บทที่ 4
ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 199 ราย จากพนักงานธนาคารออมสินในเขตภาค 7 จำนวน 37 สาขา โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา (ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบเทลเลอร์ จำนวน 194 คน ระบบข้อมูลลูกค้า จำนวน 197 คน และระบบรายงาน จำนวน 194) สำหรับเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 –9)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในด้านความมีประโยชน์ และความง่ายในการใช้ระบบ (ตารางที่ 10 - 28)

4.3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ (ตารางที่ 29 -31)

4.4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ ที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) (ตารางที่ 32 - 34)

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 -9)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สาขาที่ศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ระบบงานย่อยของระบบงานซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ที่ท่านได้ใช้ในการปฏิบัติงาน และประเภทสารสนเทศทางการบัญชีที่ท่านได้รับจากระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	62	31.16
หญิง	137	68.84
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 137 คน (ร้อยละ 68.84) และเป็นเพศชายมีจำนวน 62 คน (ร้อยละ 31.16)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 30 ปี	73	36.68
31 – 40 ปี	53	26.63
41 – 50 ปี	55	27.64
มากกว่า 50 ปี	18	9.05
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 20 – 30 ปี มีจำนวน 73 คน (ร้อยละ 36.68) รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 55 คน (ร้อยละ 27.64) อายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 53 คน(ร้อยละ 26.63) และอายุที่มากกว่า 50 ปี มีจำนวน 18 คน(ร้อยละ 9.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	9.05
ปริญญาตรี	120	60.30
ปริญญาโท	60	30.15
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.50
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 120 คน (ร้อยละ 60.30) รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 60 คน(ร้อยละ 30.15) จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน (ร้อยละ 9.05) และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ศึกษา

สาขาที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การบัญชี	54	27.14
การเงินการธนาคาร	14	7.03
เศรษฐศาสตร์	12	6.03
บริหารธุรกิจ	91	45.73
อื่น ๆ	28	14.07
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมีจำนวน91 คน (ร้อยละ 45.73) รองลงมาสาขาบัญชีมีจำนวน 54 คน (ร้อยละ 27.14) สาขาอื่น ๆ มี

จำนวน 28 คน (ประกอบด้วย บริหารการศึกษา 3 คน, รัฐศาสตร์ 4 คน, นิติศาสตร์ 4 คน, วิทยาการคอมพิวเตอร์ 4 คน,พานิชการ 1 คน, สถิติประยุกต์ 1 คน, การจัดการ 4 คน, วิศวกรรม 1 คน, ช่าง 2 คน, ธุรกิจ SME 1 คน, ศิลปะศาสตร์ 1 คน และวิทยาศาสตร์ 2 คน) (ร้อยละ 14.07) สาขาการเงินการธนาคาร มีจำนวน 14 ราย (ร้อยละ 7.03) และสาขาเศรษฐศาสตร์ มีจำนวน 12 คน (ร้อยละ 6.03) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 – 5 ปี	86	43.22
6 – 10 ปี	16	8.04
11 – 20 ปี	53	26.63
มากกว่า 20 ปี	44	22.11
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี มีจำนวน 86 คน (ร้อยละ 43.22) รองลงมามีอายุงานอยู่ในช่วง 11 – 20 ปี มีจำนวน 53 คน (ร้อยละ 26.63) มีอายุงานอยู่ในช่วง มากกว่า 20 ปี มีจำนวน 44 คน (ร้อยละ 22.11) และมีอายุงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี มีจำนวน 16 คน (ร้อยละ 8.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	56	28.14
พนักงานบัญชี	23	11.56
พนักงานเทลเลอร์	58	29.14
พนักงานสินเชื่อ	62	31.16
รวม	**199**	**100.00**

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่ง พนักงานสินเชื่อ มีจำนวน 62 คน (ร้อยละ 31.16) รองลงมาพนักงานเทลเลอร์ มีจำนวน 58 คน (ร้อยละ 29.14) ผู้บริหาร มีจำนวน 56 คน(ร้อยละ 28.14) และ พนักงานบัญชี มีจำนวน 23 คน (ร้อยละ 11.56) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระบบงานย่อยของระบบงานซีบีเอส(Core Banking Systems :CBS) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ใช้ในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 199 ราย)	ร้อยละ
1. ระบบงานย่อยของระบบงานซีบีเอส(Core Banking Systems : CBS) ที่ท่านได้ใช้ในการปฏิบัติงาน		
- ระบบงานเทลเลอร์ (PD Teller)	194	97.49
- ระบบงานข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	197	99.00
- ระบบรายงาน (Report Sever)	194	97.49

