

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking system (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในส่วนของการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการศึกษา โดยทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลงานด้านวิชาการ ประกอบด้วย บทความ เอกสารวิชาการ ตำรา ต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ครอบคลุมงานที่ศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 5 หัวข้อ โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการใช้และการใช้
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการใช้และการใช้

ความต้องการใช้ คือ ความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศที่มาจากผู้ใช้ไม่ว่าจะมีสาเหตุการใช้ คือ การที่ผู้ใช้ใช้งานระบบสารสนเทศ หรือใช้งานสารสนเทศที่ระบบประมวลผลได้ การเก็บข้อมูลการใช้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการ คือ (1) องค์กรมีการบันทึกรูปแบบการใช้งานอยู่เป็นประจำเพื่อสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้ และ (2) องค์กรต้องให้ความสำคัญในการเปิดเผยแบบแผนการใช้เพื่อให้ข้อมูลผู้วิจัย และไม่ว่าการใช้จะถูกวัดจากการใช้ที่แท้จริง หรือวัดจากสิ่งที่ได้รับก็ตาม การวัดจะได้ผลสูงสุดกรณีที่ผู้ใช้ใช้งานระบบด้วยความสมัครใจเท่านั้น (DeLone and McLean, 1992 อ้างถึงใน นิสานาถ เหมือนสิงห์, 2553, หน้า 24)

นอกจากนี้ทฤษฎีตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ DeLone and McLean Information systems success model ที่วัดได้จากประโยชน์โดยรวมของระบบ ซึ่งเป็นผลมาจาก ตัวแปร 3 ตัว คือ ความต้องการใช้งานระบบ (Intention to use) ของผู้ใช้งาน ส่งผลให้มีการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ (Use) ซึ่งยังส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (User satisfaction) โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information quality) เช่น ความถูกต้องของข้อมูลในระบบ เป็นต้น คุณภาพของระบบ (System quality) ได้แก่ ความพร้อมใช้งานของระบบ ความปลอดภัยของระบบ การตอบสนองของระบบ เป็นต้น คุณภาพของการบริการ (Service quality) (Delone and McLean, 2004 อ้างถึงใน ปวีณา ลาภปริสุทธิ, 2552, หน้า 5)

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology acceptance model: TAM) (Davis, 1989, pp. 319-339 อ้างถึงใน อรุมา โชติเจียว, 2555, หน้า 5) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ที่จะนำเทคโนโลยีใหม่นั้นมาใช้ ซึ่งการตัดสินใจว่าจะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะมาจากทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อเทคโนโลยีนั้นของผู้ใช้ โดยทัศนคติที่ดีจะมีมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived usefulness: PU) คือ ระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าจะใช้เกี่ยวกับเรื่องของระบบ โดยที่เชื่อว่าจะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยอาจจะเป็นการทำงานได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรือทำงานได้เพิ่มขึ้น ถูกต้องมากขึ้น ในเวลาการทำงานที่เท่าเดิม

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (Perceived ease of use: PEOU) คือ การใช้งานนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน สามารถดูจากหน้าจอหรือคู่มือก็สามารถใช้งานได้โดยง่ายโดยไม่ต้องทำการศึกษามากจนเกินไป

การรับรู้ถึงประโยชน์(Perceived usefulness: PU) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) ของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะก่อให้เกิดการยอมรับและทัศนคติที่ดีที่ผู้ใช้มีต่อการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบงาน และความตั้งใจในการใช้งานระบบงานก่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีใหม่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

สุวรรณณี รุ่งจตุรงค์ (2551) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแต่ละอย่างที่เป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ศึกษาถึงประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี รวมไปถึงลักษณะงานบัญชีที่โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน การศึกษา

