

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ที่มีต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส

ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยใช้แบบสอบถามทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบซีบีเอส ซึ่งทำงานในธนาคารออมสิน เขตภาค 7 ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้บริหาร จำนวน 56 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี จำนวน 23 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานเทลเลอร์ จำนวน 58 ราย ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานสินเชื่อ 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) ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 9.55) ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (ร้อยละ 18.59) พนักงานบัญชี (ร้อยละ 11.56) พนักงานเทลเลอร์ (ร้อยละ 29.15) และพนักงานสินเชื่อ (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) สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับมากที่สุดคือรายงานการยกเลิกรายการและรายงานสรุปการปฏิบัติงานเทลเลอร์ประจำวัน 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 ระบบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ พนักงานเทลเลอร์มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.78) รองลงมา ผู้บริหาร(ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงานสินเชื่อ(ค่าเฉลี่ย 3.67) และพนักงานบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.63) ในตำแหน่งผู้บริหาร พนักงานเทลเลอร์ และพนักงานสินเชื่อ มีความเห็นตรงกันว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่อง ช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากพนักงานบัญชีที่มีความเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่เหมาะสม

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

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

ความมีประโยชน์ในการใช้ระบบเทลเลอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 20 ปี มีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์สูงสุด(ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 1 – 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 6 – 10 ปี(ค่าเฉลี่ย 3.64) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 1 – 5 ปี อายุ 11 – 20 ปี และ อายุมากกว่า 20 ปี มีความเห็นตรงกัน

ว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้ถูกต้องมากที่สุด ซึ่งต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 – 10 ปี ที่มีความเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุดในเรื่องช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่ทำเท่าเดิม

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 ช่วยให้ทำงานได้มากขึ้นในเวลาที่ทำเท่าเดิม 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) ในระบบเทลเลอร์มีค่าความง่ายสูงสุดในเรื่องการสอบถามข้อมูล(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) ผู้บริหารและพนักงานบัญชีมีความเห็นตรงกันว่าสารสนเทศที่ได้รับมีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีที่สุดในเรื่องเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ พนักงานเทลเลอร์และพนักงานสินเชื่อ มีความเห็นตรงกันว่าสารสนเทศที่ได้รับว่ามีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี สูงสุดในเรื่องการเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

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 และเสนอให้การขอคู่มือรายงานย้อนหลังสามารถที่จะดูข้อมูลรายงานย้อนหลังได้มากขึ้นเป็นระยะเวลา 1 ปี ด้านการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อนเสนอให้มีการปรับปรุงการบันทึกข้อมูลในระบบข้อมูลลูกค้าและระบบรู้จักตัวตนลูกค้า ให้ทำการบันทึกเพียงครั้งเดียวได้ ข้อมูลครบถ้วนทั้ง 2 ระบบ และเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบต่อไป ให้เป็นไปตามความต้องการของพนักงานและรองรับการใช้ข้อมูลของผู้บริหารและพนักงาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส สามารถอภิปรายผลการศึกษาโดยใช้แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ของ Davis ปี ค.ศ.1989 และแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของสารสนเทศทางการบัญชี ของ 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 ภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์(2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของ บริษัท ไร่ดวงแข็ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาจากการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express for Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตร ของบริษัท ไร่ดวงแข็ง จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส มีข้อค้นพบประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ในด้านความง่ายในการใช้งานระบบซีบีเอส ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความง่ายอยู่ในระดับมาก แต่มีความเห็นว่ามีปัญหาในการใช้ระบบ สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบได้อย่างรวดเร็ว มีความง่ายอยู่ในระดับต่ำสุด(ระดับปานกลาง)

ด้านความมีประโยชน์ของระบบเทลเลอร์โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นเกี่ยวกับความมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก 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 และยังมีความเห็นว่ามีปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบซีบีเอส 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 เนื่องจากไม่มีข้อมูลที่จำเป็นครบถ้วนเพียงพอที่จะใช้ในการตรวจสอบการบันทึกรายการได้

รายงานที่ได้รับอ่านเข้าใจยาก ส่วนใหญ่เป็นภาษาอังกฤษ และตัวอักษรที่มีขนาดเล็กเกินไป

ควรมีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้ระบบซีบีเอส อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อให้พนักงานเข้าใจระบบมากยิ่งขึ้น และเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีแก้ปัญหา ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และระหว่างพนักงานกับผู้ดูแลระบบ

การบันทึกข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อนระหว่างระบบซีบีเอส กับระบบรู้จักตัวตนลูกค้า

การขอคู่มือรายงานย้อนหลังทำได้น้อยเกินไป เพียงแค่ 3 เดือน ควรขยายระยะเวลาให้คู่มือรายงานได้มากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขตภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบข้อที่ 1 และข้อที่ 6 ผู้พัฒนาระบบควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านการให้ความช่วยเหลือจากผู้ดูแลระบบ 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 และระหว่างพนักงานกับผู้ดูแลระบบ และควรมีการอบรมเพิ่มเติมในเรื่องการคิดดอกเบี้ยในระบบสินเชื่อเนื่องจากมีวิธีการคิดดอกเบี้ยที่เข้าใจได้ยาก และยากต่อการอธิบายให้แก่ลูกค้าเข้าใจ

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

4. จากข้อค้นพบข้อที่ 4 และข้อที่ 6 สารสนเทศทางการบัญชีที่ได้รับจากระบบซีบีเอส ควรมีการพัฒนาในด้านรูปแบบของสารสนเทศให้สามารถอ่านเข้าใจได้ง่าย ปรับให้มี

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