

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2. แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สำคัญซึ่งใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มีดังต่อไปนี้

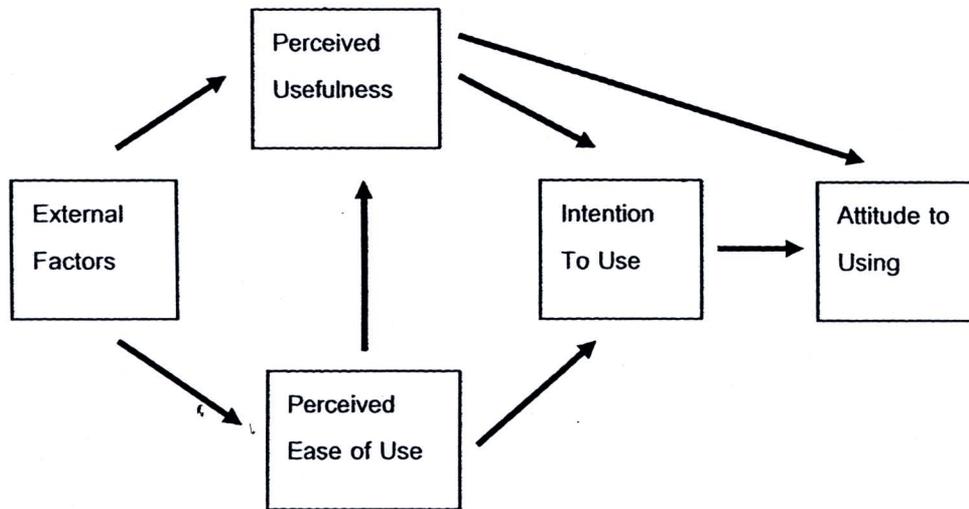
##### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1.1 แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) (Davis, 1989: 319-339)

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ที่จะนำเทคโนโลยีใหม่นั้นมาใช้ ซึ่งการตัดสินใจว่าจะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ จะมาจากทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นของผู้ใช้ โดยทัศนคติที่มีจะมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness: PU) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าจะใช้เกี่ยวกับเรื่องของระบบ โดยที่เชื่อว่าจะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยอาจจะเป็นการทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรือทำงานได้เพิ่มขึ้น ถูกต้องมากขึ้น ในเวลาการทำงานที่เท่าเดิม
2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า การใช้งานนั้น ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน สามารถดูจากหน้าจอ หรือคู่มือก็สามารถใช้งานได้โดยง่าย โดยไม่ต้องทำการศึกษามากเกินไป

แผนภูมิ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989)



จากแผนภูมิ สามารถอธิบายถึง การรับรู้ถึงมีประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) ของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการยอมรับและทัศนคติที่ดีที่ผู้ใช้มีต่อการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบงาน และความตั้งใจในการใช้งานระบบงานก่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Romney and Steinbart, 2009: 28-29)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) คือ ระบบในการรวบรวมบันทึก เก็บรักษา และประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า และประมวลผล การเก็บรักษาและการรายงานข้อมูลสารสนเทศ มีส่วนประกอบสำคัญ 6 ประการ คือ

1. คน (People) ทำหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบและทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ
2. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือปฏิบัติงาน (Procedure and Instructions) เกี่ยวข้องกับการรวบรวมการประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
3. ข้อมูล (Data) เกี่ยวข้องกับการประมวลผลการจัดระเบียบขององค์กร และกระบวนการธุรกิจ
4. โปรแกรม (Software) ใช้ในการบันทึกและการจัดระเบียบข้อมูล

5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) รวมถึง คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และการสื่อสารแบบเครือข่ายที่มีความจำเป็นกับการเก็บ รวบรวม การเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลกับสารสนเทศ

6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal controls and security measures) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนั้น สามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญในธุรกิจได้ 3 ส่วน ได้แก่

6.1 การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูล (Collect and store data) หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร ทรัพยากร และบุคลากร

6.2 การแปลงข้อมูล ให้เป็นระบบสารสนเทศ (Transform data into Information) หมายถึง การทำให้ข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในด้านการวางแผน การควบคุม การดำเนินงาน และการประเมินของกิจกรรมต่าง ๆ ของทรัพยากรและของบุคลากร

6.3 ให้มีการควบคุมที่เพียงพอ เพื่อให้สินทรัพย์ขององค์การมีความปลอดภัย (Provide adequate controls to safeguard the organization's assets) หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมไว้มีความแน่ใจว่า สินทรัพย์และข้อมูลที่ติดตามความต้องการใช้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และเชื่อถือได้

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของสารสนเทศทางบัญชี (Romney and Steinbart, 2009: 28-29)