จากตารางที่ 7 พบว่า ระบบงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุดคือระบบงานข้อมูลลูกค้า (Web CSR) มีจำนวน 199 คน (ร้อยละ 99.00) รองลงมา ระบบงานเทลเลอร์ (PD Teller) มีจำนวน 194 คน (ร้อยละ 97.49) และระบบรายงาน (Report Severs) มีจำนวน 194 คน (ร้อยละ 97.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศทางการบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ

สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับจากระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	จำนวน (n = 199 ราย)	ร้อยละ
งบทดลองรายวัน	49	24.62
งบทดลองรายเดือน	47	23.62
รายงานพิสูจน์ยอดเงินสาขา	80	40.20
รายงานการฝากถอนตามคำสั่ง	86	43.22
รายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ	88	44.22
รายงานการจัดชั้นหนี้	83	41.71
รายงานการยกเลิกรายการ	119	59.80
รายงานข้อมูลลูกค้ารายใหญ่	61	30.65
รายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน (Branch Total)	112	56.28
รายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total)	119	59.80
รายงานอื่น ๆ	18	9.05

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า สารสนเทศที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับมากที่สุดคือรายงานการยกเลิกรายการและรายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total) มีจำนวน 119 คนเท่ากัน (ร้อยละ 59.80) รองลงมา รายงาน Branch Total มีจำนวน 112 คน (ร้อยละ 56.28) รายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ มีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 44.22) รายงานการฝากถอนตามคำสั่ง มีจำนวน 86 คน(ร้อยละ 43.22) รายงานการจัดชั้นหนี้ มีจำนวน 83 คน (ร้อยละ 41.71) รายงานพิสูจน์ยอดเงินสาขา มีจำนวน 80 คน (ร้อยละ 40.20) รายงานข้อมูลลูกค้ารายใหญ่ มีจำนวน 61 คน (ร้อยละ 30.65) งบทดลองรายวัน มีจำนวน 49 คน(ร้อยละ 24.62) งบทดลองรายเดือน มีจำนวน 47 คน (ร้อยละ 23.62) และรายงานอื่น ๆ มีจำนวน 18 คน(ประกอบด้วย รายงานด้านสินเชื่อจำนวน 12 คน และรายงาน ATM จำนวน 6 คน) (ร้อยละ 09.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของสารสนเทศทางการบัญชีที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ จำแนกตามตำแหน่งงาน

สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับ	ตำแหน่งงาน			
	ผู้บริหาร (n = 56)	พนักงานบัญชี (n = 23)	พนักงานเทลเลอร์ (n = 58)	พนักงานสินเชื่อ (n = 62)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
งบทดลองรายวัน	22 (39.27)	18 (78.26)	6 (10.34)	3 (4.84)
งบทดลองรายเดือน	23 (41.07)	17 (73.91)	3 (5.17)	3 (4.84)
รายงานพิสูจน์ยอดเงินสาขา	41 (73.21)	17 (73.91)	16 (27.59)	6 (9.68)
รายงานการฝาก – ถอน ตามคำสั่ง	33 (58.93)	16 (69.57)	26 (44.83)	11 (17.74)
รายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ	42 (75.00)	18 (78.26)	17 (29.31)	11 (17.74)
รายงานการจัดชั้นหนี้	35 (62.50)	2 (8.70)	4 (6.90)	42 (67.74)
รายงานการยกเลิกรายการ	45 (80.36)	16 (69.57)	39 (67.24)	19 (30.65)
รายงานข้อมูลลูกค้ารายใหญ่	36 (64.29)	10 (43.48)	5 (8.62)	10 (16.13)
รายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน (Branch Total)	43 (76.79)	20 (86.96)	36 (62.07)	12 (19.35)
รายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total)	35 (62.50)	17 (73.91)	57 (98.28)	10 (16.13)
รายงานอื่น ๆ	3 (5.36)	2 (8.70)	1 (1.72)	12 (19.35)

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่าสารสนเทศทางการบัญชีที่ผู้บริหารได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือรายงานการยกเลิกรายการ(ร้อยละ 80.36) รองลงมา รายงานสรุปรายการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน(Branch Total) (ร้อยละ 76.79) และรายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ(ร้อยละ 75.00) ตามลำดับ

สารสนเทศทางการบัญชีที่พนักงานบัญชีได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน(Branch Total) (ร้อยละ 86.96) รองลงมา งบทดลองรายวันและรายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ (ร้อยละ 78.26) ตามลำดับ

สารสนเทศทางการบัญชีที่พนักงานเทลเลอร์ได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total) (ร้อยละ 98.28) รองลงมารายงานการยกเลิกรายการ (ร้อยละ 67.24) และรายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน (Branch Total) (ร้อยละ 62.07) ตามลำดับ

