

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างรุนแรง ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกัน ก็คือ การมีระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยจัดการและบริหารข้อมูลทั้งที่มีอยู่ภายในองค์กรและที่จะมาจากภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานและการบริหารงานภายในองค์กรราบรื่น ในสถานการณ์ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่จะสามารถจัดการและบริหารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง จะเป็นระบบที่มีคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบหลักมีการออกแบบระบบอย่างรอบคอบและมีการจัดการระบบอย่างมีประสิทธิภาพ จากการเล็งเห็นถึงความสำคัญนี้ ทำให้องค์กรใดที่มีความพร้อมด้านการเงิน บุคลากร และการสนับสนุนจากผู้บริหารก็จะพยายามที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับความต้องการเพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและการแข่งขัน เช่น ระบบสารสนเทศใหม่สามารถให้บริการลูกค้าได้ดีกว่าเดิม เพราะมีข้อมูลที่ต้องการและทันเหตุการณ์หรือช่วยให้การตัดสินใจมีความถูกต้องและชัดเจนขึ้น หรือผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น การพัฒนาระบบใหม่อาจจะเป็นไปได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขระบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น หรือเป็นการสร้างระบบใหม่ขึ้นมาทั้งหมดโดยอาศัยแนวทางจากการค้นพบปัญหาและโอกาสในการที่จะแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และทำการติดตั้งลงบนระบบใหม่โดยทีมงานพัฒนาระบบ (คมสัน เจริญวนา, ออนไลน์, 2557)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ สำหรับผู้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศทางการบัญชีอาจแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ บุคคลภายในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ หน่วยงานของรัฐบาล และคู่แข่ง เป็นต้น ทั้งนี้กระบวนการแปลงข้อมูลหรือประมวลผลข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชียังนี้อาจกระทำด้วยมือหรือใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยก็ได้ ตัวอย่างของสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ เช่น งบแสดงฐานะทางการเงิน งบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ

งบกระแสเงินสด เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้ได้มาจากการประมวลผลรายการค้าต่าง ๆ ของกิจการ ดังนั้นรายการค้าแต่ละรายการ เช่น รายการขายสินค้า ซื้อสินค้า ฯลฯ จึงถือว่าเป็นตัวอย่างของข้อมูล ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีค่าต่อการตัดสินใจเพราะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ทำให้สามารถคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น และช่วยลดความไม่แน่นอนให้แก่ผู้ที่ทำการตัดสินใจโดยทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สารสนเทศจะมีประโยชน์หรือมีค่าต่อผู้ใช้น้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศมีลักษณะที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (1) เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (2) ถูกต้องเชื่อถือได้ (3) สมบูรณ์ครบถ้วน (4) ทันเวลา (5) แสดงเป็นจำนวนได้ (6) ตรวจสอบความถูกต้องได้ (7) สามารถเข้าใจได้ (8) สามารถเปรียบเทียบกันได้ (พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญิภักดิ์ นิธิโรจน์รัตน์, 2558, หน้า 10) แต่จากการที่แนวโน้มของธุรกิจในยุคปัจจุบันนี้มีโครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อนและมีสาขาหรือหน่วยงานที่กระจายแยกกันไปตามภูมิภาคต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ทำให้ปัญหาต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้นเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อทำให้การรับและส่งข้อมูลระหว่างสาขาหรือหน่วยงานที่กระจายแยกกันไปตามภูมิภาคต่าง ๆ นั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ และยังสามารถทำให้ผู้ใช้ที่ผ่านการอนุมัติสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีขององค์กรได้ในทันทีที่ต้องการ (สำนักงานบัญชีเอ็น เอส เบสท์, ออนไลน์, 2556)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นสถาบันการเงินที่ประกอบธุรกิจโดยมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร” (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557, หน้า 2) จึงจัดหาระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามารองรับความต้องการของลูกค้าและรองรับความต้องการข้อมูลของผู้บริหาร โดยนำระบบ Core Banking System หรือเรียกสั้น ๆ ว่าระบบ CBS เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่สำคัญซึ่งดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมายและรวดเร็วขึ้น เพราะสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด มีฐานข้อมูลที่ยึดตัวลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ระบบ CBS เปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่จะช่วยวิเคราะห์ผลงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างข้อมูลรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหาร ในการที่จะตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ได้รับการยอมรับจากสถาบันการเงินระดับโลกหลายแห่ง โดยสามารถเชื่อมโยงการค้าเงินธุรกรรมภายในของธนาคารรวมถึงสถาบันการเงินและหน่วยงานอื่นภายใต้มาตรฐานที่เป็นสากล และช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผ่านทุกช่อง

