

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในช่วงแรกของปี พ.ศ. 2546 ภาวะเศรษฐกิจของไทยโดยรวม ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์สงครามระหว่างสหรัฐฯ กับอิรัก ในตะวันออกกลาง อีกทั้งปัญหาการก่อการร้ายในต่างประเทศ ที่แพร่ระบาดไปทั่วโลก ความผันผวนของราคาน้ำมัน และปัญหาการระบาดของเชื้อไวรัสไข้หวัดซาร์ส หลังจากภาวะสงคราม มาตรการรับมือและควบคุมโรคระบาดซาร์สอย่างเข้มงวดสัมฤทธิ์ผล ประกอบกับการผลักดันนโยบายต่าง ๆ ของรัฐ ทั้งด้านธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดย่อม ช่วยสนับสนุนการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศให้สูงขึ้นอย่างน่าพึงพอใจ ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของไทยมีแนวโน้มที่แจ่มใสขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง

จากภาวะเศรษฐกิจขยายตัว ทำให้ความต้องการของลูกค้าทั้งภาคธุรกิจและส่วนบุคคลใช้บริการธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ธนาคารต่าง ๆ ได้ขยายช่องทางธุรกิจ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ที่มีฐานะมั่นคง แข็งแกร่งในระดับต้น ๆ ของระบบธนาคาร ได้มีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยกำหนดทิศทางธุรกิจที่ชัดเจน ปรับโครงสร้างการบริหารงาน พัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี เพื่อการจัดการและการบริการ พัฒนาผลิตภัณฑ์บริการใหม่ออกสู่ตลาด พัฒนาช่องทางการให้บริการใหม่และกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้ารายย่อยเป็นหลัก (บมจ. ธนาคารกรุงไทย: 2549ก) ดังนั้นกิจกรรมด้านการส่งเสริมการขายจึงมุ่งไปสู่ผู้บริโภคโดยตรง ซึ่งนอกจากจะช่วยให้ลูกค้าเก่าใช้บริการอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังมุ่งไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ไม่เคยใช้บริการของธนาคารให้หันมาใช้บริการต่าง ๆ ของธนาคารอีกด้วย นอกจากนี้ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่การดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพตลอดทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า (บมจ. ธนาคารกรุงไทย: 2550)

อย่างไรก็ดี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ เป็นเวลากว่า 20 ปี มีระบบงานมากกว่า 100 ระบบงาน ข้อมูลของธนาคารมีอยู่กระจัดกระจายในหลายระบบ จึง

ทำให้ธนาคารต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาการให้บริการและนำไปสู่การเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ โดยนำระบบงานแบบรวมศูนย์ หรือ Core Banking System (CBS) มาใช้ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่จะใช้เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ข้อมูลซึ่งกระจายอยู่ตามฝ่ายงานต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน และให้สามารถทำงานร่วมกัน เพื่อประมวลผลข้อมูล ซึ่งช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผ่านทุกช่องทางสื่อสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ CBS ยังเปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างข้อมูลรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพเวลาที่เหมาะสม (บมจ.ธนาคารกรุงไทย: 2549ก)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบ CBS มาใช้ตั้งแต่ปี 2547 นับเป็นเวลา 2 – 3 ปี ที่ธนาคารกรุงไทยได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ ซึ่งช่วงระยะเวลาที่ได้นำระบบนี้มาใช้ระบบมีประสิทธิภาพผลมายน้อยเพียงใด มีปัญหาในการนำมาใช้หรือไม่ ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยควรประเมินระบบนี้โดยสำรวจความคิดเห็นจากผู้ใช้งานระบบนี้ ทั้งในส่วนของผู้บริหารและผู้ใช้ปฏิบัติ ข้อค้นพบที่ได้จากงานวิจัยนี้จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานแบบรวมศูนย์ ให้มีประสิทธิภาพผลมายน้อยขึ้น โดยเฉพาะใช้เป็นอาวุธเชิงกลยุทธ์ เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันในธุรกิจภาคธนาคาร

ทั้งนี้งานวิจัยเรื่องนี้มุ่งสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มนครหลวง ซึ่งมี 9 เขต เพราะ 1) เป็นเขตที่มีการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์เป็นโครงการนำร่อง และ 2) เป็นเขตการค้าเศรษฐกิจที่ธนาคารมีลูกค้าใช้บริการมาก

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ และเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาระบบงานแบบรวมศูนย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยเรื่องนี้ จะนำไปสู่การพัฒนาระบบงานแบบรวมศูนย์ ให้มีประสิทธิภาพผลมายน้อยขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในงานวิจัยเรื่อง ระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมุ่งศึกษาจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด กลุ่มนครหลวง 1 ซึ่งมี 9 เขต และสำนักงานนาเหนือ จำนวนทั้งสิ้น 1,658 คน ทั้งนี้สำรวจความคิดเห็นในปี พ.ศ. 2550 ใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ปัญหาของการใช้ระบบ CBS 2) ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบ CBS และ 3) ข้อเสนอแนะ

นิยามศัพท์

ระบบงานแบบรวมศูนย์ หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยีที่มีอยู่หลากหลายมารวมเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงหนึ่งเดียว ที่สามารถควบคุมธุรกิจ รับข้อมูลและประมวลผลการทำธุรกรรมที่สมบูรณ์ทันที ตรวจสอบการอนุมัติรายการ ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบ รวมทั้งแสดงข้อมูลล่าสุดได้ตลอดเวลา

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ในประเด็นต่อไปนี้

1. ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ ได้แก่

- 1.1 เครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์
- 1.2 วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล
- 1.3 การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ
- 1.4 การแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ

2. ผลที่ได้รับ จากปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ในธนาคารกรุงไทยแล้ว ก่อให้เกิดผลดังต่อไปนี้

- 2.1 ผลต่อลูกค้า
- 2.2 ผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร
- 2.3 ผลต่อองค์กร

3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงไทยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงานแบบรวมศูนย์ ในด้านต่อไปนี้

3.1 เครื่องมือในการใช้งานของระบบงานแบบรวมศูนย์ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูล

3.2 วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล ได้แก่ลำดับของการประมวลผลข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศที่ต้องการ

3.3. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

3.4. การแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5. บุคลากร

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในงานวิจัยเรื่อง ระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์
3. ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

การใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลรายการในยุคแรกในวงการธุรกิจ ในประเทศไทยประมาณ พ.ศ. 2520 มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มกำไร ด้วยการลดเวลาการดำเนินการทางธุรกิจ และลดค่าใช้จ่ายในด้านงานธุรการ ซึ่งส่วนมากเป็นงานเอกสาร โดยเฉพาะงานด้านบัญชี และการเงินซึ่งถือเป็นงานหลัก ที่ช่วยให้ผู้บริหาร และผู้มีอำนาจตัดสินใจ สามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศบริหารงานไปได้ด้วยดี และด้วยเหตุดังกล่าวจึงได้มีแรงผลักดันให้มีการพัฒนามาสู่เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Information Technology Management) (ชนกิจ ชีรกาญจน์, 2547: 20)

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ คือระบบสารสนเทศที่รวบรวมข้อมูล สารสนเทศ ทั้งหมดภายในองค์กร อันเป็นผลมาจากการประมวลผล เพื่อสามารถเรียกใช้ในลักษณะแบ่งปันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ แสดงการไหลของข้อมูล สารสนเทศระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร เพื่อให้ผู้บริหารเกิดภาพรวมในการตัดสินใจ มีใช้ตัดสินใจภายใต้เงื่อนไขของงานใดงานหนึ่งเท่านั้น (ลานนา ดวงสิงห์, 2543: 45) ทั้งนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบ ช่วยในการจัดเตรียมรายงานเพื่อให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ซึ่งรายงานส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปของรายงานสรุปจากการปฏิบัติงานประจำ มีความสามารถในการช่วยวิเคราะห์ วางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจ สามารถสอบถามข้อมูลจาก

ฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดโอกาสในการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน แต่ละองค์กรมีความต้องการสารสนเทศที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรและขึ้นอยู่กับระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544: 96)

ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ธนกิจ ชีรกาญจน์, 2547: 242-243)

1. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกค้นข้อมูลได้รวดเร็ว แต่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับปัญหาแบบมีโครงสร้าง (Structured Problems) เน้นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับงานประจำ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบรวมซึ่งผสมผสานข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่งหรือระบบย่อยหลาย ๆ ระบบที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อจัดทำสารสนเทศเป็นภาพรวมที่สมบูรณ์ของทั้งระบบ
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศ จะเริ่มจากความต้องการ และความเห็นชอบของผู้บริหาร เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศให้แก่ผู้บริหาร ช่วยในการตัดสินใจและบรรลุจุดมุ่งหมายโดยรวมขององค์กร
4. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เนื่องจากข้อมูลในองค์กรหนึ่งๆ มีเป็นจำนวนมากและมีความสลับซับซ้อน คอมพิวเตอร์จึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ให้แก่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็วและเหมาะสม
5. สารสนเทศนั้นจะถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับพนักงาน เครื่องจักร เงินทุนและวัตถุดิบ ซึ่งการจัดทำสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรเพื่อใช้ควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร

6. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ เน้นที่การทำรายงานและการควบคุม ซึ่งอาจเป็นรายงานการปฏิบัติงานจริงเพื่อช่วยในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน

7. การจัดเก็บข้อมูล สร้างเป็นฐานข้อมูลเก็บไว้ ซึ่งฐานข้อมูลนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว วัตถุประสงค์คือต้องการจะหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของการเก็บข้อมูล

8. การมีส่วนร่วมของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะไม่ประสบความสำเร็จถ้าปราศจากความร่วมมือและความพอใจของผู้ใช้งานถึงแม้ว่าจะมีระบบที่ดีเพียงใดก็ตามถ้าผู้ใช้งานเกิดความรู้สึกต่อต้าน

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ธนกิจ ชีระกาญจน์ (2547: 60-61) นำเสนอองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ไว้ดังนี้

1. เครื่องมือในการสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือตัวเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการประมวลผลข้อมูล

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) คือโปรแกรมคำสั่งที่ใช้ในการรวบรวมและสรุปข้อมูล

1.3. ฐานข้อมูล (Database) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นไว้ ณ ศูนย์กลางและสามารถนำมาใช้งานได้เมื่อมีความต้องการ ข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ข้อมูลที่ดีนอกจากมีคุณสมบัติของความเชื่อถือได้แล้วยังต้องได้รับการจัดเก็บเป็นระบบที่ดีสามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อนจะทำให้กิจการดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล ได้แก่ลำดับของการประมวลผลข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศที่ต้องการ

3. การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ โดยสร้างเป็นฐานข้อมูลซึ่งฐานข้อมูลนั้นเกิดจากความคิดที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ เพื่อเป็นศูนย์กลางของข้อมูลในการใช้ข้อมูลร่วมกันและช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

4. การแสดงผลเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะจัดทำสารสนเทศซึ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารที่จะใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของธุรกิจหรือองค์กร ระบบสารสนเทศที่สร้างขึ้นนี้ต้องสามารถเรียกใช้งานหรือแสดงผลได้รวดเร็วและมีอยู่ในรูปของรายงานแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของตารางหรือการแสดงโดยกราฟต่าง ๆ

5. การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับพนักงาน

เป้าหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ ในเบื้องต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นๆ สามารถใช้ข้อมูลจากระบบประมวลผลรายการ หรือใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาและประมวลผลเพื่อช่วยในการตัดสินใจในแต่ละเหตุการณ์ก็ได้ เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ อาจรวบรวมจากระบบการลงรายการการ ฝาก ถอนของลูกค้าทั้งหมดและสรุปย่อเพื่อแสดงให้เห็นถึงการเคลื่อนไหวของจำนวนเงินในบัญชีในแต่ละเดือน เพื่อเปรียบเทียบกับ การเคลื่อนไหวของเงินในแต่ละเดือนที่ผ่านมา เป็นต้น ถ้าผู้บริหารต้องการใช้สารสนเทศทันทีอาจดูได้จากรายงานหรือเรียกจากคอมพิวเตอร์โดยตรงด้วยระบบออนไลน์

รายงานเป็นสารสนเทศในรูปแบบธรรมดาที่สามารถนำไปใช้ได้กับการจัดการทุกระดับในองค์กร ส่วนใหญ่มักจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ (ชนกิจ ชีระกาญจน์, 2547: 244)

1. รายงานตามตารางการผลิต (Scheduled Report) เป็นรายงานที่สร้างขึ้นตามระยะเวลาการทำงานตามปกติ เช่น รายงานประจำสัปดาห์ รายงานประจำเดือน รายงานไตรมาส รายงานประจำปี เป็นต้น รายงานเหล่านี้ประกอบด้วยสารสนเทศ มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

ระดับกลางตลอดจนคณะทำงาน โดยอาจใช้รายละเอียดรายงานหรือใช้แบบสรุปย่อก็ได้ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ที่จะนำไปใช้

2. รายงานตามความต้องการ (Demand Report) จัดทำขึ้นเมื่อผู้บริหารต้องการรายงานชนิดนี้เป็นรายงานที่ต้องการสารสนเทศเฉพาะ เช่น ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อต้องการทราบ รูปแบบสินเชื่อที่ลูกค้ามีความต้องการกู้ยืมมากหรือน้อย เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปปรับปรุงนโยบายรูปแบบการให้สินเชื่อที่เหมาะสมใหม่ ๆ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารสามารถใช้ภาษาสืบค้น (Query Language)

3. รายงานพิเศษ (Exception Report) เป็นรายงานที่มุ่งนำไปใช้กับกิจกรรมที่แยกแยะการควบคุม เป็นกิจกรรมที่ต้องการเข้าไปจัดการเป็นกรณีพิเศษ ซึ่งอาจต้องใช้สารสนเทศเฉพาะอย่างรวมกับความสามารถพิเศษเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะอย่าง ตัวอย่างรายงานพิเศษเช่น รายงานเกี่ยวกับโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ รายงานเกี่ยวกับลูกค้าที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญา รายงานข้อผิดพลาดที่เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานล่าช้า รายงานข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลโปรแกรมหรือผู้บริหารต้องการทราบข้อมูลที่เกิดจากความผิดปกติหรือความผิดพลาดในการทำงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์

ระบบงานแบบรวมศูนย์ (Core Banking System) คือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ควบคุมธุรกิจ และงานบริการขั้นพื้นฐานทั้งหมดของธนาคาร ทั้งการรับฝาก การให้สินเชื่อ งานบริการทางการเงิน ระบบชำระเงิน ระบบบัญชี ให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ ระบบงานแบบรวมศูนย์ยังเป็นที่ควบคุมคุณภาพและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความเป็นสากล

ลักษณะเด่นระบบงานแบบรวมศูนย์

เป็นระบบการทำงาน ตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด Online Real Time เป็นระบบที่สามารถให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ได้ตลอด สามารถรับและประมวลผลการทำธุรกรรมสมบูรณ์ทันทีที่ลูกค้าทำรายการ สามารถตรวจสอบการอนุมัติรายการ ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบ รวมทั้งแสดงข้อมูลล่าสุดของธุรกรรมที่เกิดขึ้นทุกขณะ

นอกจากนี้ยังเป็นระบบการทำงานที่ยึดตัวลูกค้าเป็นศูนย์กลาง Customer Centric โดยระบบข้อมูลลูกค้า หรือ Customer Information System (CIS) จะสามารถเก็บข้อมูลบัญชีทุกประเภททั้งเงินฝากและสินเชื่อของลูกค้าไม่ว่าจะเปิดบัญชีสาขาใด ธนาคารสามารถบริการความสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ธนาคารสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคลได้อย่างรวดเร็ว ภายใต้หลักการ Electronic Manufacturing ระบบจะทำหน้าที่เปรียบเสมือนโรงงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ เพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างของลูกค้า โดยลูกค้ากำหนดเงื่อนไขได้ด้วยตัวเอง เช่นระยะเวลาการฝาก การผ่อนชำระ วงเงินที่ต้องการฝาก การชำระ และรูปแบบการฝากการชำระ ทำให้สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ประโยชน์ของระบบงานแบบรวมศูนย์

ระบบงานแบบรวมศูนย์ มีประโยชน์ต่อทั้งลูกค้า พนักงาน ผู้บริหาร ดังนี้ (บมจ. ธนาคารกรุงไทย: 2549ข)

1. ประโยชน์ต่อลูกค้า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ช่วยให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันด้วยความถูกต้องแม่นยำ มีความสะดวกในการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ตามความต้องการ พนักงานนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาการให้บริการแก่ลูกค้า และดูแลเอาใจใส่ลูกค้าได้ดีขึ้น ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยผ่านระบบ Corporate Banking และ Internet Banking

2. ประโยชน์ต่อพนักงาน มีกระบวนการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดการทำงานซ้ำซ้อน และมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ระบบงานแบบรวมศูนย์จะรวมข้อมูลทุกประเภท อยู่บนฐานข้อมูลเดียว ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดภาระการป้อนข้อมูลที่ซ้ำซ้อน พนักงานสามารถทราบถึงความสัมพันธ์รวมทั้งลูกค้าแต่ละรายมีต่อธนาคาร ทำให้สามารถบริการได้รวดเร็ว เป็นการลดภาระการทำรายงานของพนักงานเพราะผู้ที่จะใช้ข้อมูลสามารถดึงข้อมูลที่ต้องการจากระบบได้โดยอัตโนมัติ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ ทำให้สะดวกต่อการทำงาน ประหยัดเวลา และด้วยการรับข้อมูลเสริม เช่น อัตราแลกเปลี่ยนเป็นแบบ Online Real Time ช่วยลดความเสี่ยงด้านการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ

3. ประโยชน์ต่อผู้บริหาร ทำให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ เพื่อประกอบการตัดสินใจ

ประวัติความเป็นมาธนาคารกรุงไทย (จำกัด) มหาชน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐ ที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถ อำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคาร ได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบไม่สะดวก และไม่คล่องตัว ในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน ในเดือนมีนาคม 2530 ธนาคารกรุงไทย ได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงาน ในโครงการ 4 เมษายน ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นการบริหารในเชิงธุรกิจ

ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยาม มีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยาม จำกัด แล้วธนาคารกรุงไทยจะกลายเป็น ธนาคารพาณิชย์ของรัฐเพียงแห่งเดียว มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบาย การเงินการคลังของประเทศ และสามารถแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (LEAD BANK) จากความก้าวหน้าของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2509 ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์กรงานใหม่ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคาร สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กระทั่งปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทย จัดเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอก ที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายในธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2531 และในปี 2532 ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 เครื่อง จากที่มีอยู่เดิม 171 เครื่อง ทำให้ธนาคารสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันธนาคารก็ได้ขยายขอบข่ายการให้บริการด้านนี้ออกไปอีก โดยเปิดให้มีบริการธนาคารออฟฟิศเบงคิง เพื่อให้ข้อมูลทางการเงินที่ถูกต้องและทันกับเวลาในการตัดสินใจทางธุรกิจของลูกค้าเอง

ความก้าวหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED)

จากที่เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำในปี 2540 ส่งผลกระทบให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง และในวันที่ 14 สิงหาคม 2541 กระทรวงการคลัง ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินจากธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยการ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร ปี 2544 – 2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังถ่ายโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างองค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้ต่อเนื่องและลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้นได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ สร้างฐานะของความเป็น

ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกำกับเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ธนาคารชุมชน แลธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank โดยมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ ธนาคารแสนสะดวกโดยเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุกกลุ่มลูกค้า ใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา พันธกิจ (Mission) คือ เสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย เข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ด้วยบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ ในราคาที่แข่งขันได้ มีเครือข่ายครอบคลุมทุกพื้นที่ยึดหลักการบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้ยังได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

จนถึงปี 2549 ธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Procession นำเสนอการชำระเงินควบคู่ไปกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่ครบวงจรตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่รวดเร็วและทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา (บมจ. ธนาคารกรุงไทย: 2550)

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการนำเสนอผลงานวิจัยในช่วงปี 2536 ถึงปี 2548

ผลงานวิจัยเรื่องแรกเป็นงานของ อรพรรณ ปิณฑน์โอวาท และคณะ (2536) วิจัยเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจาะลึกจากผู้บริหารในหน่วยราชการไทย กลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ของรัฐ ผู้อยู่ในแวดวงวิชาการและวิชาชีพทางด้านคอมพิวเตอร์รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยราชการไทยหลายแห่งมีคอมพิวเตอร์ใช้อย่างเพียงพอ และนิยมใช้คอมพิวเตอร์ขนาดเล็กมากที่สุด ลักษณะการใช้งานเป็นการใช้งานทั่วไปเป็นหลัก โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้ข้อมูลเพื่องาน

ภายในหน่วยงาน การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานมีน้อย ขาดศูนย์รวมข้อมูล มีความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล 2) ผลการใช้เทคโนโลยีสรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศให้ผลทางด้านบวกมากกว่าด้านลบ ไม่ว่าจะเป็นผลต่องานของหน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสำหรับผลต่อการนำมาใช้เพื่อการพัฒนาประเทศยังคงอยู่ในระดับที่ไม่กว้างขวางมากนัก การให้บริการให้กับหน่วยงานภายนอกมีไม่มากนัก ส่วนใหญ่เป็นการพัฒนาภายในหน่วยงานเท่านั้น 3) ปัญหาและข้อจำกัดการใช้เทคโนโลยี ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความพร้อมและความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร นอกจากนี้หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ยังขาดแคลนบุคลากรทางด้านนี้พร้อมกับงบประมาณเพื่อใช้ซื้อเทคโนโลยียังคงไม่เพียงพอ การพิจารณาเลือกเทคโนโลยีมาใช้กับหน่วยงานมีขั้นตอนยุ่งยาก นอกจากนี้ยังมีปัญหาการจัดเก็บข้อมูลซึ่งยังคงไม่เป็นระบบเดียวกัน 4) แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยราชการไทยในอนาคต มีโครงการจะขยายการใช้มากขึ้นทั้งทางด้านจำนวน ระบบที่ใช้ การเพิ่มเครือข่ายและลักษณะการเชื่อมโยงและการให้บริการ แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน

ในเวลาเดียวกัน อนุภาพ บุญชัย (2536) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาาระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร เพื่อศึกษาการจัด ปัญหา และความต้องการในการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้บริหารโรงเรียน และผู้จัดระบบสารสนเทศ จำนวน 242 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศ ขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดระบบสารสนเทศ ขาดงบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดระบบสารสนเทศ ขาดเครื่องมือในการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล และไม่มีสถานที่หรือห้องปฏิบัติงานในการจัดระบบสารสนเทศที่เป็นสัดส่วน ผู้บริหารโรงเรียน และผู้จัดระบบสารสนเทศต้องการให้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ต้องการเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และต้องการเครื่องมือหรือแบบฟอร์มที่ได้มาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ต่อมา ภาณุมิ สุริยาชัยวัฒน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อศึกษาระดับและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือข้าราชการตำรวจ สังกัดหน่วยงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 500 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับการนำไปใช้ประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยสภาพภูมิหลังที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจได้แก่ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระดับความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยสภาพภูมิหลังที่ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจได้แก่ ระดับชั้นยศและระดับตำแหน่ง

3. ความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงาน ได้แก่ การฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

4. ความเห็นของข้าราชการตำรวจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ

ในปี 2545 มีผลงานวิจัยที่น่าสนใจ 2 เรื่อง ได้แก่ ผลงานวิจัยของ นฤมล (2545) ศึกษาเรื่องการศึกษาการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินการ ปัญหาและวิธีการแก้ไขในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ บุคลากรของโรงพยาบาลมีการยอมรับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากการใช้ปฏิบัติงานจริง และมีการยืนยันที่จะใช้ต่อ เนื่องจากการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารของโรงพยาบาลบางบ่อได้มีการดำเนินบทบาทและวิธีการเผยแพร่เทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างเป็นขั้นตอนทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ และพบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อขาดความรู้ที่จะแก้ไขเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายเกิดขึ้นในขณะที่ใช้งานโดยมีความรู้เฉพาะใช้งานในจุดของตนเองเท่านั้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าศูนย์คอมพิวเตอร์ควรจัดอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและ

สมัครสอบ หรือจัดพิมพ์คู่มือการทำงาน และวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้นให้แก่บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องที่จะสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองได้

สรเรศริณ สาริบุตร (2545) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือฝ่ายบริหารโรงเรียนและผู้รับผิดชอบงานข้อมูลสารสนเทศโรงเรียนโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ปีการศึกษา 2543 จำนวน 177 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจในรายงานข้อมูลในระดับมากและเห็นว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงทางการบริหาร อยู่ในระดับปานกลาง และผู้ช่วยผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบงานสารสนเทศโรงเรียน มีความพึงพอใจในรายงานข้อมูลอยู่ในระดับมาก และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงทางการอยู่หาอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับผู้บริหาร 2) ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศระดับสหวิทยาเขตและระดับโรงเรียนมีความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมอยู่ในระดับมาก และ 3) ประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญใช้และพัฒนาโปรแกรมอยู่ในระดับมาก

ผลงานวิจัยในปี 2546 เป็นงานวิจัยของ อโนทัย นิกเว็น (2546) ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาและความต้องการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการด้านระบบสารสนเทศในการบริหารโรงเรียน ของผู้บริหารและบุคลากร ของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดปราจีนบุรี ประชากรที่ในการศึกษาคือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศในโรงเรียน จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 136 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาในด้านการบริหารจัดการได้แก่ มาตรฐานของเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การพัฒนาเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ขาดงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ และพบว่าความต้องการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนเอกชน อยู่ในระดับมากโดยมีความต้องการในเรื่องการจัดองค์กรในการดำเนินงานสารสนเทศในโรงเรียน การพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่มีความรู้มากขึ้น ต้องการงบประมาณที่จะมาดำเนินการด้านสารสนเทศรวมทั้งวัสดุอุปกรณ์

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของร้อยตำรวจเอกเสกสรร (2546) ได้ศึกษาเรื่องสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 24 มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 24 โดย

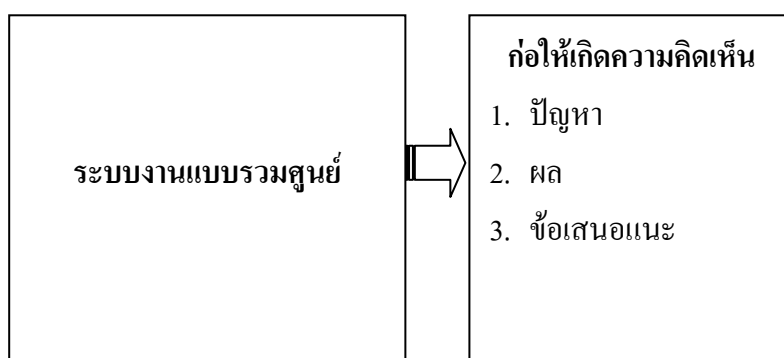
ศึกษาจากสำรวจตระเวนชายแดนชั้นสัญญาบัตรและชั้นประทวน-พลตำรวจ จำนวน 315 คน ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกองกำกับการตำรวจตระเวนชายแดนที่ 24 ทั้งในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านบุคลากรพบว่าบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนน้อย และขาดแรงจูงใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ด้านข้อมูลและสารสนเทศขาดการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และการเห็นความสำคัญของการจัดกระทำข้อมูลและสารสนเทศของผู้บังคับบัญชา ด้านขั้นตอนและวิธีการ ขาดการวางแผนนำเทคโนโลยีนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในหน่วยงานและการปรับองค์กรให้เหมาะสมสำหรับที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างสมบูรณ์และเกิดประโยชน์ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ปัญหาที่พบคืออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ไม่ได้มาตรฐานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น นอกจากนี้ยังมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ของบุคลากร ด้านซอฟต์แวร์ ปัญหาที่พบคือการติดต่อประสานงานผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ขาดความสะดวก เนื่องจากขาดอุปกรณ์ซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยในด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ

ในช่วงปี 2548 มีผลงานวิจัยของ กิ่งแก้ว รัชฎ์ประศาสตร์ (2548) เรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น และความต้องการที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานสารสนเทศและการสนับสนุนของผู้บริหาร และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 172 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารมีความคิดเห็นต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารว่ามีระบบที่ดี การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็น ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารพบว่า 3 ปัจจัย คือตำแหน่งการบริหาร ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของผู้บริหารต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ความต้องการที่จำเป็นมากที่สุดต่อการปฏิบัติงานของหน่วยสารสนเทศคือต้องการบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะสำหรับงานด้านระบบสารสนเทศ โดยผู้บริหารได้ตอบสนองความต้องการที่จำเป็นนั้น ด้วยการอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารคือการพัฒนาฐานข้อมูลกลาง เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้งมหาวิทยาลัย

ผลงานวิจัยเรื่องสุดท้ายที่นำเสนอเป็นผลงานของ นิภาภรณ์ พึ่งยศ (2548) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศตามความคิดเห็นของพนักงานองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงาน องค์การคลังสินค้าจำนวน 289 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานองค์การคลังสินค้า ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านบุคลากร ในภาพรวมพบ ปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก และความต้องการระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของพนักงานคลังสินค้าด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ และด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากทฤษฎี แนวคิด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบในการวิจัย ซึ่ง ปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้มีอย่างไร ผลของการนำระบบมาใช้เป็นอย่างไร และมีข้อเสนอแนะอะไรที่ควรแก้ไข เพื่อพัฒนาระบบนี้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำถามในการวิจัย

1. เมื่อมีการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีปัญหาอย่างไร
2. เมื่อมีการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อให้เกิดผลอย่างไร ทั้งในระดับ ลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร และองค์กร
3. พนักงานธนาคารมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการพัฒนาระบบงานแบบรวมศูนย์

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจถึงความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยระเบียบวิธีการวิจัยประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มนครหลวง 1 ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 1,658 คน

การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่าง โดยคำนึงตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยจากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,658 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's (1967: 886 – 887) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ $= .05$)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{1,658}{1+(1,658 \times 0.05^2)} \\ &= 322\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 322 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเลือกจากประชากรตามสาขา และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน ดังปรากฏผลตามตารางที่ 2 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนตัวอย่าง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 1 การคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มนครหลวง 1	จำนวนพนักงาน (คน)	การคำนวณหา สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานนาเหนือ	301	$301 \times 322 / 1,658$	59
สำนักงานเขตบางบอน	171	$171 \times 322 / 1,658$	33
สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า	135	$135 \times 322 / 1,658$	26
สำนักงานเขตราชวงศ์	124	$124 \times 322 / 1,658$	24
สำนักงานเขตสมุทรปราการ	184	$184 \times 322 / 1,658$	36
สำนักงานเขตสวนมะลิ	159	$159 \times 322 / 1,658$	31
สำนักงานเขตสามยอด	119	$119 \times 322 / 1,658$	23
สำนักงานเขตสุรวงศ์	141	$141 \times 322 / 1,658$	27
สำนักงานเขตอ่อนนุช	152	$152 \times 322 / 1,658$	30
สำนักงานเขตอ่อนน้อย	172	$172 \times 322 / 1,658$	33
รวม	1,658		322

ขั้นที่ 3 สุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากในกลุ่มประชากรตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ในขั้นตอนที่ 2

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการแปลความหมายคะแนนในแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ ด้านปัญหา ผลที่ได้รับ และข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่า การแปลความหมายคะแนนในแบบสอบถาม หัวข้อเรื่องปัญหาในการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

<u>ระดับความรุนแรงของปัญหา</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความรุนแรงของปัญหาตามระบบแบบรวมศูนย์เป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 0}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายเกณฑ์ในการให้คะแนนระดับความรุนแรงของปัญหาตามระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 – 2.33	ปัญหาระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.34 – 3.66	ปัญหาระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.67 – 5.00	ปัญหาระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ ด้านผลที่ได้รับ การแปลความหมายคะแนนในแบบสอบถามในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

<u>ผลที่ได้รับ</u>	<u>ระดับคะแนน</u>
ผลทางด้านบวก	1
ผลทางด้านลบ	0

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับผลที่ได้รับ เป็น 2 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1 - 0}{2} = .50$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยกำหนดการแปลความหมายเกณฑ์ในการให้คะแนนผลที่ได้จากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	0.00 – 0.50	หมายถึงเป็นผลไม่ดี
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	0.51 – 1.00	หมายถึงผลที่รับดี

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ ด้านข้อเสนอแนะ การแปลความในแบบสอบถามในหัวข้อเรื่อง ข้อเสนอแนะจากการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

เมื่อผู้ตอบ ให้ข้อเสนอแนะ 1 ข้อ นับเป็น 1 คะแนน หลังจากนั้นจัดกลุ่มข้อเสนอแนะที่ คล้ายคลึงกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน นำมาแจกแจงความถี่ และคิดสัดส่วนเป็นค่า ร้อยละ ตามจำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด โดย 1 คน สามารถให้ข้อเสนอแนะได้ ไม่จำกัดจำนวน นำ ค่าความถี่มาคิดเป็นร้อยละ ของข้อเสนอแนะคือ

$$\text{ร้อยละของข้อเสนอแนะ} = \frac{\text{จำนวนข้อเสนอแนะแต่ละกลุ่ม} \times 100}{\text{จำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด}}$$