สารสนเทศทางบัญชีที่ดีประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. เกี่ยวข้อง (Relevant) ข้อมูลจะมีความเกี่ยวข้องกับงาน หากเป็นสิ่งที่ช่วยลดความไม่แน่นอน เพิ่มความสามารถในการคาดคะเนสถานการณ์ให้กับผู้ที่ต้องตัดสินใจ หรือยืนยัน หรือแก้ไขสิ่งที่มีผู้คาดการณ์ล่วงหน้า
2. เชื่อถือได้ (Reliable) ข้อมูลจะเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อปราศจากข้อบกพร่องหรืออคติและแสดงเหตุการณ์หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา
3. ครบถ้วน (Complete) ข้อมูลจะครบถ้วนก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้น ๆ มิได้ละเว้นแง่มุมสำคัญที่ซ่อนอยู่ในเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่กำลังประเมินอยู่
4. ทันต่อเหตุการณ์ (Timely) ข้อมูลจะถือว่าทันเหตุการณ์ก็ต่อเมื่อผู้มีสิทธิ์ตัดสินใจได้รับข้อมูลนั้นก่อนทำการตัดสินใจ
5. เข้าใจได้ (Understandable) ข้อมูลจะเข้าใจได้ ก็ต่อเมื่อได้รับการนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้และสามารถเข้าใจได้
6. ตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลจะตรวจสอบได้หากผู้เข้าใจข้อมูลนั้นสองคนแยกกันทำกิจกรรมนั้น ๆ แล้วได้รับผลเช่นเดียวกัน

7. เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลจะเข้าถึงได้ หากมันสามารถปรากฏต่อผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบที่สามารถใช้งานได้

#### 2.1.4 ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) (TINS, 2554: ออนไลน์)

ระบบซีบีเอส คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่สถาบันการเงินต่าง ๆ นำเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร เช่น ธนาคารกรุงไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารออมสิน เป็นต้น ซึ่งระบบซีบีเอส หรือ ระบบ Core Banking Systems (CBS) หมายถึง ระบบที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการของธุรกิจธนาคาร โดยมีหน้าที่จัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ รวมทั้งบริการ โอนเงิน และชำระเงิน จะเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่สำคัญ ซึ่งจะดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ระบบซีบีเอสเปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่จะช่วยวิเคราะห์ผลงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างข้อมูลรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และในเวลาที่เหมาะสม

ระบบซีบีเอส มีคุณสมบัติเด่น ดังนี้

1. ระบบซีบีเอสเป็นระบบประมวลผลข้อมูลแบบ Online Real-time Process สามารถเชื่อมต่อกับ Banking Terminal ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งรองรับการปรับขอดีบัญชีได้อย่างเป็นปัจจุบันทันที ช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมให้บริการลูกค้าผ่านทุกช่องทางสื่อสารตลอด 24 ชั่วโมง โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องปิดระบบเมื่อสิ้นวัน เพื่อประมวลผลข้อมูล
2. ระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ยึดตัวลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการจัดระบบฐานข้อมูลของลูกค้าแบบ Unique Customer Identification เพื่อบ่งบอกธุรกรรมทุกประเภทที่ลูกค้ามีกับธนาคาร ระบบจะผูกรวมนับชีทั้งเงินฝากและข้อมูลด้านสินเชื่อของลูกค้าที่กระจายอยู่ตามสาขาและช่องทางอื่น ๆ มารวมไว้บนฐานข้อมูลเดียวกัน ธนาคารจึงสามารถใช้ฐานข้อมูลลูกค้า บริหารบัญชีลูกค้าต่างสาขา ต่างประเภทบัญชีได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า มาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อส่งเสริมกลยุทธ์ทางการตลาด และในขณะเดียวกันศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้วยความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า ระบบซีบีเอส ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเสมือนโรงงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ รองรับความต้องการที่แตกต่างกันไปของลูกค้าแต่ละราย โดยลูกค้าสามารถกำหนดเงื่อนไขในบริการได้ด้วยตนเอง ทั้งรูปแบบบริการด้านระยะเวลา และวงเงิน และรูปแบบการฝาก/ถอนชำระ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากและสินเชื่อ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้

อย่างรวดเร็ว ช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน แม้กระทั่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าแต่ละรายในรูปแบบ One-to-One segmentation (TINS, 2554: ออนไลน์)

ระบบซีบีเอสจะมีเชื่อมโยงกันของข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อย แล้วส่งข้อมูลไปประมวลผลยังระบบบัญชีโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และ ข้อมูลต่าง ๆ จะถูกประมวลผลออกมาเป็นสารสนเทศทางการบัญชี เช่น งบทดลองรายวัน งบทดลองรายเดือน เป็นต้น (ธนาคารออมสิน, 2553: ออนไลน์)