ทางการสื่อสาร ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (ลักษณ์ วจนานวัช, ออนไลน์, 2556) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรได้นำระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking Systems : CBS) มาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบเงินฝากและบริการ ตั้งแต่ 14 พฤษภาคม 2555 และระบบสินเชื่อ ตั้งแต่ 16 กันยายน 2555 เพื่อช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ได้ง่ายขึ้น เช่น การออกประเภทเงินฝากที่มีข้อจำกัดที่แตกต่างเรื่องเวลาและอัตราดอกเบี้ย ด้านสินเชื่อลูกค้าสามารถทำสัญญา และค้าประกันกู้เงินต่างสาขาได้ ชำระหนี้เงินกู้ต่างสาขาในระบบ Online real time ได้ทุกสาขา เป็นต้น นอกจากนี้ยังสามารถรองรับนโยบายเร่งดำเนินการจากกระทรวงการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถที่จะทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างระบบหลักของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานเงินฝาก ระบบงานสินเชื่อ โดยมีฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แล้วข้อมูลของทุกระบบจะถูกส่งไปประมวลผลทางบัญชีที่ระบบ SAP ปัญหาที่เกิดขึ้นที่สาขา หลังจากนำระบบขึ้นใช้งาน (1) การ Convert ข้อมูลสินเชื่อไม่สมบูรณ์ (2) การพิมพ์ใบแจ้งหนี้และรายการเร่ง ไม่สามารถพิมพ์รายงานเป็น Real time ได้เหมือนกับระบบเดิม (3) การรับชำระหนี้ตามเกณฑ์ของระบบงานใหม่ พนักงานสาขาบางส่วนยังไม่เข้าใจระบบงาน การสร้างบิล และการใช้วิธีการรับชำระหนี้ (4) ลูกค้าโครงการพักชำระหนี้ทยอยหลุดจากโครงการ (5) การวิเคราะห์สินเชื่อต้องทำด้วย Manual แล้วนำผลการวิเคราะห์บันทึกใน Profile (6) การนำระบบ LOS มาใช้แทนระบบ BPR เดิม ปัจจุบันสาขาส่วนใหญ่ไม่ได้นำมาใช้ ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างกำลังพัฒนา (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2557, หน้า 14)

ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทำให้มีหนี้ค้างชำระเพิ่มขึ้น พนักงานไม่พึงพอใจในระบบใหม่ โดยคาดหวังว่าระบบ CBS จะช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม แต่ในทางกลับกันทำให้ช้ากว่าเดิม เนื่องจากต้องเข้าไปทำงานหลายจอภาพ สาขาจึงแก้ไขปัญหาเอง โดยการสร้างโปรแกรมมาครอบบนระบบ CBS เพื่อลดเวลาในการปฏิบัติงาน และได้ส่งเป็นผลงานนวัตกรรมมาประกวดที่ธนาคาร จึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องมือที่เอื้อต่อการคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ธนาคารสามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาวรวมทั้งสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งอื่นๆ ธนาคารจำเป็นที่จะต้องจริงจังต่อมาตรฐานในการให้บริการเพื่อให้สามารถจัดลำดับการพัฒนาด้านสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะต้องนำมาบรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ อย่างไรก็ตามการจัดการกับเทคโนโลยีที่ดีจะช่วยให้ธนาคารสามารถขจัดความผิดพลาดในการให้บริการ และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ธนาคารมีความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริง (ประสิทธิ์ พาโฮม, ออนไลน์, 2556)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน ธ.ก.ส. จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยจะนำผลลัพธ์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้กับหน่วยงานต่างๆ ในธนาคารต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในการบริหารข้อมูล ของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้สามารถใช้งาน ได้เต็มประสิทธิภาพของระบบงาน

