

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจทางการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการเก็บเงินออมอย่างถูกวิธี สร้างนิสัยการใช้จ่ายอย่างประหยัด โดยธนาคารจะนำเงินออมดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการลงทุนด้านต่าง ๆ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีธุรกิจและบริการที่สามารถรองรับและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างหลากหลายทั้งทางด้านเงินฝาก สลากออมสิน สินเชื่อ และสงเคราะห์ชีวิต รวมทั้งการดำเนินการกิจภายใต้นโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และขยายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มุ่งประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก” (ธนาคารออมสิน,2553: ออนไลน์)

เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของธนาคาร ธนาคารจึงจัดหาระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามารองรับความต้องการของลูกค้าและรองรับความต้องการข้อมูลของผู้บริหาร โดยนำระบบ Core Banking Systems หรือ เรียกสั้น ๆ ว่าระบบซีบีเอส (CBS) มาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ง่ายขึ้นเช่นการออกประเภทเงินฝากที่มีข้อจำกัดที่แตกต่างเรื่องเวลาและอัตราดอกเบี้ย มีการให้ดอกเบี้ยในอัตราพิเศษสำหรับลูกค้าพิเศษบางราย ซึ่งแต่เดิมธนาคารไม่สามารถออกผลิตภัณฑ์ที่มีข้อจำกัดของผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันได้ เช่นยอดเงินฝากที่แตกต่างกันในบัญชีเงินฝากประเภทเดียวกัน ไม่สามารถสร้างอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันได้ หากต้องการให้ดอกเบี้ยที่แตกต่างกันต้องทำการปรับปรุงข้อมูลแยกต่างหาก แต่ปัจจุบันสามารถสร้างข้อมูลอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกันได้ เงินฝากแต่ละประเภทและแต่ละยอดเงินฝาก และสามารถที่จะทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อใช้ในการบริหารงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมีกรเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบงานหลักของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ โดยมีฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แล้วข้อมูลของทุกระบบจะถูกส่งไปประมวลผลทางบัญชีที่ระบบ SAP ซึ่งผู้ใช้ระบบงานซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ณ ธนาคารออมสินสาขา ได้แยกผู้ใช้งานระบบ ออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้ 1. ผู้บริหาร 2. พนักงานบัญชี 3. พนักงานเทลเลอร์ และ 4. พนักงานสินเชื่อ (ธนาคารออมสิน,2553: ออนไลน์)

จากการนำระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มาใช้ ส่งผลทำให้ธนาคารออมสินสามารถบริการลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น สามารถออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ได้มากขึ้นและช่วยให้การทำงานด้านบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลในทุก ๆ ส่วนจะเข้ามาประมวลผลร่วมกัน โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน การออกรายงาน สามารถออกรายงานแยกตามรายบุคคล และออกรายงานตรวจสอบในภาพรวมของสาขาได้ ซึ่งรายงานสามารถออกแบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลและจากการนำระบบซีบีเอส มาใช้ส่งผลให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านบัญชีสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยความสอดคล้องของระบบ และความลงตัวของรายงานที่ออกมาตรวจสอบได้ ทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านบัญชี สามารถตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกบัญชีได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลทำให้เกิดความผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานบัญชีน้อยลง (ธนาคาร ออมสิน, 2553: ออนไลน์)

ในการนำระบบซีบีเอสมาใช้ นั้น ธนาคารออมสินถือเป็นการพัฒนาระบบครั้งใหญ่ ซึ่งหวังให้พนักงานใช้ระบบอย่างเต็มประสิทธิภาพของระบบ แต่การที่จะทำให้นุเคราะห์ของธนาคารออมสินยอมรับในระบบซีบีเอส นั้น ตามแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis จะต้องทำให้นุเคราะห์เห็นว่าระบบซีบีเอส ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และระบบง่ายต่อการใช้งานก่อน พนักงานถึงจะเกิดการยอมรับในตัวระบบงาน และเมื่อพนักงานเกิดการยอมรับในระบบงาน ก็จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้การทำงานผิดพลาดน้อยลง การใช้ข้อมูลสารสนเทศทางการบัญชีจากระบบก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านของความถูกต้องของข้อมูล และความเข้าใจในข้อมูลที่ได้รับจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้วย (Davis, 1989: 319-339)

ธนาคารออมสินได้นำระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เข้ามาใช้ตั้งแต่วันที่ 18 ตุลาคม 2552 และจากผลการดำเนินงานในปี 2552 ธนาคารออมสินภาค 7 มีผลการดำเนินงานเป็นอันดับ 1 ของธนาคารออมสิน ซึ่งมีทั้งหมด 18 ภาค ธนาคารออมสินภาค 7 เป็นหน่วยงานที่ทำการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสาขาให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคารครอบคลุม 37 สาขา ในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดสุโขทัย และจังหวัดอุตรดิตถ์ ดังนั้น ธนาคารออมสินภาค 7 จึงน่าจะเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีในการทำการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ (รายงานประจำปี, ธนาคารออมสิน, 2553: 124-125)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส ข้อมูลใน

การศึกษานี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส
2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ของธนาคารออมสิน ให้สามารถใช้งานให้ได้เต็มประสิทธิภาพของระบบงาน

## 1.4 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ ซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ธนาคารออมสินภาค 7 หมายถึง สาขาของธนาคารออมสิน รวมทั้งสิ้น 37 สาขา ครอบคลุม 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดตาก จังหวัดพิจิตร จังหวัดสุโขทัย และ จังหวัดอุตรดิตถ์ (รายงานประจำปี, 2553: 20)

พนักงานธนาคารออมสิน หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานบัญชี พนักงานสินเชื่อ และพนักงานเทลเลอร์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ธนาคารออมสินสาขา

ระบบซีบีเอส หรือ ระบบ Core Banking Systems (CBS) หมายถึง โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละระบบงานของธนาคารเข้าด้วยกัน โดยมีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ธนาคารออมสินสามารถรู้ถึงข้อมูลลูกค้าโดยรวมและเป็นข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน และสามารถที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อรองรับกับความต้องการของลูกค้าได้เฉพาะราย และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันได้ โดยการเชื่อมโยงกันของข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อย จะส่งข้อมูลไปประมวลผลยังระบบบัญชีโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และ ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกประมวลผลออกมาเป็นสารสนเทศทางการบัญชี เช่น งบทดลองรายวัน งบทดลองรายเดือน เป็นต้น (ธนาคารออมสิน, 2553: ออนไลน์)

สารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผู้บริหารนำไปใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ พนักงานใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องในการทำงาน เป็นข้อมูลที่ช่วยทำให้คาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความไม่แน่นอนให้แก่ผู้ที่ทำการตัดสินใจ โดยสามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น