentage, mean and standard deviation are used as statistic methodology.

The research result found that the overview of implementing CBS to the bank has some problems in intermediate level. Those problems can be arranged from soft to serious problem as follows: 1) The problem of human resource management 2) The problem of data processing management 3) The problem of lacking instrument for CBS 4) The problem of data base management 5) The problem of data display system

From overview point, implementing CBS has benefit firstly for the organization, secondly for the management and staffs and finally for the customers.

The research include some recommendations on CBS problem solving, there are 1) The bank should educate staffs by set up CBS training program which can help them use the system correctly and effectively 2) The bank should develop data processing system into rapid correct, precise and easy to sue system 3) The bank should prepare and support efficient instrument such as computer for user 4) The bank should has a good data base management system for example correcting and updating data, checking data before keeping it into the system and etc. 5) The bank should improve data display system into more high speed and easy to understand for user and also customer.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฉบับนี้สำเร็จได้เนื่องด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์นิตยา เงินประเสริฐศรี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. อภิญา หิรัญวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพิน สติรมน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.สุชาดา นันทะไชย ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย ที่กรุณาให้คำแนะนำ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาประสิทธิภาพความรู้ในการศึกษา ขอขอบคุณนักวิชาการนักวิจัยเจ้าของผลงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้กล่าวอ้างอิงไว้ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณโครงการคีนสภาพนิสิตบัณฑิตวิทยาลัย เนื่องในวโรกาสทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จตามหลักสูตรที่ได้ตั้งใจไว้

สมศักดิ์ ทองคำวงศ์
กันยายน 2550