สารสนเทศทางการบัญชีที่พนักงานสินเชื่อได้รับสูงสุด 3 อันดับแรก คือ รายงานการจัดชั้นหนี้ (ร้อยละ 67.74) รองลงมารายงานการยกเลิกรายการ (ร้อยละ 30.65) และรายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน (Branch Total) และรายงานอื่น ๆ ด้วยค่าที่เท่ากัน (รายงานด้านสินเชื่อ) (ร้อยละ 19.35) ตามลำดับ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ในด้านความมีประโยชน์ และความง่ายในการใช้ระบบ (ตารางที่ 10 – 28)

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบเทลเลอร์ (PD Teller)

ประโยชน์ของระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	ระดับความมีประโยชน์ (n = 194)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	26 (13.40)	119 (61.34)	48 (24.74)	1 (0.52)	0 (0.00)	3.88 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	23 (11.86)	112 (57.73)	55 (28.35)	4 (2.06)	0 (0.00)	3.79 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	15 (7.73)	101 (52.06)	63 (32.48)	15 (7.73)	0 (0.00)	3.60 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	18 (9.28)	102 (52.58)	65 (33.50)	9 (4.64)	0 (0.00)	3.66 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	13 (6.70)	110 (56.70)	51 (26.29)	16 (8.25)	4 (2.06)	3.58 (มาก)
รวม						**3.70 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบเทลเลอร์จำนวน 194 คน

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยเห็นว่ามีประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.88) ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.79) ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.66) ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) และ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)

ประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความมีประโยชน์(n = 197)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	25 (12.69)	120 (60.91)	52 (26.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.86 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	14 (7.11)	115 (58.38)	60 (30.46)	8 (4.06)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	16 (8.12)	101 (51.27)	70 (35.53)	10 (5.08)	0 (0.00)	3.62 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	16 (8.12)	102 (51.78)	69 (35.03)	10 (5.08)	0 (0.00)	3.63 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	22 (11.17)	95 (48.22)	58 (29.44)	19 (9.64)	3 (1.52)	3.58 (มาก)
รวม						**3.68 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้าจำนวน 197 คน

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยเห็นว่ามีประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.86) ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.69) ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.63) ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบรายงาน (Report Sever)

ประโยชน์ของ ระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความมีประโยชน์(n = 194)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	18 (9.28)	118 (60.82)	55 (28.35)	3 (1.55)	0 (0.00)	3.78 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	16 (8.25)	109 (56.19)	63 (32.47)	6 (3.09)	0 (0.00)	3.70 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	13 (6.70)	114 (58.76)	60 (30.93)	7 (3.61)	0 (0.00)	3.69 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	13 (6.70)	97 (50.00)	75 (38.66)	9 (4.64)	0 (0.00)	3.59 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	15 (7.73)	109 (56.19)	57 (29.38)	13 (6.70)	0 (0.00)	3.65 (มาก)
รวม						**3.68 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบรายงาน จำนวน 194 คน

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.68) โดยเห็นว่ามีประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.78) ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.70) ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69) ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.65) และช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.59)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเทลเลอร์ (PD Teller)

ความง่ายของระบบเทลเลอร์(PD Teller)	ระดับความง่าย(n = 194)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	25 (12.89)	110 (56.70)	53 (27.32)	6 (3.09)	0 (0.00)	3.79 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	22 (11.34)	119 (61.34)	47 (24.23)	6 (3.09)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	24 (12.37)	113 (58.25)	51 (26.29)	5 (2.58)	1 (0.52)	3.79 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	14 (7.22)	91 (46.91)	79 (40.72)	9 (4.64)	1 (0.52)	3.56 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	8 (4.12)	57 (29.38)	96 (50.00)	26 (13.40)	6 (3.09)	3.18 (ปานกลาง)
รวม						**3.63 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบเทลเลอร์จำนวน 194 คน

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยเห็นว่ามีความง่ายในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.81) การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย และ การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.79) คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.59) และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)

ความง่ายของ ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความง่าย(n = 197)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	27 (13.71)	111 (56.35)	53 (26.09)	6 (3.05)	0 (0.00)	3.81 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	24 (12.18)	115 (58.38)	53 (26.90)	5 (2.54)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	21 (11.66)	111 (56.35)	56 (28.43)	7 (3.55)	2 (1.02)	3.72 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	16 (8.12)	93 (47.21)	73 (37.06)	14 (7.11)	1 (0.51)	3.55 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	8 (4.06)	74 (37.56)	86 (43.65)	24 (12.18)	5 (2.54)	3.28 (ปากลาง)
รวม						**3.63 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า จำนวน 197 คน

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยเห็นว่ามีความง่ายในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.81) การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.80) การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.72) คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.28)

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับง่ายในการใช้งานระบบรายงาน (Report Sever)

