

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ที่มีต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบซีบีเอส ซึ่งทำงานในธนาคารออมสิน เขตภาค 7 ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้บริหาร จำนวน 56 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี จำนวน 23 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเทลเลอร์ จำนวน 58 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อบริการ จำนวน 62 ราย รวม 199 ราย สามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 199 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.84) มีอายุ 20 – 30 ปี (ร้อยละ 36.68) สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.30) ในสาขาบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 45.73) มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ร้อยละ 43.22) ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานตำแหน่งงานปัจจุบันเป็น ผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 9.55) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 18.59) พนักงานบัญชี (ร้อยละ 11.56) พนักงานเทลเลอร์ (ร้อยละ 29.15) และพนักงานสินเชื่อบริการ (ร้อยละ 31.16) การใช้ระบบงานของผู้ตอบแบบสอบถามในระบบงานย่อยของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มีดังต่อไปนี้ ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) (ร้อยละ 85.93) ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) (ร้อยละ 90.95) และระบบรายงาน (Report Sever) (ร้อยละ 81.91) สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับมากที่สุดคือ รายงานการยกเลิกรายการและรายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน มีค่าเท่ากับ (ร้อยละ 59.80) รองลงมาคือ รายงานสรุปการปฏิบัติงานสาขาประจำวัน (ร้อยละ 56.28) และรายงานการใช้บัตรผู้อนุมัติ (ร้อยละ 44.22)

ผู้บริหารได้รับสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดคือ รายงานการยกเลิกรายการ (ร้อยละ 80.36) พนักงานบัญชีได้รับสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดคือ รายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total) (ร้อยละ 86.96) พนักงานเทลเลอร์ได้รับสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดคือ รายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน (Teller Total) (ร้อยละ

98.28) พนักงานสินเชื่อได้รับสารสนเทศทางการบัญชีมากที่สุดคือ รายงานการจัดชั้นหนี้ (ร้อยละ 67.74)

### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ระบบซีบีเอส ในด้านความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

#### ด้านความมีประโยชน์ในการใช้งาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.69) ระบบเทลเลอร์มีค่าเฉลี่ยความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ ระบบข้อมูลลูกค้า และระบบรายงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 3.68) ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบงานย่อยทุก ๆ ระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงาน ได้ถูกต้องมากขึ้น

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.63) ในตำแหน่งผู้บริหาร พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อ มีความเห็นตรงกันว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงาน ได้ถูกต้องมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานบัญชีที่มีความเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงาน ได้มากขึ้นในเวลาที่เท่าเดิม

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา พนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.73) ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.70) และพนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.53) ในทุกตำแหน่งมีความเห็นตรงกันว่าระบบข้อมูลลูกค้ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงาน ได้ถูกต้องมากขึ้น

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบรายงาน พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา พนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.65) พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.62) และผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.61) ในทุกตำแหน่งมีความเห็นตรงกันว่าระบบรายงานมีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงาน ได้ถูกต้องมากขึ้น

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.64) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี อายุงาน 11 – 20 ปี และ อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกัน

ว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากที่สุด ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ที่มีความเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่ทำเดิม

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.63) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.62) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี อายุงาน 11 – 20 ปี และ อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่าระบบข้อมูลลูกค้ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากที่สุด ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ที่มีความเห็นว่าระบบข้อมูลลูกค้ามีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยเพิ่มโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบรายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.80) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.68) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี อายุงาน 11 – 20 ปี และ อายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่าระบบรายงานมีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากที่สุด ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ที่มีความเห็นว่าระบบรายงานมีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่ทำเดิม ระบบมีการควบคุมภายในที่ดี และช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล อยู่ในระดับสูงสุดทั้ง 4 เรื่อง

#### ด้านความง่ายในการใช้งาน

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.64) ระบบรายงานมีค่าความง่ายสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือ ระบบเทลเลอร์และระบบข้อมูลลูกค้ามีค่าเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ในระบบเทลเลอร์มีค่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการ สอบถามข้อมูล(ค่าเฉลี่ย 3.81) ระบบข้อมูลลูกค้ามีค่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ(ค่าเฉลี่ย 3.81) ระบบรายงานมีค่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการออกรายงาน(ค่าเฉลี่ย 3.80)

ความง่ายในการใช้ระบบเทลเลอร์ พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานระบบเทลเลอร์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมา พนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.60) ผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) และพนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.55) ในตำแหน่งงานผู้บริหารและพนักงานสินเชื่อมีความเห็นตรงกันว่าระบบเทลเลอร์มีความง่ายสูงสุดในเรื่องการสอบถามข้อมูล ซึ่งต่างจากพนักงาน



ปี (ค่าเฉลี่ย 3.73) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.71) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่าระบบรายงานมีความง่ายสูงสุดในเรื่องการออกรายงาน ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี มีความเห็นว่าระบบรายงานมีความง่ายสูงสุดในเรื่อง การสอบถามข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นว่าระบบรายงานมีความง่ายสูงสุดในเรื่องการบันทึกข้อมูลและการสอบถามข้อมูลเท่ากัน

### 5.1.3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของสารสนเทศที่ได้รับจากระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีสูงสุดในเรื่อง สารสนเทศที่ได้รับเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.67)

พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาพนักงานบัญชี และพนักงานสินเชื่อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) และ ผู้บริหาร (ค่าเฉลี่ย 3.55) ผู้บริหารและพนักงานบัญชีมีความเห็นตรงกันว่าสารสนเทศที่ได้รับมีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีมากที่สุดในเรื่องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ พนักงานเทลเลอร์และพนักงานสินเชื่อ มีความเห็นตรงกันว่าสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีสูงสุดในเรื่องการเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่าเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 -5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.69) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.65) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 - 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่า สารสนเทศที่ได้รับมีความเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีสูงสุดในด้านเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องตัดสินใจ ต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 -10 ปี มีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีสูงสุดในเรื่องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีที่สุดใน

เรื่อง สารสนเทศที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และเป็นข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์(ด้วยค่าที่เท่ากัน)

#### 5.1.4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) อยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.18) โดยปัญหาที่มีระดับปัญหาสูงที่สุดคือ ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ค่าเฉลี่ย 3.29) รองลงมา ปัญหาด้านรายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ค่าเฉลี่ย 3.28) และรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.25)

ผู้บริหารมีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มีระดับปัญหาสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมา พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.17) พนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.12) และพนักงานเทลเลอร์(ค่าเฉลี่ย 3.01) ซึ่งผู้บริหารมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส มีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่องด้านรายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้ พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอสมีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่อง เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบงานการขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบทำได้ยาก พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอสมีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่องรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไป ซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล พนักงานสินเชื่อมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอสมีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 - 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มีระดับปัญหาสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15) และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.10) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 – 5 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบ มีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์ ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี มีความเห็นตรงกันว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบมีระดับปัญหาสูงสุดในเรื่อง รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ด้านการพัฒนาพนักงาน มีข้อเสนอแนะให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบทั้งด้านวิธีการใช้ระบบ และด้านการเข้าใจในวิธีการทำงานของระบบเช่นด้านวิธีการคำนวณดอกเบี้ย ด้านรายงาน มีข้อเสนอแนะให้มีการพิมพ์ข้อมูลเพิ่มเติมในใบบันทึกรายการเพื่อให้สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ เสนอให้มีการปรับปรุงรูปแบบของรายงานให้เป็นภาษาไทย และมีตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และเสนอให้การขอรายงานย้อนหลังสามารถที่จะดูข้อมูลรายงานย้อนหลังได้มากขึ้นเป็นระยะเวลา 1 ปี ด้านการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนเสนอให้มีการปรับปรุงการบันทึกข้อมูลในระบบข้อมูลลูกค้าและระบบรู้จักตัวตนลูกค้า ให้ทำการบันทึกเพียงครั้งเดียวได้ ข้อมูลครบถ้วนทั้ง 2 ระบบ และเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบต่อไป ให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานและรองรับการใช้ข้อมูลของผู้บริหารและพนักงาน

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis ปี ค.ศ.1989 และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของสารสนเทศทางการบัญชีของ Romney and Steinbart ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ประโยชน์ของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล(2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ความง่ายของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล(2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

สำหรับความคิดเห็นต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ

เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล(2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) อยู่ในระดับมาก

นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) มีปัญหาที่เกิดจากการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของ ภรณ์ชา เชื้อวรสถิตย์(2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของ บริษัท โคว์ตงเซ็ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของบริษัท โคว์ตงเซ็ง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส มีข้อค้นพบประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ในด้านความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความง่ายอยู่ในระดับมาก แต่มีความเห็นว่าเป็นปัญหาในการใช้ระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว มีความง่ายอยู่ในระดับต่ำสุด(ระดับปานกลาง)

ด้านความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก แต่พนักงานบัญชีมีความเห็นว่าระบบมีการควบคุมภายในที่ดี มีความมีประโยชน์อยู่ในระดับต่ำสุด(ระดับปานกลาง) และพนักงานสินเชื่อมีความเห็นว่าการช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล มีประโยชน์อยู่ในระดับต่ำสุด(ระดับปานกลาง)

2. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี เห็นว่าความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.90 : ระดับมาก) เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุงานอื่น

3. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 11 – 20 ปี เห็นว่าความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(ค่าเฉลี่ย 3.60 : ระดับมาก) เมื่อเทียบกับผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงอายุงานอื่น และยังมีความเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ระดับปานกลาง) โดยเฉพาะในเรื่อง รายงานที่ออกมาเข้าใจยากต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้

4. ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานเทลเลอร์ เห็นว่าความมีประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งอื่น ๆ (ระดับมาก)

5. ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหาร เห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับมีคุณสมบัติการเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด(ระดับมาก) และเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด(ระดับปานกลาง) โดยเฉพาะเรื่อง รายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้ และเรื่องผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบอย่างสมบูรณ์