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความ เชื่อมั่นดังนี้

1. ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความตรง และหาความเชื่อมั่น ดังนี้ การทดสอบความตรง (Validity) ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ เสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาว่าคำถามต่างๆ ในแบบสอบถามที่สร้าง ขึ้นนี้ตรงกับความต้องการที่จะศึกษาหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่เพียงใด เมื่อ ได้รับการยอมรับแล้ว จึงจะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2. ทดสอบเครื่องมือ (Try Out) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบ (Pretest) กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มนครหลวง 2 ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานเดียวกันกับ กลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ จำนวน 30 คน

3. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ ซึ่งในแต่ละชุดจะนำมาทดสอบความเชื่อถือของความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ด้วยวิธีการ Cronbach (Cronbach, 1960) การทดสอบค่าความเชื่อมั่นเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ด้านปัญหา ได้ค่าความเชื่อมั่น = .9728

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. หลังจากได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือ ไปยังผู้จัดการสาขาในกลุ่มนครหลวง 1 เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม
2. จากนั้นจึงนำแบบสอบถามพร้อมทั้งหนังสือขออนุญาตแจกแบบสอบถาม มอบให้ผู้จัดการสาขาในกลุ่มนครหลวง 1 เพื่อแจกให้แก่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 322 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้เครื่องมือทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ และข้อเสนอแนะ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบาย ระดับความคิดเห็นต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านปัญหาและผลที่ได้

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ระบบงานแบบรวมศูนย์: บทสำรวจความคิดเห็นจาก พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ตอนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 322)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	120	37.3
หญิง	202	62.7
2. อายุ		
20 – 30 ปี	51	15.8
31 – 40 ปี	100	31.1
41 – 50 ปี	127	39.4
51 – 60 ปี	44	13.7

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 322)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	27	8.4
อนุปริญญา	19	5.9
ปริญญาตรี	251	77.9
สูงกว่าปริญญาตรี	25	7.8
4. ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ		
ผู้จัดการสาขา / รองผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	45	14.0
เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า	85	26.4
เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	118	36.6
เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด	15	4.6
เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด	34	10.6
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา	8	2.5
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านส่งหนังสือ	1	0.3
หัวหน้าส่วน	16	5.0
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)		
1-5 ปี	53	16.5
6 – 10 ปี	23	7.2
11 – 15 ปี	77	23.9
16 – 20 ปี	88	27.3
21 – 25 ปี	22	6.8
26 – 30 ปี	48	14.9
มากกว่า 30 ปี	11	3.4
6. รายได้ต่อเดือน		
10,000 – 15,000 บาท	18	5.6
15,001 – 20,000 บาท	31	9.6
20,001 – 25,000 บาท	36	11.2
25,001 – 30,000 บาท	47	14.6

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 322)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
30,001 – 35,000 บาท	46	14.3
35,001 – 40,000 บาท	42	13.0
มากกว่า 40,000 บาท	102	31.7
7. การฝึกอบรมเทคโนโลยี		
เคย	196	60.9
ไม่เคย	126	39.1

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 39.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.9 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมามีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 26.4 ปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 16 – 20 ปี และปฏิบัติงานเป็นเวลา 11 – 15 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 27.31 และ 23.9 ตามลำดับ ประมาณ 1 ใน 3 หรือร้อยละ 31.7 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 60.9

ตอนที่ 2 ปัญหาในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรุนแรงของปัญหาในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

(n = 322)

ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					— X	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านเครื่องมือในการใช้งาน								
ระบบงานแบบรวมศูนย์								
1. ความสามารถของเครื่อง คอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดดิस्क และ แรม) ที่จะประมวลผลข้อมูลทั้ง ระบบ	9 (2.8)	81 (25.2)	175 (54.3)	48 (14.9)	9 (2.8)	3.10	.785	ปาน กลาง
2. ความพอเพียงของจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	13 (4.0)	91 (28.3)	136 (42.2)	60 (18.6)	22 (6.8)	3.04	.951	ปาน กลาง
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องรูดสมุด เครื่องฉายรหัส เครื่องตั้งรหัส เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์	14 (4.3)	62 (19.3)	155 (48.1)	82 (25.5)	9 (2.8)	2.97	.857	ปาน กลาง
4. ความรับผิดชอบของ บริษัท รับเหมาช่วงที่จะดูแลซ่อมแซม อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ให้สามารถ ใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว	11 (3.4)	64 (19.9)	179 (55.6)	60 (18.6)	8 (2.5)	3.03	.789	ปาน กลาง
5. ความล่าช้าของผู้รับเหมาช่วง หลายทอดที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ ต่างๆ	9 (2.8)	73 (22.7)	158 (49.1)	78 (24.2)	4 (1.2)	3.02	.795	ปาน กลาง
6. ความสลับซับซ้อนของการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์	11 (3.4)	73 (22.7)	161 (50.5)	71 (22.0)	6 (1.9)	3.04	.812	ปาน กลาง
7. การตรวจสอบข้อมูลทั้งระบบยัง ไม่มี ทำให้ข้อมูลผิดพลาด ก่อให้เกิดความเสียหายต่อ ธนาคาร	12 (3.7)	64 (19.9)	141 (43.8)	83 (25.8)	22 (6.8)	2.88	.931	ปาน กลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 322)								
ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					— X	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล ระหว่างระบบงานแบบรวมศูนย์ กับระบบโทรคมนาคมยังไม่ได้ เชื่อมโยงทุกโปรแกรม	13 (4.0)	67 (20.8)	164 (50.9)	69 (21.4)	9 (2.8)	3.02	.835	ปาน กลาง
9. การติดต่อสื่อสารผ่านทาง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ประกอบด้วยข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้อง กับธุรกรรมธนาคาร ทำให้ ระบบงานเกิดความล่าช้า	12 (3.7)	90 (28.0)	131 (40.7)	71 (22.0)	18 (5.6)	3.02	.935	ปาน กลาง
10. ความผิดพลาดของข้อมูลด้าน ธุรกรรมธนาคาร	9 (2.8)	39 (12.1)	128 (39.8)	107 (33.2)	39 (12.1)	2.60	.946	ปาน กลาง
รวม						2.97	.543	ปาน กลาง
<u>ด้านวิธีการหรือขั้นตอนการ</u>								
<u>ประมวลผล</u>								
11. มาตรฐานของระบบงานแบบรวม ศูนย์ยังไม่สอดคล้องกับความ ต้องการของผู้ใช้(พนักงาน ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย)	10 (3.1)	70 (21.7)	166 (51.6)	73 (22.7)	3 (0.9)	3.03	.779	ปาน กลาง
12. ความสลับซับซ้อนของการ กำหนดรูปแบบและสร้าง แบบฟอร์ม เพื่อการจัดทำข้อมูลที่เป็นระบบ	10 (3.1)	78 (24.2)	161 (50.0)	67 (20.8)	6 (1.9)	3.06	.805	ปาน กลาง
13. ความยากลำบากในการสรุปผล การปฏิบัติงาน	12 (3.7)	68 (21.1)	149 (46.3)	80 (24.8)	13 (4.0)	2.96	.878	ปาน กลาง
14. ความยากลำบากในการนำผลสรุป มาใช้เพื่อประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	9 (2.8)	77 (23.9)	140 (43.5)	88 (27.3)	8 (2.5)	2.97	.852	ปาน กลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 322)								
ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					— X	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
15.การประสานงานระหว่างหน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลจากระบบงานแบบ รวมศูนย์มาใช้ยังไม่ได้	15 (4.7)	86 (26.7)	139 (43.2)	75 (23.3)	7 (2.2)	3.08	.877	ปาน กลาง
16.ความยากลำบากในการนำข้อมูล จากระบบงาน มาใช้ใน ระบบปฏิบัติการ	14 (4.3)	66 (20.5)	149 (46.3)	84 (26.1)	9 (2.8)	2.98	.868	ปาน กลาง
17.ความสลับซับซ้อนในการ ประมวลผลข้อมูล	15 (4.7)	66 (20.5)	154 (47.8)	82 (25.5)	5 (1.6)	3.01	.843	ปาน กลาง
						รวม	3.01	.697
ปาน กลาง								
ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ								
18.การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศยังไม่ เป็นระบบ	10 (3.1)	52 (16.1)	163 (50.6)	83 (25.8)	14 (4.3)	2.88	.840	ปาน กลาง
19.การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศยัง ไม่ทันต่อเหตุการณ์	10 (3.1)	65 (20.2)	151 (46.9)	86 (26.7)	10 (3.1)	2.93	.846	ปาน กลาง
20.การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าง สาขายังไม่สามารถดำเนินการได้ ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าติดต่อกับ ธนาคารโดยตรง	15 (4.7)	93 (28.9)	142 (44.1)	63 (19.6)	9 (2.8)	3.13	.876	ปาน กลาง
21.ขีดจำกัดในการให้ข้อมูลระหว่าง หน่วยงาน	12 (3.7)	88 (27.3)	146 (45.3)	67 (20.8)	9 (2.8)	3.08	.859	ปาน กลาง
22.ลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทัน ต่อเหตุการณ์	10 (3.1)	76 (23.6)	128 (39.8)	90 (28.0)	18 (5.6)	2.91	.926	ปาน กลาง
23.ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญใน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ เป็นระบบ	10 (3.1)	60 (18.6)	123 (38.2)	105 (32.6)	24 (7.5)	2.77	.941	ปาน กลาง
24.ผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะเพิ่มเงิน ลงทุนเพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูล สารสนเทศให้เป็นระบบมากขึ้น	23 (7.1)	67 (20.8)	140 (43.5)	75 (23.3)	17 (5.3)	3.01	.970	ปาน กลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 322)								
ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					— X	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
25.การพัฒนาข้อมูลให้ต่อเนื่องตาม ระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ เกิดขึ้น	19 (5.9)	66 (20.5)	131 (40.7)	86 (26.7)	20 (6.2)	2.93	.977	ปาน กลาง
					รวม	2.96	.735	ปาน กลาง
ด้านการแสดงผลของระบบ								
เทคโนโลยีสารสนเทศ								
26.การแสดงผลข้อมูลยังขาดความ ถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผล ของข้อมูลที่ปรากฏ	11 (3.4)	62 (19.3)	122 (37.9)	101 (31.4)	26 (8.1)	2.79	.961	ปาน กลาง
27.การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยัง ไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้า ข้อมูลเพิ่มเติม	21 (6.5)	58 (18.0)	138 (42.9)	88 (27.3)	17 (5.3)	2.93	.961	ปาน กลาง
28.รูปแบบของข้อมูลที่นำเสนอทำ ให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ	17 (5.3)	82 (25.5)	142 (44.1)	74 (23.0)	7 (2.2)	3.09	.882	ปาน กลาง
29.รูปแบบของข้อมูลที่นำเสนอ ล้าสมัย	5 (1.6)	47 (14.6)	150 (46.6)	96 (29.8)	24 (7.5)	2.73	.857	ปาน กลาง
30.ข้อมูลที่จะนำไปใช้ไม่สามารถจะ นำไปใช้ได้ทันที ต้องอาศัยข้อมูล อื่นประกอบ	17 (5.3)	58 (18.0)	143 (44.4)	95 (29.5)	9 (2.8)	2.93	.892	ปาน กลาง
31.การแสดงผลข้อมูลหลากหลาย ซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความเครียด	28 (8.7)	72 (22.4)	126 (39.1)	86 (26.7)	10 (3.1)	3.07	.980	ปาน กลาง
32.การรายงานผลทำให้ยากต่อการ จัดกลุ่มข้อมูล	15 (4.7)	78 (24.2)	141 (43.8)	78 (24.2)	10 (3.1)	3.03	.892	ปาน กลาง
33.การจำแนกข้อมูล รายงานขาด ความถูกต้องแม่นยำ	13 (4.0)	39 (12.1)	135 (41.9)	105 (32.6)	30 (9.3)	2.69	.942	ปาน กลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 322)								
ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					— X	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
34.การแสดงผลข้อมูลที่ต้องการต้อง ผ่านหลายโปรแกรม	21 (6.5)	66 (20.5)	133 (41.3)	94 (29.2)	8 (2.5)	2.99	.927	ปาน กลาง
					รวม	2.92	.761	ปาน กลาง
ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากร								
บุคคล								
35.ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานตาม ระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ เพียงพอ	27 (8.4)	94 (29.2)	153 (47.5)	44 (13.7)	4 (1.2)	3.30	.853	ปาน กลาง
36.จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงาน ตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ เพียงพอ	24 (7.5)	99 (30.7)	148 (46.0)	44 (13.7)	7 (2.2)	3.28	.869	ปาน กลาง
37.ความสามารถของบุคลากรในการ ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องยังไม่ เพียงพอ	27 (8.4)	94 (29.2)	156 (48.4)	42 (13.0)	3 (0.9)	3.31	.837	ปาน กลาง
38.ความชำนาญในการใช้ระบบงาน แบบรวมศูนย์ของผู้ปฏิบัติงานยัง ไม่เพียงพอ	35 (10.9)	87 (27.0)	151 (46.9)	47 (14.6)	2 (0.6)	3.33	.877	ปาน กลาง
39.ความพร้อมของบุคลากรต่อการ เปลี่ยนแปลงระบบงานยังไม่ เพียงพอ	23 (7.1)	110 (34.2)	136 (42.2)	49 (15.2)	4 (1.2)	3.31	.858	ปาน กลาง
40.การอบรมของบุคลากรเพื่อใช้งาน ในระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ เพียงพอ	36 (11.2)	104 (32.3)	143 (44.4)	33 (10.2)	6 (1.9)	3.41	.886	ปาน กลาง
41.หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้ เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงาน แบบรวมศูนย์ยังไม่ครอบคลุม	28 (8.7)	98 (30.4)	150 (46.6)	44 (13.7)	2 (0.6)	3.33	.841	ปาน กลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 322)								
ปัญหาในการใช้ ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ รุนแรง
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
42. ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ ในการ ปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้า	32 (9.9)	109 (33.9)	129 (40.1)	47 (14.6)	5 (1.6)	3.36	.904	ปาน กลาง
43. ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตาม ระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ เพียงพอ	29 (9.0)	94 (29.2)	146 (45.3)	49 (15.2)	4 (1.2)	3.30	.877	ปาน กลาง
44. ความรู้ความเข้าใจในเรื่อง คอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานยัง ไม่เพียงพอ	19 (5.9)	95 (29.5)	149 (46.3)	54 (16.8)	5 (1.6)	3.21	.847	ปาน กลาง
45. นโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับ การใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	25 (7.8)	99 (30.7)	141 (43.8)	52 (16.1)	5 (1.6)	3.27	.878	ปาน กลาง
46. ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารยังไม่ สามารถใช้ระบบงานแบบรวม ศูนย์ตามแผน	26 (8.1)	91 (28.3)	153 (47.5)	46 (14.3)	6 (1.9)	3.26	.869	ปาน กลาง
รวม						3.31	.691	ปาน กลาง
รวมทั้งหมด						3.05	.590	ปาน กลาง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าปัญหาในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็น
ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) และเมื่อเรียงลำดับระดับความรุนแรงของปัญหาเป็นราย
ด้านและรายข้อ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ระดับความรุนแรงของปัญหาใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

1.1 ปัญหาการอบรมของบุคลากรเพื่อใช้งานในระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ
ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

1.2 ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

1.3 ปัญหาหลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ครอบคลุม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และ ปัญหาความชำนาญในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

1.4 ปัญหาความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) และ ปัญหาความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

1.5 ปัญหาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และ ปัญหาความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

1.6 ปัญหาจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$)

1.7 ปัญหานโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

1.8 ปัญหาผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารยังไม่สามารถใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ตามแผน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

1.9 ปัญหาความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

2. ปัญหาด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล ระดับความรุนแรงของปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

2.1 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลจากระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ยังไม่ดี ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

2.2 ปัญหาความสลับซับซ้อนของการกำหนดรูปแบบและสร้างแบบฟอร์ม เพื่อการจัดทำข้อมูลที่เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

2.3 ปัญหามาตรฐานของระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้(พนักงาน ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย) ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

2.4 ปัญหาความสลับซับซ้อนในการประมวลผลข้อมูล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

2.5 ปัญหาความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงาน มาใช้ในระบบปฏิบัติการ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$)

2.6 ปัญหาความยากลำบากในการนำผลสรุปมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

2.7 ปัญหาความยากลำบากในการสรุปผลการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

3. ปัญหาด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ระดับความรุนแรงของปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

3.1 ปัญหาความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดดิสก์ และแรม) ที่จะประมวลผลข้อมูลทั้งระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

3.2 ปัญหาความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) ปัญหาความสลับซับซ้อนของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$)

3.3 ปัญหาความรับผิดชอบของ บริษัทรับเหมาช่วงที่จะดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

3.4 ปัญหาความล่าช้าของผู้รับเหมาช่วงหลายทอดที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) ปัญหาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างระบบงานแบบรวมศูนย์กับระบบโทรคมนาคมยังไม่ได้เชื่อมโยงทุกโปรแกรม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) และปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ประกอบด้วยข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมธนาคาร ทำให้ระบบงานเกิดความล่าช้า ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

3.5 ปัญหาความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องรูดสมุดเครื่องขายรหัส เครื่องตั้งรหัส เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

3.6 ปัญหาการตรวจสอบข้อมูลทั้งระบบยังไม่มี ทำให้ข้อมูลผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

3.7 ปัญหาความผิดพลาดของข้อมูลด้านธุรกรรมธนาคาร ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$)

4. ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

4.1 ปัญหาการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสาขายังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารโดยตรง ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$)

4.2 ปัญหาการจัดจำกัดในการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

4.3 ปัญหาผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะเพิ่มเงินลงทุนเพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบมากขึ้น ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

4.4 ปัญหาการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) และปัญหาการพัฒนาข้อมูลให้ต่อเนื่องตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

4.5 ปัญหาลูกค้าตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$)

4.6 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

4.7 ปัญหาผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$)

5. ปัญหาด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$)

5.1 ปัญหารูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$)

5.2 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลหลากหลาย ซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)

5.3 ปัญหาการรายงานผลทำให้ยากต่อการจัดกลุ่มข้อมูล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

5.4 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการต้องผ่านหลายโปรแกรม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

5.5 ปัญหาการนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) และปัญหาข้อมูลที่จะนำไปใช้ไม่สามารถจะนำไปใช้ได้ทันที ต้องอาศัยข้อมูลอื่นประกอบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

5.6 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$)

5.7 ปัญหารูปแบบของข้อมูลที่น่าเสนอคล้ายๆ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$)

5.8 ปัญหาการจำแนกข้อมูล รายงานขาดความถูกต้องแม่นยำ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

ตอนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

(n = 322)

ผลต่อลูกค้า	ผลที่ได้รับ		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	ผลด้านบวก	ผลด้านลบ			
1. ผลต่อการได้รับบริการของลูกค้า	224 (69.6)	98 (30.4)	.70	.461	เป็นผลดี
2. ผลต่อช่องทางการให้บริการของลูกค้า	267 (82.9)	55 (17.1)	.83	.377	เป็นผลดี
3. ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร	253 (78.6)	69 (21.4)	.79	.411	เป็นผลดี
4. ผลต่อการได้รับข้อมูล	274 (85.1)	48 (14.9)	.85	.357	เป็นผลดี
5. ความสามารถในการทำธุรกรรมของลูกค้า	222 (68.9)	100 (31.1)	.69	.463	เป็นผลดี
	รวม		.77	.318	เป็นผลดี

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .77$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับผลต่อลูกค้า มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผลดีต่อการได้รับข้อมูล ($\bar{X} = .85$)
2. ผลดีต่อช่องทางการให้บริการของลูกค้า ($\bar{X} = .83$)
3. ผลดีต่อความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร ($\bar{X} = .79$)
4. ผลดีต่อการได้รับบริการของลูกค้า ($\bar{X} = .70$)
5. ผลดีต่อความสามารถในการทำธุรกรรมของลูกค้า ($\bar{X} = .69$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร
ได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

(n = 322)

ผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร	ผลที่ได้รับ		$\bar{X}$	S.D.	ความ หมาย
	ผลด้านบวก	ผลด้านลบ			
1. ผลต่อกระบวนการจัดการข้อมูล	260 (80.7)	62 (19.3)	.81	.395	เป็นผลดี
2. ผลต่อกระบวนการทำงาน	231 (71.7)	91 (28.3)	.72	.451	เป็นผลดี
3. ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	274 (85.1)	48 (14.9)	.85	.357	เป็นผลดี
4. ผลต่อการควบคุมการทำงาน	254 (78.9)	68 (21.1)	.79	.409	เป็นผลดี
5. ผลต่อความสามารถรับและ ประมวลผลการทำธุรกรรม	234 (72.7)	88 (27.3)	.73	.446	เป็นผลดี
6. ความสามารถตรวจสอบการอนุมัติ รายการ	290 (90.1)	32 (9.9)	.90	.300	เป็นผลดี
7. การปรับปรุงฐานข้อมูล การเรียกค้น ข้อมูลในระบบ	255 (79.2)	67 (20.8)	.79	.407	เป็นผลดี
8. ความสามารถช่วยในการตัดสินใจใน สถานการณ์ที่เกิดขึ้น	257 (79.8)	65 (20.2)	.80	.402	เป็นผลดี
9. การแสดงข้อมูลของธุรกรรมที่เกิดขึ้น ในทุกขณะ	245 (76.1)	77 (23.9)	.76	.427	เป็นผลดี
	รวม		.79	.300	เป็นผลดี

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงผลที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารได้รับได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพ รวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .79$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผลดีต่อความสามารถตรวจสอบการอนุมัติรายการ ($\bar{X} = .90$)

2. ผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = .85$)

3. ผลดีต่อกระบวนการจัดการข้อมูล ($\bar{X} = .81$)
4. ผลดีต่อความสามารถช่วยในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = .80$)
5. ผลดีต่อการควบคุมการทำงาน และ ผลดีต่อการปรับปรุงฐานข้อมูล การเรียกค้นข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = .79$) เท่ากัน
6. ผลดีต่อการแสดงข้อมูลของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในทุกขณะ ($\bar{X} = .76$)
7. ผลดีต่อความสามารถรับและประมวลผลการทำธุรกรรม ($\bar{X} = .73$)
8. ผลดีต่อกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = .72$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ผลต่อองค์กร	ผลที่ได้รับ		$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
	ผลด้านบวก	ผลด้านลบ			
1. สารสนเทศในภาพรวม และความสมบูรณ์ทั้งระบบ	256 (79.5)	66 (20.5)	.80	.404	เป็นผลดี
2. ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว	256 (79.5)	66 (20.5)	.80	.404	เป็นผลดี
3. ความสามารถในการควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร	270 (83.9)	52 (16.1)	.84	.369	เป็นผลดี
	รวม		.81	.348	เป็นผลดี

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงผลที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ ในภาพรวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .81$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับถึงผลที่องค์กรได้รับ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผลดีต่อความสามารถในการควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร ($\bar{X} = .84$)

2. ผลดีต่อสารสนเทศในภาพรวม และความสมบูรณ์ทั้งระบบ และ ผลดีต่อความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว ($\bar{X} = .80$) เท่ากัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์
(n = 23)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น	12	52.17
2. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	9	39.13
3. ควรปรับปรุงเครื่องมือให้เป็นแบบบาร์โค้ดใช้มากขึ้น	1	4.35
4. เครื่องมือควรมีลักษณะการใช้งานเป็นแบบเดียวกัน	1	4.35
	23	100.00

จากตารางที่ 7 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ เครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เสนอมากเป็นลำดับแรกคือ ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.17 รองลงมาเสนอให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 39.13

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล

(n = 48)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ	28	58.34
2. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน	14	29.17
3. ควรปรับปรุงโครงข่ายข้อมูล มีการป้องกันระบบขณะประมวลผล ขยายช่องสัญญาณรับส่งข้อมูล	2	4.17
4. ควรให้มีการประมวลผลจากแหล่งเดียว	1	2.08
5. ควรมีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ	1	2.08
6. ควรมีการตรวจสอบการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งาน	1	2.08
7. ควรปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานให้รองรับกับงานมากขึ้น	1	2.08
	48	100.00

จากตารางที่ 8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผลในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เสนอมากเป็นลำดับแรกคือ ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 58.34 รองลงมาเสนอให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 29.17

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ

(n = 24)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรจัดเก็บข้อมูลให้เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและ สะดวกในการค้นหา	17	70.83
2. ควรมีการตรวจสอบการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลได้ต่อไป	4	16.67
3. ควรมีการเก็บข้อมูลในระบบเทคโนโลยี สามารถทดแทนการจัดเก็บ ในรูปกระดาษได้	2	8.33
4. ควรมีระบบป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับได้	1	4.17
	24	100.00

จากตารางที่ 9 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เสนอมากเป็นลำดับแรกคือ ควรจัดเก็บข้อมูลให้เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสะดวกในการค้นหา คิดเป็นร้อยละ 70.83

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
(n = 12)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงการแสดงผลให้รวดเร็วขึ้น	6	50.00
2. การแสดงผลควรให้เข้าใจง่าย ทั้งผู้ใช้งานและลูกค้าที่ได้รับผลนั้นๆ	3	25.00
3. ผลที่แสดงควรมีความชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ	3	25.00
	12	100.00

จากตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เสนอมากเป็นลำดับแรกคือ ควรปรับปรุงการแสดงผลให้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเสนอว่าการแสดงผลควรให้เข้าใจง่ายทั้งผู้ใช้งานและลูกค้าที่ได้รับผลนั้นๆ และเสนอให้ผลที่แสดงควรมีความชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ
(n = 22)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรเปิดฝึกอบรมแก่พนักงาน	12	54.55
2. ควรมีการพัฒนาคนเพื่อให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงาน เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	6	27.27
3. ควรมีทีมงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง	4	18.18
	22	100.00

จากตารางที่ 11 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ที่พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เสนอมากเป็นลำดับแรกคือ ควรเปิดฝึกอบรมแก่พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมาเสนอให้มีการพัฒนาคนเพื่อให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 27.27

ข้อวิจารณ์

ปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

1. **ปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล** เป็นปัญหาที่มีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถูกจัดว่าเป็นปัญหาที่มีความรุนแรงอยู่ในระดับแรก เพราะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39 จึงเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ขาดทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวหน้า หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ ครอบคลุม ความชำนาญในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ ความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานยังไม่เพียงพอ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ นโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารยังไม่สามารถใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ตามแผน และ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ อนึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเป็นปัญหาที่มีระดับความรุนแรงอยู่ในระดับปานกลาง เพราะพนักงานผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว

2. **ปัญหาด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล** ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถูกจัดว่าเป็นปัญหาที่มีความรุนแรงรองลงมา เพราะการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลจากระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ยังไม่มีดี ปัญหาความสลับซับซ้อนของการกำหนดรูปแบบและสร้างแบบฟอร์ม เพื่อการจัดทำข้อมูลที่เป็นระบบ มาตรฐานของระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (พนักงาน ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย) ปัญหาความสลับซับซ้อนในการประมวลผลข้อมูล ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงาน

มาใช้ในระบบปฏิบัติการ ความยากลำบากในการนำผลสรุปมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน และความยากลำบากในการสรุปผลการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เพราะความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดดิสต์ และแรม) ที่จะประมวลผลข้อมูลทั้งระบบ ยังไม่เพียงพอ ขาดความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาความสลับซับซ้อนของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปัญหาความรับผิดชอบของ บริษัทรับเหมาช่วงที่จะดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ความล่าช้าของผู้รับเหมาช่วงหลายทอดที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างระบบงานแบบรวมศูนย์กับระบบโทรคมนาคมยังไม่ได้เชื่อมโยงทุกโปรแกรม การติดต่อสื่อสารผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ประกอบด้วยข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมธนาคาร ทำให้ระบบงานเกิดความล่าช้า ขาดความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องรูดสมุด เครื่องฉายรหัส เครื่องตั้งรหัส เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ การตรวจสอบข้อมูลทั้งระบบยังไม่มี ทำให้ข้อมูลผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร และปัญหาความผิดพลาดของข้อมูลด้านธุรกรรมธนาคาร

4. ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เพราะการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสาขายังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารโดยตรง ปัญหาจำกัดกำกวมในการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะเพิ่มเงินลงทุนเพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบมากขึ้น การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ การพัฒนาข้อมูลให้ต่อเนื่องตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เกิดขึ้น ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทันต่อเหตุการณ์ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ และผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ

5. ปัญหาด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เพราะรูปแบบของข้อมูลที่น่าเสนอทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ ปัญหาการแสดงผลข้อมูลหลากหลาย ซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด การรายงานผลทำให้ยากต่อการจัดกลุ่มข้อมูล ปัญหาการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการต้องผ่านหลายโปรแกรม การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลที่จะนำไปใช้ไม่สามารถจะนำไปใช้ได้ทันที ต้องอาศัยข้อมูลอื่นประกอบ การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์

ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ รูปแบบของข้อมูลที่น่าเสนอล้ำสมัย และการจำแนกข้อมูล รายงานขาดความถูกต้องแม่นยำ

ผลของการนำระบบมาใช้

ผลของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ ในภาพรวมแล้วเป็นผลดี โดยเป็นผลดีต่อองค์การเป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร และสุดท้ายเป็นผลดีต่อลูกค้า ตามลำดับ

1. ผลดีต่อองค์การ เพราะทำให้องค์กรสามารถควบคุมการทำงานและการจัดการได้ดี มีสารสนเทศในภาพรวมและมีความสมบูรณ์ทั้งระบบ และดีต่อความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว

2. ผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร เพราะผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารสามารถตรวจสอบการอนุมัติรายการได้ ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีกระบวนการจัดการข้อมูลที่ดี สามารถช่วยในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นๆ สามารถควบคุมการทำงานได้ดี สามารถปรับปรุงฐานข้อมูลได้และสะดวกต่อการเรียกค้นข้อมูลในระบบ อีกทั้งยังสามารถแสดงข้อมูลของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในทุกขณะ ทำให้การรับและประมวลผลการทำธุรกรรมเกิดขึ้นได้ทุกขณะที่ต้องการ และดีต่อกระบวนการทำงาน

3. ผลดีลูกค้า เพราะลูกค้าได้รับข้อมูลที่สะดวกขึ้น มีช่องทางการใช้บริการเพิ่มขึ้น อีกทั้งมีความพึงพอใจต่อบริการของธนาคาร ทำให้ได้รับบริการที่ตรงใจ และสะดวกต่อการทำธุรกรรมต่างๆ

ข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการปรับแก้ เพื่อพัฒนาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์

1.1 ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น

1.2 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ควรปรับปรุงเครื่องมือให้เป็นแบบบาร์โค้ทใช้มากขึ้น

1.4 เครื่องมือควรมีลักษณะการใช้งานเป็นแบบเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล

2.1 ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ

2.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน

2.3 ควรปรับปรุงโครงข่ายข้อมูล มีการป้องกันระบบขณะประมวลผล ขยาย
ช่องสัญญาณรับส่งข้อมูล

2.4 ควรให้มีการประมวลผลจากแหล่งเดียว

2.5 ควรมีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

2.6 ควรมีการตรวจสอบการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งาน

2.7 ควรปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานให้รองรับกับงานมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ

3.1 ควรจัดเก็บข้อมูลให้เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสะดวกในการ
ค้นหา

3.2 ควรมีการตรวจสอบการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้
สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลได้ต่อไป

3.3 ควรมีการเก็บข้อมูลในระบบเทคโนโลยี สามารถทดแทนการจัดเก็บในรูปแบบ
กระดาษได้

3.4 ควรมีระบบป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับได้

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 ควรปรับปรุงการแสดงผลให้รวดเร็วขึ้น

4.2 การแสดงผลควรให้เข้าใจง่าย ทั้งผู้ใช้งานและลูกค้าที่ได้รับผลนั้นๆ

4.3 ผลที่แสดงควรมีความชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ

5.1 ควรเปิดฝึกอบรมแก่พนักงาน

5.2 ควรมีการพัฒนาคนเพื่อให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3 ควรมีทีมงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ เป็นการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 322 คน สุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มนครหลวง 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยเลือกจากประชากรตามสาขา และในแต่ละชั้นภูมิจะทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากในกลุ่มประชากรตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างไปทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 1 สามารถอธิบายถึงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.7 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 41 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.9 ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมามีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 26.4 ปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นเวลา 16 – 20 ปี และปฏิบัติงานเป็นเวลา 11 – 15 ปี มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 27.31 และ 23.9 ตามลำดับ ประมาณ 1 ใน 3 หรือร้อยละ 31.7 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยผ่านการฝึกอบรมเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 60.9

ปัญหาของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

ปัญหาในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.05$) และเมื่อเรียงลำดับระดับความรุนแรงของปัญหาเป็นรายด้านและรายข้อ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัญหาด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

1.1 ปัญหาการอบรมของบุคลากรเพื่อใช้งานในระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$)

1.2 ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$)

1.3 ปัญหาหลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ครอบคลุม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

1.4 ปัญหาความชำนาญในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$)

1.5 ปัญหาความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

1.6 ปัญหาความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$)

1.7 ปัญหาความรู้ของผู้ปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

1.8 ปัญหาความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$)

1.9 ปัญหาจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$)

1.10 ปัญหานโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$)

1.11 ปัญหาผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารยังไม่สามารถใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ตามแผน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$)

1.12 ปัญหาความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$)