ครั้งนี้จะทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้จัดการฝ่ายบัญชีของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 100 ราย และทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ประเภทของธุรกิจ รายได้ของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจและทักษะของพนักงานบัญชีกับชนิดของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่บริษัทในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกใช้เทคนิคทางสถิติ คือ การวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกแบบ Multinomial logistic regression และทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ประโยชน์ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และลักษณะงานบัญชีที่โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ เข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน โดยจะใช้เทคนิคทางสถิติแบบวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า รายได้ของธุรกิจ ขนาดของธุรกิจและทักษะของพนักงานบัญชีมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชีจะคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยในการใช้งานมาก ทางด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่าได้รับประโยชน์ในเรื่องการลดปัญหาทางการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจมากที่สุด ทางด้านปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี พบว่ามีปัญหาในเรื่องพนักงานบัญชีขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมมากที่สุด

นอกจากนี้ เสริมสวัสดิ์ บัวสุข (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินผลการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ในธุรกิจรับทำบัญชี ซึ่งธุรกิจรับทำบัญชีมีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้านการจัดทำบัญชี จัดทำงบการเงิน และจัดทำรายงานภาษียื่นกรมสรรพากร โดยข้อมูลเหล่านี้จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และเป็นข้อมูลทางการเงินที่สำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้นธุรกิจรับทำบัญชีจึงต้องคำนึงถึงการให้บริการข้อมูลด้านบัญชีแก่ลูกค้าเป็นสำคัญ และความเหมาะสมในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับลูกค้าและธุรกิจให้มากที่สุด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรมและสภาพปัญหา อุปสรรคการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC เพื่อประเมินผลการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ในธุรกิจรับทำบัญชี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจรับทำบัญชีที่ใช้งานโปรแกรม EASY ACC ในการดำเนินงาน จำนวน 11 แห่ง ด้วยแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารของธุรกิจรับทำบัญชี และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากพนักงานบัญชีที่ใช้งานโปรแกรมทั้งหมดในธุรกิจรับทำบัญชี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารที่ตัดสินใจนำโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC มาใช้งานในธุรกิจ มีแนวคิดต้องการนำโปรแกรมมาช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลข้อมูลและรายงานทางการเงินของลูกค้าที่เข้าใช้บริการธุรกิจรับทำบัญชีให้มีความถูกต้อง แม่นยำ ลดความ

ผิดพลาดในการคำนวณตัวเลขทางการเงินของพนักงานบัญชี ช่วยให้พนักงานบัญชีทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ปริมาณเอกสารที่เคยจัดเก็บน้อยลง สามารถพิมพ์รายงานทางการเงินได้ทันเวลา ตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังได้เมื่อข้อมูลเกิดความผิดพลาด และเสริมประสิทธิภาพและศักยภาพให้กับธุรกิจรับทำบัญชี ส่วนด้านผู้ใช้งาน โปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ในธุรกิจรับทำบัญชี ผลการประเมินการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ด้านกระบวนการใช้งานโปรแกรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความปลอดภัยของข้อมูลโดยรวมอยู่ในระดับมากและด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ใช้งานโปรแกรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ บริษัทผู้พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ควรพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง ให้รองรับกับการใช้งานด้านบัญชีให้มากขึ้น โดยสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

จากความหมายและผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความต้องการใช้หรือการใช้ของผู้ใช้ จะใช้สารสนเทศก็ต่อเมื่อระบบมีประโยชน์ สามารถรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้และความง่ายในการเรียนรู้ และทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจที่จะนำไปสู่การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในที่สุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชติ โพธิ์ทอง (2542, หน้า 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคล เกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่างๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่างๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ตามที่หวังไว้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในความหมายเชิงกว้าง หมายถึง ทัศนคติ ความชอบ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมและอาจหมายถึงความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นไปในทิศทางที่สม่าเสมอ การเกิดของความพึงพอใจนั้นเกิดจากข้อมูลที่

แต่ทุกคนได้รับ กล่าวคือ เกิดจากประสบการณ์ที่เรียนรู้ในอดีตเกี่ยวกับสินค้าหรือความนึกคิดของบุคคลและเกิดจากความสัมพันธ์ที่มีต่อกลุ่มอ้างอิง เช่น พ่อแม่ เพื่อน บุคคลในสังคม เป็นต้น (แสงอรุณ เทพวัลย์, 2546, หน้า 5) และทัศนคติ (attitude) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler, 1997, p. 188 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541, หน้า 214)