ความง่ายของระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความง่าย(n = 194)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	15 (7.73)	120 (61.86)	54 (27.84)	5 (2.58)	0 (0.00)	3.75 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	19 (9.79)	117 (60.82)	53 (26.80)	5 (2.58)	0 (0.00)	3.77 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	25 (12.89)	113 (58.25)	49 (25.26)	6 (3.09)	1 (0.52)	3.80 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	14 (7.22)	96 (49.48)	72 (37.11)	11 (5.67)	1 (0.52)	3.57 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	9 (4.64)	82 (41.29)	78 (40.21)	23 (11.86)	2 (1.03)	3.38 (ปานกลาง)
รวม						**3.65 (มาก)**

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 คน เป็นผู้ที่ใช้ระบบรายงาน จำนวน 194 คน

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยเห็นว่ามีความง่ายในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.80) การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย(ค่าเฉลี่ย 3.77) การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.75) คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 3.57) เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.38)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ระบบงาน	ความมีประโยชน์	ความง่าย
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)
ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	3.68 (มาก)	3.63 (มาก)
ระบบรายงาน (Report Sever)	3.68 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	**3.69 มาก**	**3.64 มาก**

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบงานย่อยทุกระบบมีประโยชน์ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.69) ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ระบบเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาระบบข้อมูลลูกค้า และระบบรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบงานย่อยทุกระบบมีความง่ายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ระบบรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาระบบเทลเลอร์และระบบข้อมูลลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.63)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) แยกตามตำแหน่งงาน

มีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์(PD Teller)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.78 (มาก)	3.78 (มาก)	3.79 (มาก)	3.81 (มาก)	3.79 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.62 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)	3.66 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.63 (มาก)	3.57 (มาก)	3.66 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
รวม	**3.72 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.78 (มาก)**	**3.67 (มาก)**	**3.70 (มาก)**

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.78) และ ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.75) และช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.79) และช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์อยู่ระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.81) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(Web CSR) แยกตามตำแหน่งงาน

มีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.86 (มาก)	3.89 (มาก)	3.93 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.72 (มาก)	3.73 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)	3.69 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.68 (มาก)	3.51 (มาก)	3.62 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.62 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.35 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
รวม	**3.70 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.74 (มาก)**	**3.53 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบข้อมูลลูกค้ามีประโยชน์ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.72) และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย3.73) โดยเห็นว่ามีความมีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมา ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.76) และ ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยเห็นว่ามีความมีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิมและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยเห็นว่ามีความมีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.59) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามตำแหน่งงาน

มีประโยชน์ของ ระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.91 (มาก)	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.59 (มาก)	3.70 (มาก)	3.82 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.66 (มาก)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.41 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.87 (มาก)	3.50 (มาก)	3.59 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.67 (มาก)	3.56 (มาก)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	**3.61 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.84 (มาก)**	**3.62 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบรายงานมีประโยชน์ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.61) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมา ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.70) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมา ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.68) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบเทลเลอร์(PD Teller) แยกตามตำแหน่งงาน

ความง่ายของ ระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.98 (มาก)	3.66 (มาก)	3.79 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.96 (มาก)	3.77 (มาก)	3.81 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.97 (มาก)	3.68 (มาก)	3.79 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.45 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.65 (มาก)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.09 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
รวม	**3.56 (มาก)**	**3.60 (มาก)**	**3.79 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีความง่ายอยู่ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.60) ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.56) และพนักงานสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบและการออกรายงาน ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบเทลเลอร์ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.60) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบและการออกรายงานด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.97) และการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.66)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) แยกตามตำแหน่งงาน

ความง่ายของ ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.67 (มาก)	3.81 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.72 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)	3.55 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.23 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
รวม	**3.59 (มาก)**	**3.63 (มาก)**	**3.75 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)มีความง่ายอยู่ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.63) ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.59) และพนักงานสินเชื่อ (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.79) และการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา การบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.82) และการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.86) และการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 60)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามตำแหน่งงาน

ความง่ายของ ระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.72 (มาก)	3.74 (มาก)	3.84 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.69 (มาก)	3.70 (มาก)	3.91 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.72 (มาก)	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.41 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	**3.56 (มาก)**	**3.58 (มาก)**	**3.82 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งเห็นว่าระบบรายงาน (Report Sever) มีความง่ายอยู่ในระดับมาก ตำแหน่งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาพนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.64) พนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.58) และผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบและการออกรายงานด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.69)

พนักงานบัญชีมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.70)

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.91) และ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.84)

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นต่อความง่ายในการใช้งานระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดคือ การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) แยกตามอายุงาน

ความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงานมากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	3.88 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)	3.87 (มาก)	3.79 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.65 (มาก)	3.68 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)	3.60 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.62 (มาก)	3.51 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	**3.75 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.58 (มาก)**	**3.83 (มาก)**	**3.70 (มาก)**

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุงานเห็นว่าระบบเทลเลอร์ (PD Teller) มีประโยชน์อยู่ในระดับมาก อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาอายุงาน 1 – 5 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.75) อายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.65) และอายุงาน 11 – 20 ปี พนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.76) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.74) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 -20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.69) และช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.87) และ ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.80)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(Web CSR) แยกตามอายุงาน

มีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงานมากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.88 (มาก)	3.71 (มาก)	3.81 (มาก)	4.04 (มาก)	3.86 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.63 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.56 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)	3.62 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.53 (มาก)	3.70 (มาก)	3.53 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.47 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.98 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	**3.61 (มาก)**	**3.62 (มาก)**	**3.58 (มาก)**	**3.89 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุงานเห็นว่าระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) ประโยชน์อยู่ในระดับมาก อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.89) รองลงมาอายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.62) อายุงาน 1 – 5 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.61) และอายุงาน 11 – 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน 1 -5 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.61) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.63) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.62) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานถูกต้องมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมา ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.70) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.58) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.65) และ ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า(ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.89) โดยมีความเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา ช่วยลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.98) และ ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามอายุงาน

มีประโยชน์ของระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ช่วยให้ท่านทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น	3.77 (มาก)	3.79 (มาก)	3.58 (มาก)	3.96 (มาก)	3.78 (มาก)
2. ช่วยให้ท่านทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม	3.67 (มาก)	3.79 (มาก)	3.52 (มาก)	3.83 (มาก)	3.70 (มาก)
3. ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.51 (มาก)	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)
4. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า	3.54 (มาก)	3.71 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)
5. ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล	3.60 (มาก)	3.77 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	**3.65 (มาก)**	**3.77 (มาก)**	**3.48 (ปานกลาง)**	**3.83 (มาก)**	**3.68 (มาก)**

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทุกช่วงอายุงานเห็นว่าระบบรายงาน (Report Sever) มีประโยชน์อยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้สอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาอายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.77) อายุงาน 1 – 5 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.65) และอายุงาน 11 – 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้

ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี(ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.77) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 11 -20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.48) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาเท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.52) และระบบมีการควบคุมภายในที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.51) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อความมีประโยชน์ของระบบรายงานอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.83) โดยเห็นว่ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น(ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมา ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.86) และช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม(ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบเทลเลอร์(PD Teller) แยกตามอายุงาน

ความง่ายของ ระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.58 (มาก)	3.63 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.20 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
รวม	**3.67 (มาก)**	**3.59 (มาก)**	**3.45 (ปานกลาง)**	**3.80 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบเทลเลอร์มีความง่ายอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นว่าระบบมีความง่ายในระดับปานกลาง อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาอายุงาน 1 – 5 ปี(ค่าเฉลี่ยน 3.67) และอายุงาน 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยเห็นว่ามีความง่ายสูงสุดในเรื่อง การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.86) และการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยเห็นว่ามีความง่ายสูงสุดในเรื่อง การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.69) และ การสอบถามข้อมูลและคู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ด้วยค่าที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.45) โดยเห็นว่ามีความง่ายสูงสุดในเรื่อง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงานมากกว่า 20 ปี มีวามเห็นต่อความง่ายของระบบเทลเลอร์อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยเห็นว่ามีความง่ายสูงสุดในเรื่องการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.95) และ การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) แยกตามอายุงาน

ความง่ายของ ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.80 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.98 (มาก)	3.81 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.76 (มาก)	3.56 (มาก)	3.75 (มาก)	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.78 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)	3.93 (มาก)	3.72 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.55 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
รวม	**3.67 (มาก)**	**3.55 (มาก)**	**3.47 (ปานกลาง)**	**3.80 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบเทลเลอร์มีความง่ายอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นว่าระบบมีความง่ายในระดับปานกลาง อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาอายุงาน 1 – 5 ปี(ค่าเฉลี่ยน 3.67) และอายุงาน 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดในเรื่อง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.78) และ การสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดในเรื่อง การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง(ค่าเฉลี่ย 3.63) และ การสอบถามข้อมูลและการออกรายงานด้วยค่าที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.47) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของระบบข้อมูลลูกค้าอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยเห็นว่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.98) และการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามอายุงาน

ความง่ายของ ระบบรายงาน (Report Sever)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.78 มาก)	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.93 (มาก)	3.75 (มาก)
2. การสอบถามข้อมูลสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.88 (มาก)	3.69 (มาก)	3.58 (มาก)	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)
3. การออกรายงานสามารถปฏิบัติได้โดยง่าย	3.86 (มาก)	3.88 (มาก)	3.54 (มาก)	3.98 (มาก)	3.80 (มาก)
4. คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	3.64 (มาก)	3.75 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.71 มาก	3.57 (มาก)
5. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
รวม	**3.71 (มาก)**	**3.73 (มาก)**	**3.43 (ปานกลาง)**	**3.79 (มาก)**	**3.65 (มาก)**

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบรายงานมีความง่ายอยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นว่าระบบมีความง่ายในระดับปานกลาง อายุงานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคืออายุงานมากกว่า 20 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาอายุงาน 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของการใช้ระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) โดยเห็นความง่ายสูงสุดคือเรื่องการสอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.86) และ การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 6 – 10 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของการใช้ระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยเห็นความง่ายสูงสุดคือเรื่องการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมา คู่มือประกอบการทำงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ชัดเจน และ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ การบันทึกข้อมูลและการสอบถามข้อมูลด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉบี่ย 3.69) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของการใช้ระบบรายงานอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยเห็นความง่ายสูงสุดคือเรื่อง การบันทึกข้อมูล และการสอบถามข้อมูล ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.58) รองลงมา การออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อความง่ายของการใช้ระบบรายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79) โดยเห็นความง่ายสูงสุดคือเรื่อง การออกรายงาน (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.93) และ การสอบถามข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

4.3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะของระบบซีบีเอส (Core Baking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ (ตารางที่ 29 – 31)

ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะของระบบซีบีเอส(Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ ในด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ ด้านสอบทานความถูกต้องได้ ด้านความสมบูรณ์ของสารสนเทศ ด้านการทันต่อเวลา และด้านความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ

คุณลักษณะสารสนเทศ ของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับความคิดเห็น (n = 199)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ	13 (6.53)	123 (61.81)	57 (28.64)	6 (3.02)	0 (0.00)	3.72 (มาก)
2. เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	14 (7.04)	119 (59.80)	61 (30.65)	5 (2.51)	0 (0.00)	3.71 (มาก)
3. เป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วน	13 (6.53)	98 (49.25)	76 (38.19)	11 (5.53)	1 (0.50)	3.56 (มาก)
4. เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	17 (8.54)	110 (55.28)	63 (31.66)	8 (4.02)	1 (0.50)	3.67 (มาก)
5. เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	15 (7.54)	95 (47.74)	76 (38.19)	12 (6.03)	1 (0.50)	3.56 (มาก)
6. เป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้	13 (6.53)	112 (56.28)	67 (33.67)	6 (3.02)	1 (0.50)	3.65 (มาก)
7. ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการและเป็นรูปแบบที่ใช้งานได้	13 (6.53)	100 (50.25)	71 (35.68)	13 (6.53)	2 (1.01)	3.55 (มาก)
รวม						**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.63) โดยเห็นว่ามีคุณลักษณะเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีมากที่สุดในเรื่อง สารสนเทศที่ได้รับ เป็นข้อมูลที่

เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมากคือ เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.71) และเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67)ตามลำดับ

ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ แยกตามตำแหน่งงาน

คุณลักษณะสารสนเทศของระบบ ซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.74 (มาก)	3.72 (มาก)
2. เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)	3.76 (มาก)	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)
3. เป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วน	3.36 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.74 (มาก)	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)
4. เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	3.66 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)	3.66 (มาก)	3.67 (มาก)
5. เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	3.41 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.61 (มาก)	3.56 (มาก)
6. เป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้	3.61 (มาก)	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.65 (มาก)
7. ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการและเป็นรูปแบบที่ใช้งานได้	3.45 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	**3.55 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.72 (มาก)**	**3.64 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานเทลเลอร์มีความเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาพนักงานบัญชี พนักงานสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.55) ตามลำดับ

ผู้บริหาร มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.55) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้านเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์(ค่าเฉลี่ย 3.66) และ เป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้(ค่าเฉลี่ย 3.61)ตามลำดับ

พนักงานบัญชี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้านเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมาคือเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องตัดสินใจ เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.70) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์ มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.72) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้าน เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.76) และเป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อ มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้านเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ แยกตามอายุงาน

คุณลักษณะสารสนเทศ ของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ	3.79 (มาก)	3.63 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)	3.72 (มาก)
2. เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	3.76 (มาก)	3.81 (มาก)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
3. เป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วน	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)
4. เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)
5. เป็นข้อมูลที่เข้าใจได้	3.64 (มาก)	3.56 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.56 (มาก)
6. เป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้	3.72 (มาก)	3.63 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.65 (มาก)
7. ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการและเป็นรูปแบบที่ใช้งานได้	3.63 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)
รวม	**3.69 (มาก)**	**3.65 (มาก)**	**3.44 (ปานกลาง)**	**3.75 (มาก)**	**3.63 (มาก)**

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุงาน 1 – 5 ปี อายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความคิดเห็น

ว่าสารสนเทศที่ได้รับมีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ อายุงาน 5 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.69) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้าน เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.76) และเป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้(ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.65) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้านเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือเป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วนและ เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ ด้วยค่าที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 - 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.44) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้านเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ(ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมาคือ เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.55) และเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.75) โดยมีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มากที่สุดในด้าน เป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ ด้วยค่าที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ เป็นข้อมูลที่มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นข้อมูลที่ตรวจสอบได้ ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

4.4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 32 – 34)

ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้ระบบงานซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ได้สอบถามในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) และสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับของปัญหา (n = 199)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
1. ความล่าช้าของการประมวลผลข้อมูลของระบบ	7 (3.52)	53 (26.63)	106 (53.27)	30 (15.08)	3 (1.51)	3.16 (ปานกลาง)
2. การควบคุมภายในที่ยังไม่เพียงพอ	8 (4.02)	51 (25.63)	108 (54.27)	29 (14.57)	3 (1.51)	3.16 (ปานกลาง)
3. เมื่อเกิดการผิดพลาดจากการทำรายการ การแก้ไขข้อผิดพลาดสามารถทำได้ยาก	14 (7.04)	48 (24.12)	92 (46.23)	40 (20.10)	5 (2.51)	3.13 (ปานกลาง)
4. การกำหนดหน้าที่และอำนาจในการปฏิบัติงานในระบบยังไม่เหมาะสม	4 (2.01)	49 (24.62)	103 (51.76)	37 (18.59)	6 (3.02)	3.04 (ปานกลาง)
5. รายงานที่ออกมาเข้าใจยากต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้	18 (9.05)	70 (35.18)	65 (32.66)	42 (21.11)	4 (2.01)	3.28 (ปานกลาง)
6. รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล	16 (8.04)	65 (32.66)	76 (38.19)	37 (18.59)	5 (2.51)	3.25 (ปานกลาง)
7. คู่มือในการปฏิบัติงานอ่านเข้าใจยาก	9 (4.52)	52 (26.13)	89 (44.72)	42 (21.11)	7 (3.52)	3.07 (ปานกลาง)

ตารางที่ 32(ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับของปัญหา (n = 199)					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
8. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงาน การขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก	15 (7.54)	60 (30.15)	85 (42.71)	31 (15.58)	8 (4.02)	3.22 (ปานกลาง)
9. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์	18 (9.05)	61 (30.65)	87 (43.72)	27 (13.57)	6 (3.02)	3.29 (ปานกลาง)
รวม						**3.18 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยมีความเห็นว่าปัญหาที่มีระดับปัญหาสูงที่สุด คือ ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมารายงานที่ออกมาเข้าใจยากต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.28) และรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) แยกตามตำแหน่งงาน

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับความคิดเห็น				
	ผู้บริหาร	พนักงานบัญชี	พนักงานเทลเลอร์	พนักงานสินเชื่อ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความล่าช้าของการประมวลผลข้อมูลของระบบ	3.25 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2. การควบคุมภายในที่ยังไม่เพียงพอ	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
3. เมื่อเกิดการผิดพลาดจากการทำรายการ การแก้ไขข้อผิดพลาดสามารถทำได้ยาก	3.32 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
4. การกำหนดหน้าที่และอำนาจในการปฏิบัติงานในระบบยังไม่เหมาะสม	3.23 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
5. รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้	3.66 (มาก)	3.13 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
6. รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล	3.48 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
7. คู่มือในการปฏิบัติงานอ่านเข้าใจยาก	3.16 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
8. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก	3.46 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
9. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์	3.64 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
รวม	**3.39 (ปานกลาง)**	**3.12 (ปานกลาง)**	**3.01 (ปานกลาง)**	**3.17 (ปานกลาง)**	**3.18 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส อยู่ในระดับปานกลางโดยตำแหน่งผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาพนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.17) และพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.12) ตามลำดับ

ผู้บริหารมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.39) โดยปัญหาที่มีระดับของปัญหามากที่สุดคือ รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.64) และ รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไปซึ่งไม่เป็นสารสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ

พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.12) โดยปัญหาที่มีระดับของปัญหามากที่สุดคือรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสารสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมา ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.23) และเมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้ยาก(ค่าเฉลี่ย 3.22) ตามลำดับ

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.01) โดยปัญหาที่มีระดับของปัญหามากที่สุดคือรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.10) รองลงมา ความล่าช้าของการประมวลผลข้อมูลของระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.09) และ รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงระเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.03) ตามลำดับ