ระบบงานซีบีเอสประกอบด้วยระบบงานย่อย 3 ระบบงาน โดยมีลักษณะงานที่ใช้และผู้ปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ระบบงาน	งานที่ใช้	ผู้ปฏิบัติ ณ ธนาคารออมสินสาขา			
		ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานสินเชื่อ	พนักงานเทลเลอร์
1. ระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	1. บันทึกข้อมูล	√	√	√	√
	2. สอบถามข้อมูล	√	√	√	√
	3. ออกรายงาน	√	√	√	√
2. ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	1. บันทึกข้อมูล	√	√	√	
	2. สอบถามข้อมูล	√	√	√	
	3. ออกรายงาน	√	√	√	
3. ระบบรายงาน (Report Sever)	1. ออกรายงานรายเดือนที่ระบบสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ	√	√	√	√
	2. ออกรายงานที่สร้างขึ้นโดยผู้ใช้ระบบระหว่างวัน	√	√	√	√
	3. ออกรายงานรายวันที่ระบบสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ	√	√	√	√

ระบบงานเทลเลอร์ เป็นระบบปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าด้านฝากเงิน – ถอนเงิน รับชำระสินเชื่อ จ่ายสินเชื่อ และรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

ระบบข้อมูลลูกค้า เป็นระบบที่ทำการบันทึกข้อมูลลูกค้าและเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้าเช่นข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อาชีพ สถานะ รายได้ และเป็นระบบที่ใช้ในการสอบถามข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลบัญชีทุกประเภทของลูกค้า ทั้งข้อมูลด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ

ระบบรายงาน เป็นระบบที่ทำการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของระบบเทลเลอร์ ระบบข้อมูลลูกค้า ระบบถอนเงินอัตโนมัติ ระบบฝากอัตโนมัติ และจากระบบอื่น ๆ ของธนาคาร รายงานที่ได้จะเป็นทั้งรายงานที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างขึ้นเอง และรายงานที่เกิดจากการประมวลผลโดยอัตโนมัติ จากระบบต่าง ๆ ทั้งรายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล(2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ อยู่ในระดับมาก ก็ยอมรับว่าระบบช่วยลดเวลาการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญ ๆ ได้ทันเวลาและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน พบว่าระบบมีความง่ายต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่คู่มือและเอกสารประกอบการใช้ระบบเข้าใจง่ายสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง ด้านความพึงพอใจลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) พบว่าอยู่ในระดับมากปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีการป้องกันการระบุข้อมูลที่ผิดพลาด เช่นการแสดงข้อความแนะนำ และข้อความเตือน

เจริญพร เรืองฤทธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรม Formula 4 ของสำนักงานบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า โปรแกรม Formula4 มีความสามารถในการจัดทำบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย มีการบันทึกรายการค้าแยกเป็นหมวดหมู่ สามารถสรุปผลในรูปแบบของรายงาน งบดุล งบกำไรขาดทุน และงบประกอบต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย มีการทำงานที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา สามารถเชื่อมโยงกับโปรแกรมอื่น ๆ ได้ แต่ยังมีปัญหาของการใช้โปรแกรมอยู่บ้าง เช่น ปัญหาความล่าช้าในการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละโมดูล ปัญหาความรู้ความเข้าใจในการใช้งานของบุคลากร ปัญหาความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาการใช้โปรแกรมล่าช้าไม่ทันเวลา ปัญหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คือโปรแกรม Formula 4 ไม่สามารถใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นเก่าได้

**พวงทอง พงพานันท์กุล (2548)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในส่วนของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ และพนักงานส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการ เข้าใช้งานระบบมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการใช้งานในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ของธนาคาร ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มีมากเกินไปจึงทำให้ จำ Password ไม่ได้

**ภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์ (2552)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของบริษัท โค้วตงเซ่ง จำกัด” พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท โค้วตงเซ่ง จำกัด คือ ปัจจัยด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านบุคลากร และด้านการควบคุมภายใน และตรวจพบปัญหาของการนำโปรแกรม มาใช้โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน มีความรู้เฉพาะเมนูที่ตนเองรับผิดชอบ ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดคู่มือปฏิบัติงานในการใช้โปรแกรม

**วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5” พบว่า โปรแกรม SAP ของธนาคารออมสินสาขาที่ได้ทดลองใช้ ประกอบด้วย 4 ระบบงานย่อย 4 ระบบ คือ ระบบเจ้าหน้าที่ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบงบประมาณ และระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร พบว่าธนาคารออมสินสาขาส่วนใหญ่ใช้ระบบงานย่อย 3 ระบบ คือ ระบบเจ้าหน้าที่ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป และระบบงบประมาณ ส่วนระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรยังไม่ได้นำมาใช้ และสำหรับปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 นั้น ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล(Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบฯ) ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ และไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้าน โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ คู่มือปฏิบัติงานอ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ SAP มาใช้ในธนาคารออมสินสาขาที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านการบริหารองค์การ ปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้มีความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี และปัจจัยด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด” พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะข้อมูลที่ได้จาก Internet ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอของการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะว่าเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้การจตุอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง