

บทที่ 6

สรุปผลการศึกษา

การพัฒนากระบวนการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานจะแล้วเสร็จและติดตั้งระบบงานดังกล่าวให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องทดลองใช้งานมาระยะหนึ่ง มีบทสรุปและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

6.1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อพัฒนาระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารระดับต่างๆ และเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา ได้ประเมินผลจากผู้ใช้งานสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 มีความสามารถ

- 1) ให้ข้อมูลสารสนเทศกับผู้บริหารระดับต่างๆ ในการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของหน่วยงานในสังกัด เป็นรายเดือน โดยแสดงผลในรูปแบบตารางคะแนน และกราฟ
- 2) เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา ในการกำหนด เปลี่ยนแปลง เป้าหมายผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของธนาคารออมสินเขต/สาขา
- 3) อำนวยความสะดวกให้เจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา ธนาคารออมสินเขต ธนาคารออมสินสาขา ในการเก็บข้อมูลสถิติผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงาน
- 4) อำนวยความสะดวกให้กับ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 6 / ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตในการจัดสรรขั้นพิเศษ มอบรางวัลผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินเขตและธนาคารออมสินสาขาในสังกัด โดยใช้คะแนนตัวชี้วัด

สรุปผลการศึกษาที่กล่าวมา เป็นผลที่ได้จากการประเมินผลงานดังกล่าวร่วมกับกลุ่มผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 6 ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขต ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา โดยผู้ศึกษาได้ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลและข้อเท็จจริงจากผู้ใช้ระบบ ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมานำเสนอเป็นข้อมูลเชิงสถิติ โดยได้นำเสนอในหัวข้ออภิปรายผลการศึกษา

6.2. อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ซึ่งแสดงไว้ในภาคผนวก ก โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ

- 1) แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร
- 2) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา

ในการวิเคราะห์แบบสอบถามนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 10 แบบสอบถาม จากผู้บริหารธนาคารออมสินภาค 6 จำนวน 1 แบบสอบถาม ผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขต จำนวน 1 แบบสอบถาม ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขา จำนวน 4 แบบสอบถาม และเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขาจำนวน 4 แบบสอบถาม แบบสอบถามนี้มีลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังนี้

| | | |
|-------|---------|--|
| ดีมาก | หมายถึง | เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 5 |
|-------|---------|--|

| | | |
|----|---------|--|
| ดี | หมายถึง | เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบมาก โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 4 |
|----|---------|--|

| | | |
|---------|---------|--|
| ปานกลาง | หมายถึง | เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบปานกลาง โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 3 |
|---------|---------|--|

| | | |
|-------|---------|---|
| พอใช้ | หมายถึง | เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบว่าพอใช้ โดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 2 |
|-------|---------|---|

ควรปรับปรุง หมายถึง เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าข้อความในประโยคตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ตอบเห็นว่าควรปรับปรุงโดยให้ระดับคะแนนเท่ากับ 1

โดยสรุปเกณฑ์ในการประเมินผลประสิทธิภาพ เป็นค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบดังกล่าวดังตาราง 6.1

ตาราง 6.1 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพการใช้งานระบบ

| ค่าเฉลี่ยของระดับประสิทธิภาพ | ระดับการแปลผล |
|------------------------------|---------------|
| 4.50 – 5.00 | ดีมาก |
| 3.50 – 4.49 | ดี |
| 2.50 – 3.49 | ปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | พอใช้ |
| 1.00 – 1.49 | ควรปรับปรุง |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด แบ่งการวิเคราะห์แบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 6 แบบสอบถาม
- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา จำนวน 4 แบบสอบถาม โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 6.2 และตาราง 6.3 ตามลำดับได้ดังนี้

ตาราง 6.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มผู้บริหาร

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ค่าเฉลี่ย |
|--|-----------|
| การใช้ระบบสารสนเทศ | |
| 1.รูปแบบการจัดวางหน้าจอของระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน | 3.66 |
| 2.รูปแบบเมนูการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย | 4.33 |
| 3.ข้อมูลสารสนเทศจากระบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบงาน | 4.33 |
| 4.ข้อมูลสารสนเทศจากระบบงาน มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.16 |

ตาราง 6.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มผู้บริหาร(ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ค่าเฉลี่ย |
|--|-----------|
| ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ | |
| 5.ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล | 4.16 |
| ความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม | |
| 6.ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกดูรายงาน | 4.16 |
| 7.ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ | 4.16 |

จากตาราง 6.2 แสดงผลการประเมินผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ของผู้บริหาร พบว่าในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศในส่วนจากรูปแบบการจัดวางหน้าจอของระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 3.66) มีรูปแบบเมนูการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่ายในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ข้อมูลสารสนเทศจากระบบตรงกับการต้องการของผู้ใช้ระบบงานในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.33) ข้อมูลสารสนเทศจากระบบงาน มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในด้านของความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ในส่วนของความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกดูรายงานในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตาราง 6.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ค่าเฉลี่ย |
|--|-----------|
| การใช้ระบบสารสนเทศ | |
| 1.รูปแบบการจัดวางหน้าจอของระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน | 4.00 |
| 2.รูปแบบเมนูการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่าย | 4.25 |
| 3.ข้อมูลสารสนเทศจากระบบตรงกับการต้องการของผู้ใช้ระบบงาน | 4.75 |
| 4.ข้อมูลสารสนเทศจากระบบงาน มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ | 4.00 |
| ความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ | |
| 5.ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล | 4.25 |

ตาราง 6.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผน
และพัฒนางานสาขา (ต่อ)

| ลักษณะการใช้งานระบบ | ค่าเฉลี่ย |
|--|-----------|
| ความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม | |
| 6.ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกดูรายงาน | 4.75 |
| 7.ประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสาร และบันทึกข้อมูล | 5.00 |
| 8.ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ | 4.25 |

จากตารางที่ 6.3 แสดงผลการประเมินผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานของธนาคารออมสินภาค 6 ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานแผนและพัฒนางานสาขา พบว่าในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศในส่วนของการจัดวางหน้าจอของระบบงานมีความเหมาะสมกับการใช้งาน ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีรูปแบบเมนูการใช้งานสามารถเข้าใจได้ง่ายในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ข้อมูลสารสนเทศจากระบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบงานในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.75) ข้อมูลสารสนเทศจากระบบงาน มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) ในด้านของความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ระบบมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.25) ในส่วนของความสะดวกเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม ความสะดวก รวดเร็วในการเรียกดูรายงานในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 4.75) การประหยัดเวลาในการจัดส่งเอกสารและบันทึกข้อมูลในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย 5.00) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบในระดับดี (ค่าเฉลี่ย 4.25)

6.3. ปัญหาและอุปสรรค

1) การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงานยังใช้บุคลากรในการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน เนื่องจากยังไม่สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลออราเคิลของธนาคารได้ โดยในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบจะทำการพิมพ์รายงานจากระบบสารสนเทศของธนาคารออกมาเป็นเอกสาร แล้วจึงนำข้อมูลบันทึกเข้าไปในโปรแกรม Excel แล้วจึงนำข้อมูลเข้าสู่ระบบงาน อาจทำให้ข้อมูลที่ได้ผิดพลาด ไม่ถูกต้องจากความเป็นจริง หากไม่มีการตรวจสอบข้อมูลที่ดี

2) ยังไม่มีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการทำงาน ในส่วนฟังก์ชันสำหรับทดลองปรับเปลี่ยนค่าผลการดำเนินงานเพื่อคำนวณหาค่าคะแนนตัวชี้วัดตามที่ผู้บริหารต้องการ

3) การแสดงผลของรายงานยังเป็นมุมมองในมิติเดียว คือ ด้านคะแนนตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

6.4. ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถนำข้อมูลจากฐานข้อมูลออราเคิลของธนาคารออมสิน เก็บเข้าฐานข้อมูลของระบบได้โดยอัตโนมัติ
- 2) ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีฟังก์ชันในการทดลองปรับเปลี่ยนค่าผลการดำเนินงานและแสดงผลคะแนนตามตัวชี้วัดเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร
- 3) ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีการวิเคราะห์ผลคะแนนตัวชี้วัดที่ได้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของหน่วยงานของผู้บริหารระดับต่างๆ