6. ข้อค้นพบจากข้อเสนอแนะพบว่าระบบซีบีเอสยังสามารถพัฒนาระบบเพิ่มเติมได้อีก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานของระบบที่มากขึ้น ข้อค้นพบที่ค้นพบได้แก่

การคิดดอกเบี้ยในระบบสินเชื่อมีวิธีการคิดดอกเบี้ยที่เข้าใจได้ยาก และยากต่อการอธิบายให้แก่ลูกค้าเข้าใจ

การพิมพ์ใบบันทึกรายการบางอย่างไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนเพียงพอที่จะใช้ในตรวจสอบการบันทึกรายการได้

รายงานที่ได้รับอ่านเข้าใจยาก ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ และตัวอักษรที่มีขนาดเล็กเกินไป

ควรมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบซีบีเอส อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานเข้าใจระบบมากยิ่งขึ้น และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีแก้ปัญหา ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และระหว่างพนักงานกับผู้ดูแลระบบ

การบันทึกข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อนระหว่างระบบซีบีเอส กับระบบรู้จักตัวตนลูกค้า

การขอรายงานย้อนหลังทำได้น้อยเกินไป เพียงแค่ 3 เดือน ควรขยายระยะเวลาให้ดูรายงานได้มากขึ้น



#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบข้อที่ 1 และข้อที่ 6 ผู้พัฒนาระบบควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านการให้ความช่วยเหลือจากคู่มือและระบบ ควรมีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ ควรมีการรวบรวมปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเข้าไปทำการพัฒนาเป็นคู่มือในการใช้งาน ให้สามารถแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาได้อย่างทันที่ และควรมีการสอบถามความเห็นเพิ่มเติมจากพนักงานบัญชีเกี่ยวกับการควบคุมภายในของระบบเทลเลอร์ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งพนักงานบัญชีมีความเห็นว่าการควบคุมภายในของระบบเทลเลอร์มีประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เกี่ยวกับการควบคุมภายในที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการเพิ่มเติม เพื่อนำไปพิจารณาความเหมาะสมในการตั้งระบบควบคุมภายในด้วย และควรมีการสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานสินเชื่อ เกี่ยวกับความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลว่า พนักงานสินเชื่อ มีความเห็นเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบของแต่ละระบบอย่างไร จึงเห็นว่าการลดการซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลมีประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อนำไปพัฒนาระบบให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานสูงสุด และจากข้อค้นพบข้อ 6 กล่าวว่า การบันทึกข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อนระหว่างระบบซีบีเอส กับระบบรู้จักตัวตนลูกค้า ซึ่งทั้ง 2 ระบบควรที่จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกัน

2. จากข้อค้นพบข้อที่ 2 ข้อที่ 5 และข้อที่ 6 ผู้พัฒนาระบบควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบเพิ่มเติม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุงานในช่วง 11 – 20 ปี เนื่องจากผู้ที่มีอายุงานในช่วงดังกล่าว มีความเห็นว่าระบบซีบีเอส มีความประโยชน์และความง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ระดับมาก) และเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ระดับปานกลาง) โดยเฉพาะในเรื่อง รายงานที่ออกมาเข้าใจยากต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้ จึงควรควรมีการอบรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนวิธีการแก้ปัญหาระหว่างพนักงานด้วยกัน และระหว่างพนักงานกับคู่มือระบบ และควรมีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องการคิดดอกเบี้ยในระบบสินเชื่อเนื่องจากมีวิธีการคิดดอกเบี้ยที่เข้าใจได้ยาก และยากต่อการอธิบายให้แก่ลูกค้าเข้าใจ

3. จากข้อค้นพบข้อที่ 3 พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์และความง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ระดับมาก) ดังนั้นขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานเทลเลอร์ และคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงานเทลเลอร์ น่าจะเป็นแบบอย่างสำหรับการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน และการกำหนดขั้นตอนการทำงานของพนักงานในตำแหน่งอื่น ๆ ได้

4. จากข้อค้นพบข้อที่ 4 และข้อที่ 6 สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับจากระบบซีบีเอส ควรมีการพัฒนาในด้านรูปแบบของสารสนเทศให้สามารถอ่านเข้าใจได้โดยง่าย ปรับให้มี

ข้อมูลภาษาไทยมากขึ้น หรือถ้าเป็นภาษาอังกฤษ ก็ควรใช้ศัพท์ที่ง่ายต่อการเข้าใจ และควรมีขนาดของตัวอักษรที่เหมาะสมแก่การอ่าน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้บริหารซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ใช้ประโยชน์จากรายงาน มีความเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับอ่านเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้ และควรมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการอ่านรายงาน หรือการใช้สารสนเทศที่ได้รับจากระบบซีบีเอสด้วย และควรมีการพิจารณาข้อมูลเพิ่มเติมที่ควรมีอยู่ในสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกรายการได้ และการขอคู่มือข้อมูลย้อนหลังควรมีการขยายเวลาให้มากขึ้น