

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247675

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7  
ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

อรอุมา โชติเขียว

บัญชีมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มีนาคม 2555

600 252555

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247675

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7  
ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

อรอุมา โชติเขียว

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บัญชีมหาบัณฑิต



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
มีนาคม 2555

ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7  
ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

อรอุมา โชติเขียว

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....ประธานกรรมการ  
นายอรรถพงศ์ พิระเชื้อ

  
.....กรรมการ  
อาจารย์ ดร.นฤนาถ สราภัยวานิช

  
.....กรรมการ  
รองศาสตราจารย์สุวรรณา เลาะห์วิสุทธิ์

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
อาจารย์ ดร.นฤนาถ สราภัยวานิช

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
รองศาสตราจารย์สุวรรณา เลาะห์วิสุทธิ์

29 มีนาคม 2555

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของนายอรรถพงศ์ พิระเชื้อ ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.นฤนาถ ศรภักย์วานิช อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์สุวรรณา เลาหะวิสุทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และ อาจารย์อรรถพงษ์ พิระเชื้อ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการค้นคว้าแบบอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ทำ การศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำในกระบวนวิชาต่าง ๆ ของหลักสูตรมหาบัณฑิต

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานธนาคารออมสินภาค 7 ทุกท่านที่ท่านได้กรุณาให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การค้นคว้าแบบอิสระนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ และบุคคลอื่นๆ ที่ ไม่ได้ระบุนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ตลอดมาจนทำให้การค้นคว้าแบบ อิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี หากมีสิ่งใดขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้ทำการศึกษาต้องขอ อภัยเป็นอย่างสูงและหวังว่าการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระนี้คงจะมีประโยชน์สำหรับผู้สนใจต่อไป

อรอุมา โชติเขียว



ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับจากระบบซีบีเอส มีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่อยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรกคือ การตรวจสอบได้(ระดับมาก) รองลงมาคือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ(ระดับมาก) และการเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้(ระดับมาก)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ระดับปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีระดับปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรกคือ ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์(ระดับปานกลาง) รองลงมาคือปัญหาด้านรายงานที่ออกมาเข้าใจยาก ต้องอาศัยความชำนาญจึงจะเข้าใจรายงานได้(ระดับปานกลาง) และรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไปซึ่งไม่เป็นสารสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล(ระดับปานกลาง)

**Independent Study Title** Opinions of Employees of The Government Savings Bank  
Region 7 Towards CBS

**Author** Ms. Onuma Chatkhew

**Degree** Master of Accounting

**Independent Study Advisory Committee**

Lect. Dr. Naruanard Sarapaivanich Advisor

Assoc. Prof. Suvanna Laohavisudhi Co-advisor

**ABSTRACT**

**247675**

The objective of this independent study was to collect employee's opinions of The Government Savings Bank Region 7, towards accounting information in the Core Banking Systems (CBS). The research data was collected by questionnaire distributed to employees of the Government Savings Bank Region 7 who performs at The Government Savings Bank Region 7. In total there totally were 199 bank employees from 37 bank branches. Data was analyzed using descriptive statistics consisting namely of frequency, percentage, and average.

The result of the study found that the respondent gave a high ranking to the CBS advantage. They ranked all systems highly: the teller system, customer information system, and report system, respectively. The respondents ranked at the highest level the aid of CBS to correctly perform tasks in all systems.

In terms of the ease of use, respondents agree that CBS in very easy to use. The results showed that the report systems were the easiest, followed by the teller system and customer information system. In the teller system, the easiest function is the data inquiry (high rank). In the customer information system, respondents agreed that logging into the system was the easiest (high rank). And in the report system, respondents agreed that reporting was the easiest (high rank).

In their opinion, the CBS system's information was a good character of accounting information at a high level. The first three highest characters of the accounting system were accountability (high level), relevance to the decision (high level) and data reliability (high level), respectively.

Respondents agreed that there are problems in using the CBS system at the moderate level. The first three high level average of problem were the user's lack of knowledge and understanding of the system (moderate level), difficulty of understanding reports and need for skills (moderate level), and too much data in report (middle level).

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฅ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>5</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>13</b>
3.1 ขอบเขตการศึกษา	13
3.2 วิธีการศึกษา	14
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
3.4 สถานที่ใช้ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	17
3.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ	17
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>18</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ที่มีต่อระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) .ในด้านความมีประโยชน์ และความง่ายในการใช้ระบบ	26
4.3 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณลักษณะของ ระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) เกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ	63
<b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการศึกษา	70
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	76
5.3 ข้อค้นพบ	77
5.4 ข้อเสนอแนะ	79
<b>บรรณานุกรม</b>	81
<b>ภาคผนวก</b>	83
<b>หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษาและเผยแพร่ผลการศึกษา</b>	92
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	93

## ญ

### สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	19
2	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาขาที่ศึกษา	20
5	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่งงานปัจจุบัน	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระบบงานย่อยของ ระบบงานซีบีเอส(Core Banking Systems : CBS) ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ใช้ในการปฏิบัติงาน	22
8	แสดงจำนวนและร้อยละ ของข้อมูลเกี่ยวกับสารสนเทศทางการบัญชี ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับ	23
9	แสดงจำนวนและร้อยละ ของสารสนเทศทางการบัญชีที่ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจำแนกตามตำแหน่งงาน	24
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความมีประโยชน์ในการใช้งานระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	26
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความมีประโยชน์ในการ ใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	27
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความมีประโยชน์ในการ ใช้งานระบบรายงาน (Report Sever)	28
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความง่ายในการ ใช้งานระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	29
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความง่ายในการ ใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	30
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความ ง่ายในการ ใช้งานระบบรายงาน (Report Sever)	31

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความมีประโยชน์และ ความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS)	32
17	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบเทลเลอร์(PD Teller) แยกตามตำแหน่งงาน	33
18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(Web CSR) แยกตามตำแหน่งงาน	35
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบรายงาน(Report Sever) แยกตามตำแหน่งงาน	37
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่าย ในการใช้ระบบเทลเลอร์(PD Teller) แยกตามตำแหน่งงาน	39
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่ายในการใช้ ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) แยกตามตำแหน่งงาน	41
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่าย ในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามตำแหน่งงาน	43
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) แยกตามอายุงาน	45
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(Web CSR) แยกตามอายุงาน	47
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์ ในการใช้ระบบรายงาน(Report Sever) แยกตามอายุงาน	49
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่าย ในการใช้ระบบเทลเลอร์(PD Teller) แยกตามอายุงาน	51
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่าย ในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า(Web CSR) แยกตามอายุงาน	53
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความง่าย ในการใช้ระบบรายงาน (Report Sever) แยกตามอายุงาน	55

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ 57
30	ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ แยกตามตำแหน่งงาน 59
31	ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสารสนเทศที่ได้รับ แยกตามอายุงาน 61
32	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจาก การใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) 63
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจาก การใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) แยกตามตำแหน่งงาน 65
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ข้อมูลระดับของปัญหาที่เกิดจากการ ใช้งานระบบซีบีเอส (Core Banking Systems : CBS) แยกตามอายุงาน 67