2. ปัญหาด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

2.1 ปัญหาการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลจากระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ยังไม่มีดี ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

2.2 ปัญหาความสลับซับซ้อนของการกำหนดรูปแบบและสร้างแบบฟอร์ม เพื่อการจัดทำข้อมูลที่เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$)

2.3 ปัญหามาตรฐานของระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (พนักงาน ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย) ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

2.4 ปัญหาความสลับซับซ้อนในการประมวลผลข้อมูล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

2.5 ปัญหาความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงาน มาใช้ในระบบปฏิบัติการ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98$)

2.6 ปัญหาความยากลำบากในการนำผลสรุปมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

2.7 ปัญหาความยากลำบากในการสรุปผลการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

3. ปัญหาด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

3.1 ปัญหาความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดดิสก์ และแรม) ที่จะประมวลผลข้อมูลทั้งระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$)

3.2 ปัญหาความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$)

3.3 ปัญหาความสลับซับซ้อนของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$)

3.4 ปัญหาความรับผิดชอบของ บริษัทรับเหมาช่วงที่จะดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

3.5 ปัญหาความล่าช้าของผู้รับเหมาช่วงหลายทอดที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

3.6 ปัญหาการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างระบบงานแบบรวมศูนย์กับระบบ
โทรคมนาคมยังไม่ได้เชื่อมโยงทุกโปรแกรม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.02$)

3.7 ปัญหาการติดต่อสื่อสารผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ประกอบด้วย
ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมธนาคาร ทำให้ระบบงานเกิดความล่าช้า ระดับความรุนแรงของ
ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$)

3.8 ปัญหาความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องรูดสมุด เครื่อง
ฉายรหัส เครื่องตั้งรหัส เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$)

3.9 ปัญหาการตรวจสอบข้อมูลทั้งระบบยังไม่มี ทำให้ข้อมูลผิดพลาดก่อให้เกิดความ
เสียหายต่อธนาคาร ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

3.10 ปัญหาความผิดพลาดของข้อมูลด้านธุรกรรมธนาคาร ระดับความรุนแรงของปัญหา
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$)

4. ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$)

4.1 ปัญหาการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสาขายังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน
ทำให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารโดยตรง ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.13$)

4.2 ปัญหาจำกัดในการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่
ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$)

4.3 ปัญหาผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะเพิ่มเงินลงทุนเพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ
ให้เป็นระบบมากขึ้น ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$)

4.4 ปัญหาการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

4.5 ปัญหาการพัฒนาข้อมูลให้ต่อเนื่องตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เกิดขึ้น ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

4.6 ปัญหาลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทันต่อเหตุการณ์ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$)

4.7 ปัญหาการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$)

4.8 ปัญหาผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.77$)

5. ปัญหาด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.92$)

5.1 ปัญหารูปแบบของข้อมูลที่นำเสนอทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$)

5.2 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลหลากหลาย ซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$)

5.3 ปัญหาการรายงานผลทำให้ยากต่อการจัดกลุ่มข้อมูล ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$)

5.4 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลที่ต้องการต้องผ่านหลายโปรแกรม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$)

5.5 ปัญหาการนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

5.6 ปัญหาข้อมูลที่จะนำไปใช้ไม่สามารถจะนำไปใช้ได้ทันที ต้องอาศัยข้อมูลอื่นประกอบ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$)

5.7 ปัญหาการแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$)

5.8 ปัญหารูปแบบของข้อมูลที่น่าเสนอลำสมัย ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$)

5.9 ปัญหาการจำแนกข้อมูล รายงานขาดความถูกต้องแม่นยำ ระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$)

ผลของการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

1. ผลที่ลูกค้าได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .77$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับผลต่อลูกค้า มีข้อค้นพบดังนี้

1.1 ผลดีต่อการได้รับข้อมูล ($\bar{X} = .85$)

1.2 ผลดีต่อช่องทางการใช้บริการของลูกค้า ($\bar{X} = .83$)

1.3 ผลดีต่อความพึงพอใจต่อบริการของธนาคาร ($\bar{X} = .79$)

1.4 ผลดีต่อการได้รับบริการของลูกค้า ($\bar{X} = .70$)

1.5 ผลดีต่อความสามารถในการทำธุรกรรมของลูกค้า ($\bar{X} = .69$)

2. ผลที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .79$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร มีข้อค้นพบดังนี้

- 2.1 ผลดีต่อความสามารถตรวจสอบการอนุมัติรายการ ($\bar{X} = .90$)
- 2.2 ผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ($\bar{X} = .85$)
- 2.3 ผลดีต่อกระบวนการจัดการข้อมูล ($\bar{X} = .81$)
- 2.4 ผลดีต่อความสามารถช่วยในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = .80$)
- 2.5 ผลดีต่อการควบคุมการทำงาน ($\bar{X} = .79$)
- 2.6 ผลดีต่อการปรับปรุงฐานข้อมูล การเรียกค้นข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = .79$)
- 2.7 ผลดีต่อการแสดงข้อมูลของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในทุกขณะ ($\bar{X} = .76$)
- 2.8 ผลดีต่อความสามารถรับและประมวลผลการทำธุรกรรม ($\bar{X} = .73$)
- 2.9 ผลดีต่อกระบวนการทำงาน ($\bar{X} = .72$)

3. ผลที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ในภาพรวมเป็นผลดี ($\bar{X} = .81$) และเมื่อนำมาเรียงลำดับถึงผลที่องค์กรได้รับ มีข้อค้นพบดังนี้

- 3.1 ผลดีต่อความสามารถในการควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร ($\bar{X} = .84$)
- 3.2 ผลดีต่อสารสนเทศในภาพรวม และความสมบูรณ์ทั้งระบบ ($\bar{X} = .80$)
- 3.3 ผลดีต่อความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว ($\bar{X} = .80$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่ควรได้รับการปรับแก้ เพื่อพัฒนาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์

1.1 ควรปรับปรุงเครื่องมือให้มีความพร้อมสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่มีมากขึ้น

1.2 ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์

1.3 ควรปรับปรุงเครื่องมือให้เป็นแบบบาร์โค้ดที่ใช้มากขึ้น

1.4 เครื่องมือควรมีลักษณะการใช้งานเป็นแบบเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล

2.1 ควรพัฒนาระบบการประมวลผลให้รวดเร็ว มีความถูกต้องและแม่นยำ

2.2 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุงยากซับซ้อน

2.3 ควรปรับปรุงโครงข่ายข้อมูล มีการป้องกันระบบขณะประมวลผล ขยายช่องสัญญาณรับส่งข้อมูล

2.4 ควรให้มีการประมวลผลจากแหล่งเดียว

2.5 ควรมีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ

2.6 ควรมีการตรวจสอบการเข้าสู่ระบบของผู้ใช้งาน

2.7 ควรปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานให้รองรับกับงานมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ

3.1 ควรจัดเก็บข้อมูลให้เป็นสัดส่วน เป็นปัจจุบัน มีความถูกต้องและสะดวกในการค้นหา

3.2 ควรมีการตรวจสอบการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เพื่อให้สามารถใช้เป็นฐานข้อมูลได้ต่อไป

3.3 ควรมีการเก็บข้อมูลในระบบเทคโนโลยี สามารถทดแทนการจัดเก็บในรูปแบบกระดาษได้

3.4 ควรมีระบบป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับได้

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1 ควรปรับปรุงการแสดงผลให้รวดเร็วขึ้น

4.2 การแสดงผลควรให้เข้าใจง่าย ทั้งผู้ใช้งานและลูกค้าที่ได้รับผลนั้นๆ

4.3 ผลที่แสดงควรมีความชัดเจน ถูกต้องแม่นยำ

5. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ

5.1 ควรเปิดฝึกอบรมแก่พนักงาน

5.2 ควรมีการพัฒนาคนเพื่อให้รอบรู้ระบบงาน เข้าใจกระบวนการทำงานเพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.3 ควรมีทีมงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับการจัดการข้อมูล มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง

5.4 ควรศึกษาความพร้อมของพนักงานก่อนการนำระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในกลุ่มประชากร ที่มีความหลากหลายออกไป เช่น จากหน่วยงาน หรือสถาบันอื่นที่มีการนำระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ สภาพความต้องการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ และ ปัญหาการใช้ระบบงาน
3. ควรมีการวิจัยเชิงสำรวจที่มี การเปรียบเทียบตัวแปรที่มีผลต่อการนำระบบงานแบบรวมศูนย์ หรือนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กร
4. ควรมีการวิจัยเชิงสำรวจถึงความพร้อมของบุคลากร ในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กิ่งแก้ว รักษ์ประศาสน์. 2548. **ความคิดเห็นของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. 2544. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดวีเจปรีนติ้ง.
- ชนกิจ ชีระกาญจน์. 2547. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์เอ็กซ์เพรส คอมพิวเตอร์กราฟฟิค.
- นฤมล พุทธอด. 2545. **การศึกษาการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิภาภรณ์ พึ่งยศ. 2548. **การศึกษาปัญหาและความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานองค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์**. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- บมจ.ธนาคารกรุงไทย. 2549ก. **Human Resource Management**.
<http://www.appl.intranet.ktb/cbsnews/cbs/cbs.html>, 16 ตุลาคม 2549
- _____. 2549ข. **Human Resource Management**.
<http://www.appl.intranet.ktb/cbsnews/message/message.html>, 16 ตุลาคม 2549
- _____. 2550. **Human Resource Management**.
<http://old.intranet.ktb/content.jsp?contentID=0600000634>, 16 ตุลาคม 2549

ภาคภูมิ สุริยาชัยวัฒน์. ว่าที่ รตอ. 2542. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลานนา ดวงสิงห์. 2543. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัดยูนิเวอร์แซลกราฟฟิคแอนด์เทรดดิ้ง.

สรเสรีญ สาริบุตร. 2545. การประเมินผลการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ โรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.

เสกสรร อินทรสิทธิ์. รตอ. สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของกองกำกับการตำรวจ ตระเวนชายแดนที่ 24. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อนุภาพ บุญชัย. 2536. การศึกษาระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อรรธรณ ปิณฑน์โอวาท พัทณี เขยจรรยา และเมตตา วิวัฒนานุกูล. 2536. รายงานวิจัยเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและบทบาทในการพัฒนาสังคมไทย. คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อโนทัย นีกเว้น. 2546. สภาพปัญหาและความต้องการการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียน เอกชน จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการ สอน, มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cronbach, L.J. 1960. **Essential of Education Measurement**. New Jersey: Harper & Brothers Publisher.