พนักงานสินเชื่อมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบงานมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.17) โดยปัญหาที่มีระดับของปัญหามากที่สุดคือ ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.24) รองลงมา รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.23) และ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก(ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) แยกตามอายุงาน

ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	ระดับความคิดเห็น				
	อายุงาน 1 – 5 ปี	อายุงาน 6 – 10 ปี	อายุงาน 11 – 20 ปี	อายุงาน มากกว่า 20 ปี	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
1. ความล่าช้าของการประมวลผลข้อมูลของระบบ	3.20 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
2. การควบคุมภายในที่ยังไม่เพียงพอ	3.16 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
3. เมื่อเกิดการผิดพลาดจากการทำรายการ การแก้ไขข้อผิดพลาดสามารถทำได้ยาก	3.12 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
4. การกำหนดหน้าที่และอำนาจในการปฏิบัติงานในระบบยังไม่เหมาะสม	3.03 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
5. รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
6. รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล	3.14 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
7. คู่มือในการปฏิบัติงานอ่านเข้าใจยาก	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
8. เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก	3.20 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
9. ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์	3.22 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
รวม	**3.15 (ปานกลาง)**	**3.08 (ปานกลาง)**	**3.32 (ปานกลาง)**	**3.10 (ปานกลาง)**	**3.18 (ปานกลาง)**

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุงานมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems :CBS) อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นต่อระดับปัญหาสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20ปี (ค่าเฉลี่ย 3.10) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอสอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.15) โดยมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาระดับสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาความล่าช้าข่องกงรประมวลผลข้อมูลของระบบ และ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก ด้วยค่าที่เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีความเห็นต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอสอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.08) โดยมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาระดับสูงสุดในเรื่อง รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่ยากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.38) รองลงมา รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และ ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 - 20 ปี มีความเห็นต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอสอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.32) โดยมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาระดับสูงสุดในเรื่อง รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมา ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.49) และ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้ระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก(ค่าเฉลี่ย 3.42) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบซีบีเอสอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.10) โดยมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาระดับสูงสุดในเรื่อง รายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมา ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.23) และ รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้ารายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่

1. การคิดดอกเบี้ยในระบบสินเชื่อ มีวิธีการคิดดอกเบี้ยที่เข้าใจได้ยาก และยากต่อการอธิบายให้แก่ลูกค้าเข้าใจ ควรมีการพัฒนาระบบการคิดดอกเบี้ยสินเชื่อ หรือ มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการคิดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ ให้เข้าใจ และสามารถถ่ายทอดให้แก่ลูกค้าเข้าใจได้ (จำนวน 15 ราย)
2. การพิมพ์ใบบันทึกรายการ บางอย่างไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้จากใบบันทึกรายการ เช่นการทำรายการ ฝาก ถอนตามคำสั่ง ไม่พิมพ์รหัสเหตุผลในใบบันทึกราย ทำให้ตรวจสอบได้ยากว่าผู้ทำรายการบันทึกรหัสเหตุผล ผิดหรือถูก ต้องเสียเวลาในการสร้างรายงานตรวจสอบอีกครั้ง ควรมีการพัฒนาระบบให้สามารถพิมพ์รหัสเหตุผลลงในใบบันทึกรายการ เพื่อทำการตรวจสอบได้ทันท่วงที (จำนวน 12 ราย)
3. รายงานที่ออกมาอ่านเข้าใจยาก ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ และตัวอักษรเล็กมาก (จำนวน 10 ราย)
4. ควรมีการอบรมพนักงาน เกี่ยวกับการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานเข้าใจในระบบมากยิ่งขึ้น และเพื่อ ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์ และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และวิธีแก้ปัญหา ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และระหว่างพนักงานกับผู้ดูแลระบบ (จำนวน 8 ราย)
5. ควรมีการพัฒนาระบบต่อไปอีก เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของธนาคาร และรองรับการใช้ข้อมูลของผู้บริหารและพนักงาน (จำนวน 7 ราย)
6. การบันทึกข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อนระหว่างระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) กับระบบรู้จักตัวตนของลูกค้า (Know your Customers(KYC)) ควรที่จะมีการปรับปรุงระบบให้บันทึกข้อมูลเพียงในระบบเดียวให้ได้ข้อมูลครบถ้วนไปในคราวเดียว (จำนวน 5 ราย)
7. การขอดูรายงานย้อนหลังทำได้น้อยเกินไป เพียงแค่ 3 เดือน ควรขยายระยะเวลาให้ดูรายงานย้อนหลังได้ 1 ปี (จำนวน 3 ราย)