มิลเลอร์ (Miller, 1954 อ้างถึงใน ปาริชาติ บุญโต, 2549, หน้า 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มีแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ลูกค้าจะได้รับการบริการเท่าเทียมกันทุกคน ในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timeless) ผลการปฏิบัติงานจะไม่มีประสิทธิผลถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาข้างต้นจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ให้บริการที่สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ลูกค้า
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติการให้บริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน นั่นคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาโดยพิจารณา 2 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction)
2. ความพึงพอใจในการได้รับบริการ (Service satisfaction)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 3) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเกิดจากการได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีมูลค่าสูงกว่าต้นทุนที่ลูกค้าจ่ายไป และยังขึ้นอยู่กับเครื่องมือทางการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดอื่นๆ ด้วย ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากประสบการณ์ และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ เช่น จากเพื่อน คู่แข่งขัน นักการตลาด ดังนั้น การเสนอประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าโดยรวม (Total customer satisfaction) จะทำให้ประสบความสำเร็จได้

นอกจากนี้ เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับอยู่ในระดับมาก คือยอมรับว่าระบบช่วยลดเวลาการปฏิบัติงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยให้ค้นหาข้อมูลสำคัญๆ ได้ทันเวลาและช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน พบว่าระบบมีความง่ายต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่คู่มือและเอกสารประกอบการใช้ระบบเข้าใจง่ายสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง ด้านความพึงพอใจลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) พบว่าอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สามารถเข้าไปใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ได้ มีการป้องกันการระบุข้อมูลที่ผิดพลาด เช่น การแสดงข้อความแนะนำ และข้อความเตือน

ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิสนานถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ และตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ตามรูปแบบจำลอง DeLone and McLean โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลและเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) คือ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีต่อการใช้งาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ถึงแม้ว่าจากการวิเคราะห์แบบสอบถามแล้ว จะพบว่าพนักงานจะไม่ค่อยเห็นด้วยกับการใช้งานด้านสารสนเทศเท่าที่ควรเพราะมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าการทำงานแบบเดิมๆ แต่สิ่งที่ธนาคารควรสนับสนุนมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านสารสนเทศ เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์ต่อการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนคุณสมบัติของระบบในด้านของปัจจัยอื่นธนาคารก็ไม่ควรละเลย เพราะในการทดสอบสมมติฐานพบว่าทุกๆ ปัจจัยที่กล่าวมาแล้วแต่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยด้านการใช้ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารทั้งสิ้น และผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนด้านการวางแผนงานการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและช่วยผลักดันในด้านการพัฒนาระบบและในส่วนของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

จากความหมายและผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกเชิงบวกเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานตามที่คาดหวังไว้ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ (2555, หน้า 2) กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ในการทำงานและบริหารงาน มีปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ความพึงพอใจในการทำงานทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานบุคคล ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความสมัครใจอันจะมีผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด บุคคลในองค์กรจะทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงหรือต่ำ เป็นผลมาจากความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละคนซึ่งสามารถตรวจวัดได้จาก คุณภาพผลผลิต ปริมาณงาน และบรรยากาศในการทำงาน องค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อย องค์กรนั้นจะมีแต่ปัญหาเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาพัฒนางานไม่ได้ในทางตรงกันข้าม องค์กรใดที่บุคลากรองค์กรมีความพึงพอใจสูง องค์กรนั้นก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2555, หน้า 4) กล่าวถึง ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหมายถึง ประสิทธิภาพมีความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ (1) ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม (3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ สถิติ คำลาเถียง (2555, หน้า 6) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service) (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) และ (4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บุษกร เผ่าสาราญ (2549) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชี ด้วยระบบ CBS ของธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชี และเปรียบเทียบการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS

ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีธนาคารกรุงไทยให้ความคิด เห็นด้วยเกี่ยวกับการมี ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางบัญชีด้วยระบบ CBS โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ เช่น ระบบ CBS เป็นระบบ Online real-time มีการปรับปรุงข้อมูล และสามารถประมวลผลทันที เมื่อมีการบันทึกข้อมูลทางการบัญชีเป็น ปัจจุบันจัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นปัจจุบัน และมีการปรับปรุงให้ทันเหตุการณ์อย่าง สม่ำเสมอปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างรวดเร็วด้านความถูกต้องแม่นยำ เช่น ระบบสามารถ ประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นงบการเงิน รายงานทางการเงินที่มีความถูกต้องแม่นยำและ เชื่อถือได้นำเสนอผลลัพธ์ การประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีได้ถูกต้อง รับข้อมูลทางการบัญชีใน แแผนกต่างๆ และสามารถใช้ข้อมูลทางบัญชีจากหลายแผนกมีความถูกต้องตรงกัน และด้านความ ประหยัดค่าใช้จ่าย เช่น ด้วยระบบ CBS เรียกดูข้อมูลทางการบัญชีมาตรวจสอบได้ตลอดเวลา และ ทันต่อเหตุการณ์ ลดเวลาในการผ่านบัญชีและบริการลูกค้าต่างๆ ได้แก่ การรับฝากถอนเงิน ทำได้ อย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา

จากความหมายและผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตาม กำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้ง คนและอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า เกิด ประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความ สะดวกมากขึ้น งานต่างๆสามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อ ผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

Taylor (1988, อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยชัยคุณพานิช, 2536, หน้า 10) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมเพื่อใช้ในการเก็บประมวล ถ่ายทอด และแสดงผลลัพธ์ของข้อมูลข่าวสารในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษร และตัวเลข ความสามารถในการรับข้อมูลจากแหล่งข่าวสารจำนวนมากทั้งในรูปของภาพ และตัวอักษร และความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างไกล โดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้เป็นอย่างดี

ไพรัช รัชชพงษ์ (2539, หน้า 55-60) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็นการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน และอุปกรณ์โทรคมนาคมทั้งหลาย) โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ ซึ่งการจัดส่งนั้นอาจจะใช้ระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรสาร ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบอื่นในหน่วยงานหรือในธุรกิจต่างๆ มุ่งไปที่การคิดค้นวิธีการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล การจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถร่วมกันใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงาน ตลอดจนผลลัพธ์ในรูปกราฟฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย การจัดทำระบบต่างๆ เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการของผู้บริหารเลยไปจนถึงการสนับสนุนการจัดทำกลยุทธ์

ทั้งนี้ได้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2544, หน้า 11) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จึงเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดยโปรแกรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับงานแต่ละประเภทในองค์กร ซึ่งคอมพิวเตอร์นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญด้วยคุณสมบัติในด้านต่างๆ ได้แก่

1. การทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic machine) คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์ การจัดเก็บข้อมูลที่บันทึกผ่านทางแป้นพิมพ์หรืออุปกรณ์อื่นๆ ข้อมูลจะถูกแปลงให้เป็นสัญญาณไฟฟ้า เพื่อให้คอมพิวเตอร์เข้าใจและสามารถประมวลผลได้ เมื่อคอมพิวเตอร์ประมวลผลเรียบร้อยแล้วข้อมูลที่สัญญาณไฟฟ้าและถูกแปลงเป็นรูปแบบที่มนุษย์สามารถเข้าใจได้

2. การทำงานด้วยความเร็วสูง (Speed) การทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นการดำเนินการต่างๆ จึงสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว (มากกว่าพันล้านคำสั่งต่อ 1 วินาที)

3. ความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ (Accuracy and reliability) คอมพิวเตอร์จะทำงานตามคำสั่งที่มนุษย์เขียน โปรแกรมหรือคำสั่งไว้ ถ้าผู้ใช้ป้อนข้อมูลและมีความถูกต้อง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลก็จะมี ความถูกต้องเชื่อถือได้

4. การเก็บข้อมูลได้ในปริมาณมาก (Storage) คอมพิวเตอร์มีหน่วยความจำที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลที่บันทึกเข้าไป ความสามารถในการเก็บข้อมูลนี้จะขึ้นอยู่กับขนาดของคอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันจะมีหน่วยเก็บข้อมูลสำรองที่สามารถเก็บข้อมูลได้มากกว่าหนึ่งล้านตัวอักษร

5. การสื่อสารเชื่อมโยงข้อมูล (Communication) คอมพิวเตอร์สามารถติดต่อกับเครื่องอื่นๆ และสามารถทำงานที่หลากหลายมากขึ้นกว่าการใช้คอมพิวเตอร์แบบระบบเดี่ยว ตัวอย่างเช่น การนำคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นๆ (Remote computer)

จารึก ชุกติติกุล (2553, หน้า 3-5) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึง การรวบรวมระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร ประกอบด้วย 6 ส่วน ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ อุปกรณ์ต่างๆ เช่น ตัวประมวลผล จอภาพ แป้นพิมพ์ และเครื่องพิมพ์ ซึ่งใช้ร่วมกันในการรับข้อมูลและสารสนเทศ ประมวลผลข้อมูลหรือสารสนเทศ และแสดงผล
2. ซอฟต์แวร์ คือ โปรแกรมต่าง ๆ ที่สั่งให้ฮาร์ดแวร์ประมวลผลข้อมูล และให้ทำงานต่าง ๆ ตามหน้าที่
3. ฐานข้อมูล คือ การเก็บรวมแฟ้มข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกัน ตารางความสัมพันธ์ และอื่น ๆ มาจัดเก็บเอาไว้
4. เครือข่าย คือ การเชื่อมโยงระบบที่ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันได้โดยใช้คอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันทั้งแบบมีสายและไร้สาย
5. ระเบียบวิธีการ คือ ชุดของคำสั่งเกี่ยวกับการรวมส่วนประกอบต่างข้างต้น เพื่อทำการประมวลผลสารสนเทศ และสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการออกมา
6. คน ได้แก่ บุคคลแต่ละคนที่ทำงานกับระบบสารสนเทศ เชื่อมต่อประสานกับระบบหรือเป็นผู้ใช้ผลลัพธ์ที่เป็นรายงานของระบบสารสนเทศ

นอกจากนี้ แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Romney and Steinbart, 2009, pp.28-29 อ้างถึงใน อรุมา โขติเชียว, 2555, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting information system) คือ ระบบในการรวบรวม บันทึก เก็บรักษา และประมวลข้อมูล ให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวม ข้อมูลการนำเข้า และประมวลผล การเก็บรักษา และการรายงานข้อมูลสารสนเทศ มีส่วนประกอบ สำคัญ 6 ประการ คือ

1. คน (People) ทำหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบและทำงานในหน้าที่ต่างๆ
2. ระเบียบปฏิบัติและคู่มือปฏิบัติงาน (Procedure and instructions) เกี่ยวข้องกับการ รวบรวมการประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
3. ข้อมูล (Data) เกี่ยวข้องกับการประมวลผลการจัดระเบียบขององค์กร และกระบวนการ ธุรกิจ
4. โปรแกรม (Software) ใช้ในการบันทึกและการจัดระเบียบข้อมูล
5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology infrastructure) รวมถึงคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และการสื่อสารแบบเครือข่ายที่มีความจำเป็นกับการเก็บรวบรวม การเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลกับสารสนเทศ
6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal controls and security measures) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์ประกอบทั้ง 6 ประการนั้น สามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญในธุรกิจได้ 3 ส่วน ได้แก่
 - 6.1 การรวบรวมและการเก็บรักษาข้อมูล (Collect and store data) หมายถึง งานที่ เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ทรัพยากร และบุคลากร
 - 6.2 การแปลงข้อมูลให้เป็นระบบสารสนเทศ (Transform data into Information) หมายถึง การทำให้ข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในด้านการวางแผน การควบคุม การ ดำเนินงาน และการประเมินของกิจกรรมต่างๆ ของทรัพยากรและของบุคลากร
 - 6.3 ให้มีการควบคุมที่เพียงพอ เพื่อให้สินทรัพย์ขององค์กรมีความปลอดภัย (Provide adequate controls to safeguard the organization's assets) หมายถึง ข้อมูลที่รวบรวมไว้ มีความ แน่ใจว่า สินทรัพย์และข้อมูลที่ดีตามความต้องการใช้ ข้อมูลมีความสมบูรณ์และเชื่อถือได้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของสารสนเทศทางบัญชี (Romney and Steinbart, 2009, P.28-29 อ้างถึงใน อรุมา โขติเจียว, 2555, หน้า 7) ได้กล่าวไว้ว่า สารสนเทศทางการบัญชีที่ดีประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. เกี่ยวข้อง (Relevant) ข้อมูลจะมีความเกี่ยวข้องกับงาน หากเป็นสิ่งที่ช่วยลดความไม่แน่นอน เพิ่มความสามารถในการคาดคะเนสถานการณ์ให้กับผู้ที่ต้องตัดสินใจ หรือยืนยัน หรือแก้ไขสิ่งที่มีผู้คาดการณ์ล่วงหน้า
2. เชื่อถือได้ (Reliable) ข้อมูลจะเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อปราศจากข้อบกพร่องหรืออคติและแสดงเหตุการณ์หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา
3. ครบถ้วน (Complete) ข้อมูลจะครบถ้วนก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นๆ มิได้ละเว้นแง่มุมสำคัญที่ซ่อนอยู่ในเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่กำลังประเมินอยู่
4. ทันต่อเหตุการณ์ (Timely) ข้อมูลจะถือว่าทันเหตุการณ์ก็ต่อเมื่อผู้มีสิทธิ์ตัดสินใจได้รับข้อมูลนั้นก่อนทำการตัดสินใจ
5. เข้าใจได้ (Understandable) ข้อมูลจะเข้าใจได้ก็ต่อเมื่อได้รับการนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้และสามารถเข้าใจได้ดี
6. ตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลจะตรวจสอบได้หากผู้เข้าใจข้อมูลนั้นสองคนแยกกันทำกิจกรรมนั้นๆ แล้วได้รับผลเช่นเดียวกัน
7. เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลจะเข้าถึงได้หากมันสามารถปรากฏต่อผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบที่สามารถใช้งานได้

ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น เบญจวรรณ ตรากิจจรกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเขต : ของ อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของนักบัญชี และประเมินประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 187 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่มีความความสัมพันธ์กันในเชิงบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ส่วนคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่ไม่มีความสัมพันธ์กันจะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ระดับของคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีโดยรวมมีคุณภาพ

อยู่ในระดับมากถึง 4 ด้าน คือ ด้านความเข้าใจได้ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการเปรียบเทียบกันได้ เว้นแต่ด้านความเข้าใจได้ในเรื่องผู้ใช้ข้อมูลทางบัญชีมีความเข้าใจในรายการบัญชีมีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากถึง 3 ด้าน คือ ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐานจากผลการศึกษา ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ควรคำนึงถึงคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีเพราะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีและควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการได้มาซึ่งคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชี รวมทั้งควรจัดให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านบัญชีอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ เพื่อส่งผลให้กิจการมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

จากความหมายและผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย (1) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน (2) กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ มาใช้งาน เพื่อรวบรวมจัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่นำไปใช้ประโยชน์ได้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS)

ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) (T.N. Information systems, ออนไลน์, 2554) ได้กล่าวถึง ระบบงาน Core Banking Systems (CBS) คือ ระบบที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการของธุรกิจธนาคาร โดยทำหน้าที่จัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ รวมทั้งบริการ โอนเงิน และรับชำระหนี้ ระบบงาน CBS เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่สำคัญ ที่ดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารเพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่ช่วยวิเคราะห์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นฐานข้อมูลในการสร้างรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหารเพื่อช่วยในการตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพเวลาที่เหมาะสม สถาบันการเงินที่นำเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาองค์กร เช่น ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นต้น

ปัจจุบันมีบริษัทผู้ผลิตและออกแบบระบบดังกล่าวที่เป็นที่ยอมรับจากสถาบันการเงินหลายแห่ง โดยมีคุณสมบัติเด่น ดังนี้

1. ระบบประมวลผลข้อมูลแบบ Online real time process สามารถเชื่อมต่อกับ Banking terminal ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งรองรับการปรับยอดบัญชีได้อย่างเป็นปัจจุบันในทันที โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องปิดระบบเมื่อสิ้นวัน เพื่อประมวลผลข้อมูล จะช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผ่านทุกช่องทางสื่อสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2. ระบบฐานข้อมูลลูกค้าที่ยึดตัวลูกค้าเป็นศูนย์กลาง Customer centric ด้วยการจัดระบบฐานข้อมูลแบบ Unique customer identification เพื่อบ่งบอกธุรกรรมทุกประเภทที่ลูกค้ามีกับธนาคาร ระบบจะผูกรวมบัญชีทั้งเงินฝากและข้อมูลด้านสินเชื่อของลูกค้าที่กระจายอยู่ตามสาขาและช่องทางอื่นๆ มารวมไว้บนฐานข้อมูลเดียวกัน ธนาคารจึงสามารถใช้ฐานข้อมูลลูกค้า บริหารบัญชีลูกค้าต่างสาขา ต่างประเภทบัญชีได้ นอกจากนี้ ธนาคารยังใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ เพื่อส่งเสริมกลยุทธ์ทางการตลาด และในขณะเดียวกัน ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์จะใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. Electronic manufacturing คือ การใช้หลักการ Electronic manufacturing ระบบจะทำหน้าที่เปรียบเสมือนโรงงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อเพื่อ รองรับความต้องการที่แตกต่างกันไปของลูกค้าแต่ละราย โดยลูกค้าสามารถกำหนดเงื่อนไขต่างๆ ได้ด้วยตนเอง อาทิ ระยะเวลาที่ต้องการฝาก/ผ่อนชำระ วงเงินที่ต้องการฝาก/ผ่อนชำระ และรูปแบบการฝาก/ผ่อนชำระ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การธนาคารสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากและสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน แม้กระทั่งการพัฒนาผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้าแต่ละรายในรูปแบบ One-to-One segmentation

คุณสมบัติเหล่านี้ ทำให้ระบบสามารถทำงานประสานเป็นหนึ่งเดียวโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าธนาคารด้วยระบบงานย่อยต่างๆ เหล่านี้ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของธนาคารได้อย่างน้อยดังนี้

ระบบงานข้อมูลลูกค้า (Customer information system)

ระบบบริการสาขา (Branch system)

ระบบงานเงินฝาก (Deposit system)

ระบบงานโอนเงิน (Remittance system)

ระบบงานสินเชื่อ (Loan system)

ระบบงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign exchanging system)

ระบบงานบัญชีแยกประเภททั่วไป (General ledger system)

ระบบงานรับชำระเงิน (Payment system)

เครื่องมือจัดทำรายงานและรายงานข้อมูลเพื่อการบริหาร (Reporting tools and MIS reports)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ Core Banking systems (CBS) เป็นระบบที่จะช่วยในการทำงานให้มีความเป็นระบบ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของการเก็บและส่งต่อข้อมูลเชื่อมโยงถึงกันได้ทันที ให้ความสะดวกทั้งการทำงานของธนาคาร และประโยชน์ต่อการทำธุรกรรมของลูกค้า รวมไปถึงการออกแบบรายงานเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ประเมินผลตัดสินใจงานในเชิงธุรกิจต่างๆ ได้อย่างทันท่วงที

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 2 นี้ เป็นการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้วิจัยได้มุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการศึกษา โดยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลด้านวิชาการ อันประกอบด้วย บทความ เอกสารวิชาการ ตำราต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงกรอบแนวความคิดของการศึกษา สมมติฐานการศึกษา เพื่อใช้ในการศึกษาในครั้งนี้