Yamane, Taro. 1967. **Statistics: An Introductory Analysis**. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ระบบงานแบบรวมศูนย์:

บทสำรวจความคิดเห็นจาก พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเรื่อง ระบบงานแบบรวมศูนย์ : บทสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา ของภาควิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อระบบงานแบบรวมศูนย์ โปรดให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ (CBS)

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ (CBS)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ (CBS)

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่าน แต่จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยครั้งนี้ กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ขอขอบคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง



(นายสมศักดิ์ ทองคำวงศ์)

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างให้ถูกต้องตรงกับ
ตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. 20 – 30 ปี
☐ 2. 31 – 40 ปี
☐ 3. 41 – 50 ปี
☐ 4. 51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
☐ 2. อนุปริญญา / ปวส. / ปวท.
☐ 3. ปริญญาตรี
☐ 4. สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 5. อื่นๆ(โปรดระบุ) _____
4. ตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ ☐ 1. ผู้จัดการสาขา / รองผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ
☐ 2. เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า
☐ 3. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า
☐ 4. เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด
☐ 5. เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด
☐ 6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสาขา
☐ 7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้านส่งหนังสือ
☐ 8. หัวหน้าส่วน

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

- ☐ 1. 1-5 ปี
- ☐ 2. 6 – 10 ปี
- ☐ 3. 11 – 15 ปี
- ☐ 4. 16 – 20 ปี
- ☐ 5. 21 – 25 ปี
- ☐ 6. 26 – 30 ปี
- ☐ 7. มากกว่า 30 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1. ไม่เกิน 10,000 บาท
- ☐ 2. 10,001 – 15,000 บาท
- ☐ 3. 15,001 – 20,000 บาท
- ☐ 4. 20,001 – 25,000 บาท
- ☐ 5. 25,001 – 30,000 บาท
- ☐ 6. 30,001 – 35,000 บาท
- ☐ 7. 35,001 – 40,000 บาท
- ☐ 8. มากกว่า 40,000 บาท

7. การฝึกอบรมเทคโนโลยีในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

- ☐ 1. เคย
- ☐ 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ (CBS) ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับปัญหาที่ท่านพบเมื่อใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์

ปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์					
1. ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ (ฮาร์ดดิสค์ และแรม) ที่จะประมวลผลข้อมูลทั้งระบบ					
2. ความพอเพียงของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน					
3. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องรูดสมุด เครื่องฉายรหัส เครื่องตั้งรหัส เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์					
4. ความรับผิดชอบของ บริษัทรับเหมาช่วงที่จะดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว					
5. ความล่าช้าของผู้รับเหมาช่วงหลายทอดที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่างๆ					
6. ความสลับซับซ้อนของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์					
7. การตรวจสอบข้อมูลทั้งระบบยังไม่มี ทำให้ข้อมูลผิดพลาดก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคาร					
8. การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างระบบงานแบบรวมศูนย์กับระบบโทรคมนาคมยังไม่ได้เชื่อมโยงทุกโปรแกรม					
9. การติดต่อสื่อสารผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ประกอบด้วยข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมธนาคาร ทำให้ระบบงานเกิดความล่าช้า					
10. ความผิดพลาดของข้อมูลด้านธุรกรรมธนาคาร					

ปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล</u>					
11. มาตรฐานของระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้(พนักงานผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย)					
12. ความสลับซับซ้อนของการกำหนดรูปแบบและสร้างแบบฟอร์ม เพื่อการจัดทำข้อมูลที่เป็นระบบ					
13. ความยากลำบากในการสรุปผลการปฏิบัติงาน					
14. ความยากลำบากในการนำผลสรุปมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน					
15. การประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อนำข้อมูลจากระบบงานแบบรวมศูนย์มาใช้ยังไม่ดี					
16. ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงาน มาใช้ในระบบปฏิบัติการ					
17. ความสลับซับซ้อนในการประมวลผลข้อมูล					
<u>ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ</u>					
18. การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศยังไม่เป็นระบบ					
19. การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศยังไม่ทันต่อเหตุการณ์					
20. การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสาขายังไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน ทำให้ลูกค้าติดต่อกับธนาคารโดยตรง					
21. ขีดจำกัดในการให้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน					
22. ลูกค้า ตรวจสอบข้อมูลได้ไม่ทันต่อเหตุการณ์					
23. ผู้บริหาร ไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ					

ปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24. ผู้บริหารยังไม่พร้อมที่จะเพิ่มเงินลงทุนเพื่อพัฒนาการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบมากขึ้น					
25. การพัฒนาข้อมูลให้ต่อเนื่องตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เกิดขึ้น					
ด้านการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
26. การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ					
27. การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม					
28. รูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ					
29. รูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจล้าสมัย					
30. ข้อมูลที่จะนำไปใช้ไม่สามารถจะนำไปใช้ได้ทันทีต้องอาศัยข้อมูลอื่นประกอบ					
31. การแสดงผลข้อมูลหลากหลายซ้ำซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด					
32. การรายงานผลทำให้ยากต่อการจัดกลุ่มข้อมูล					
33. การจำแนกข้อมูล รายงานขาดความถูกต้องแม่นยำ					
34. การแสดงผลข้อมูลที่ต้องการต้องผ่านหลายโปรแกรม					
ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล					
35. ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ					
36. จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ					
37. ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ					

ปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์	ระดับความรุนแรงของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38. ความชำนาญในการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ					
39. ความพร้อมของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานยังไม่เพียงพอ					
40. การอบรมของบุคลากรเพื่อใช้งานในระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ					
41. หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่ครอบคลุม					
42. ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า					
43. ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานตามระบบงานแบบรวมศูนย์ยังไม่เพียงพอ					
44. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ					
45. นโยบายที่ยังไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์					
46. ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารยังไม่สามารถใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ตามแผน					

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์ (CBS)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ผลที่ได้รับเมื่อใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์
ผลต่อลูกค้า

ผลต่อลูกค้า	ผลที่ลูกค้าได้รับ	
	รวดเร็ว	ล่าช้า
1. ผลต่อการได้รับบริการของลูกค้า		

2. ผลต่อช่องทางการให้บริการของลูกค้า	ใช้ได้หลายช่องทาง	ไม่สามารถใช้ได้หลายช่องทาง

	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
3. ความพึงพอใจต่อการบริการของธนาคาร		

	เป็นปัจจุบันด้วยความถูกต้อง	ล่าช้าขาดความถูกต้อง
4. ผลต่อการได้รับข้อมูล		

	ทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชม.	ไม่สามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชม.
5. ความสามารถในการทำธุรกรรมของลูกค้า		

ผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

ผลต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร	ผลที่ได้รับ	
	สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง	ล่าช้า ข้อมูลไม่ถูกต้อง
1. ผลต่อกระบวนการจัดการข้อมูล		

	ลดการทำงานซ้ำซ้อน	การทำงานซ้ำซ้อน
2. ผลต่อกระบวนการทำงาน		

	มีประสิทธิภาพ	ไม่มีประสิทธิภาพ
3. ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน		

	สะดวก	ยุ่งยาก
4. ผลต่อการควบคุมการทำงาน		

	มีความสมบูรณ์รวดเร็ว	ไม่สามารถประมวลผลทันที
5. ผลต่อความสามารถรับและประมวลผลการทำธุรกรรม		

	ตรวจสอบได้	ไม่สามารถตรวจสอบได้
6. ความสามารถตรวจสอบการอนุมัติรายการ		

7. การปรับปรุงฐานข้อมูล การเรียกค้นข้อมูลในระบบ	ได้รับการปรับปรุงฐานข้อมูลเรียกค้นรวดเร็ว	ไม่ปรับปรุงฐานข้อมูลล่าช้าต่อการเรียกค้น

8. ความสามารถช่วยในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	ช่วยในการตัดสินใจ	ไม่สามารถช่วยในการตัดสินใจ

9. การแสดงข้อมูลของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในทุกขณะ	สามารถแสดงข้อมูลทุกขณะ	ไม่สามารถแสดงข้อมูลทุกขณะ

ผลต่อองค์การ

ผลต่อองค์การ	ผลที่ได้รับ	
1. สารสนเทศในภาพรวม และความสำเร็จทั้งระบบ	มีสารสนเทศที่สมบูรณ์	ไม่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์

2. ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลให้เป็นหนึ่งเดียว	สามารถรวบรวมข้อมูลได้	ไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้

3. ความสามารถในการควบคุมการทำงานและการจัดการขององค์กร	ช่วยควบคุมการทำงานได้	ไม่ช่วยควบคุมการทำงานได้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานแบบรวมศูนย์

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเครื่องมือในการใช้งานระบบงานแบบรวมศูนย์

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล

3.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

3.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแสดงผลของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.5 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลเพื่อควบคุมการทำงานของระบบ

ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางผนวกที่ 1 แบบทดสอบมาตรวัดข้อความเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบงานแบบรวมศูนย์
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)				
Item-total	Scale	Scale	Corrected	
Statistics	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
เครื่อง1	148.1667	635.0402	.7211	.9720
เครื่อง2	148.0667	653.9264	.3347	.9734
เครื่อง3	148.2000	642.7862	.5857	.9724
เครื่อง4	148.3333	663.3333	.3058	.9730
เครื่อง5	148.1333	642.7402	.7087	.9720
เครื่อง6	148.1000	643.6103	.6101	.9723
เครื่อง7	148.4000	645.8345	.6762	.9722
เครื่อง8	148.3000	651.7345	.5090	.9726
เครื่อง9	148.2000	640.9241	.6267	.9723
เครื่อง10	148.4333	639.7713	.7250	.9720
วิธี11	148.1667	632.3506	.8108	.9716
วิธี12	148.0000	629.7931	.8528	.9715
วิธี13	148.3667	648.9299	.6169	.9723
วิธี14	148.1667	637.5920	.8040	.9717
วิธี15	148.1333	633.2230	.8216	.9716
วิธี16	148.4333	638.5299	.7982	.9718
วิธี17	148.2333	632.3920	.8624	.9715
เก็บ18	148.2000	640.7172	.7781	.9718
เก็บ19	148.3000	644.4241	.7692	.9719
เก็บ20	148.2333	648.8057	.6111	.9723
เก็บ21	148.3667	641.2057	.6624	.9722

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)				
Item-total	Scale	Scale	Corrected	
Statistics	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
เก็บ22	148.4333	637.5644	.6784	.9721
เก็บ23	148.4333	642.0471	.6365	.9723
เก็บ24	148.3333	638.5747	.6527	.9722
เก็บ25	148.4000	635.9724	.7301	.9719
ผล26	148.2333	633.7713	.8299	.9716
ผล27	148.1333	640.8782	.7578	.9719
ผล28	148.3333	644.0230	.6165	.9723
ผล29	148.4667	640.6713	.7202	.9720
ผล30	148.4333	646.8747	.6216	.9723
ผล31	148.3000	640.8379	.7194	.9720
ผล32	148.5667	641.4264	.6509	.9722
ผล33	148.5667	648.8057	.6627	.9722
ผล34	148.5667	644.8057	.6023	.9724
ข้อมูล35	148.0333	660.7230	.2545	.9733
ข้อมูล36	147.9000	633.2655	.7817	.9717
ข้อมูล37	148.0333	636.9299	.6977	.9721
ข้อมูล38	147.9333	649.4437	.4970	.9727
ข้อมูล39	147.8333	643.0402	.6019	.9724
ข้อมูล40	147.9000	646.7828	.5357	.9726
ข้อมูล41	147.7667	632.6678	.7540	.9718
ข้อมูล42	147.8333	639.5920	.6510	.9722
ข้อมูล43	147.7333	644.6161	.6514	.9722

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)				
Item-total	Scale	Scale	Corrected	
Statistics	Mean	Variance	Item-	Alpha
	if Item	if Item	Total	if Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
ข้อมูล44	147.9667	641.2057	.7860	.9718
ข้อมูล45	148.1000	646.7138	.4702	.9729
ข้อมูล46	148.3333	649.1954	.3959	.9733

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 46

Alpha = .9728