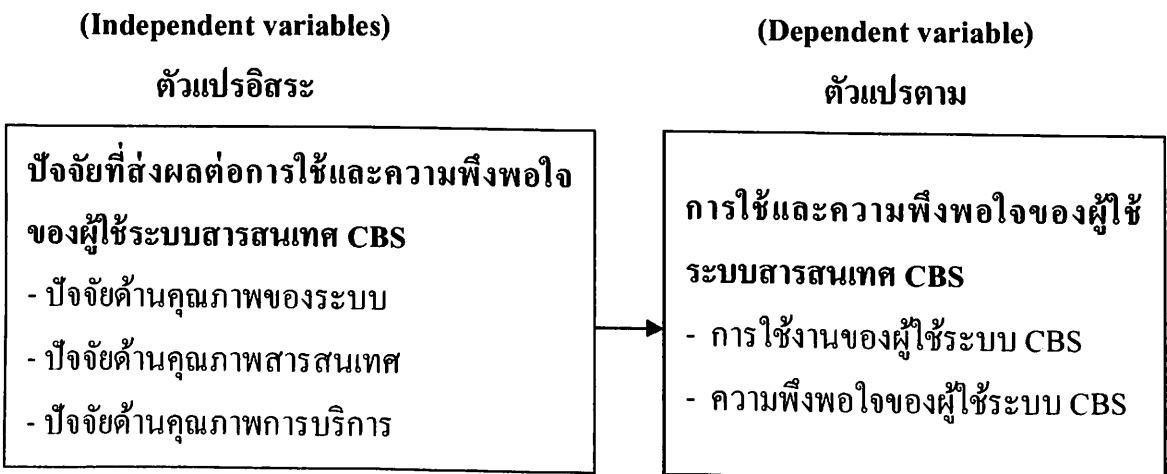
กรอบแนวคิดของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากผลของการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้พิจารณาแล้ว พบว่า ผลการศึกษาค้นคว้าอิสระของนิสิตานาถ เหมือนสิงห์ (2553) มีความเกี่ยวข้องและเหมาะสมที่ผู้วิจัยจะนำมาศึกษาต่อยอดเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้กับวงการศึกษ โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงกรอบแนวคิดและแบบสอบถามบางส่วนให้เหมาะสมกับงานศึกษา ในครั้งนี้ การปรับปรุงดังกล่าวได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา สำหรับกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

กรอบแนวคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) โดยกำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ 2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS 2. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เนื้อหาที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย
 - 1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการใช้และการใช้
 - 1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
 - 1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS)
 - 1.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 149 คน ซึ่งมาจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รวมทั้งหมด 11 จังหวัด 149 สาขา

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 108 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2552, หน้า 140-142) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$n = N/(1+Ne^2)$$

$$n = 149/1+149*(0.05)^2$$

$$n = 108.65$$

โดยที่ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างคือ 0.05

(ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95)

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 108 คน โดยจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาการบัญชีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล จัดทำและเสนอรายงาน ในระหว่างเดือน เมษายน 2558 ถึง พฤษภาคม 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในการบริหารข้อมูลทางบัญชี ของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ให้ใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพของระบบงาน

นิยามศัพท์

1. การใช้ หมายถึง การนำมาใช้ประโยชน์
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ (อุทัยพรรณ สูดใจ, 2545, หน้า 7)
3. ผู้ใช้ระบบ หมายถึง บุคคลที่มีปฏิริยาโต้ตอบกับระบบ เพื่อทำให้เกิดการดำเนินการหรือเพื่อใช้การทำงานให้เป็นประโยชน์
4. ระบบงาน Core Banking Systems (CBS) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละระบบงานของธนาคารเข้าด้วยกัน และส่งข้อมูลไปประมวลผลยังระบบบัญชีอัตโนมัติ

5. สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น หรือประสบการณ์ ที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ และประมวลผลด้วยวิธีการจัดการข้อมูล (พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญิภัท นิธิโรจน์ธันท์, 2558, หน้า 9) เพื่อที่ผู้บริหารจะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ พนักงานใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องในการทำงาน และเป็นข้อมูลที่ช่วยทำให้คาดการณ์สิ่งต่างๆ ในอนาคต สามารถทำการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. พนักงาน หมายถึง พนักงานบัญชี ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของฝ่ายกิจการสาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ใช้ระบบงาน Core Banking Systems (CBS)

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 1 บทนำเป็นการกล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการศึกษา กรอบแนวคิดของการศึกษา สมมติฐานการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และนิยามศัพท์ ส่วนบทต่อ ๆ ไป กล่าวถึงประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ บทที่ 2 กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 กล่าวถึงระเบียบวิธีศึกษาที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ บทที่ 4 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และบทที่ 5 เป็นการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อจำกัดของการศึกษา และข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต