บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) และส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการศึกษาตามกรอบแนวความคิด โดยผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ สำหรับอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และน้อยที่สุดอายุ 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.3

ต่อมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ สำหรับตำแหน่งงานในธนาคาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ต่อมา ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ต่อมา คือ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ต่อมา คือ 10 - 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ สำหรับระบบงานย่อยของ CBS ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบงานย่อย ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) ในการปฏิบัติงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ต่อมา คือ ระบบรายงาน (Report Sever) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานการศึกษาตามกรอบแนวความคิด

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีระดับความเห็นด้วยสูงสุด รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมและรายด้าน พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วยตามลำดับ

นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS เป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วย ยกเว้น การใช้งานระบบ CBS เป็นประจำ (หลายครั้งในหนึ่งเดือน) ใช้งานระบบ CBS อยู่สม่ำเสมอ (ใช้งานทุกวัน) มีความตั้งใจใช้งานระบบ CBS และใช้งานระบบ CBS ในงานหลายประเภท (มากกว่า 1 ประเภทขึ้นไป) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน Core Banking System (CBS) ให้มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองลงมา ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบงาน Core Banking System (CBS) แก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานปีละครั้ง และควรมีการควบคุมภายในของหน่วยงานเองควบคู่กับข้อมูลบนระบบงาน Core Banking System (CBS) ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา จากสมมติฐานการศึกษาทั้ง 9 ข้อ สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 จึงได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 3 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 4 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 5 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 6 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 7 จึงได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 8 จึงได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 9 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

2. อภิปรายผลการศึกษา

ในการอภิปรายผลการศึกษา เพื่อให้ผลงานวิจัยมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริง ผู้ศึกษาได้นำผลงานวิจัย เอกสาร และบทความ มาประกอบการอภิปรายผลการศึกษาสมมติฐานการศึกษาทั้ง 9 ข้อที่กำหนดตามกรอบแนวความคิด โดยขอนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพของระบบ CBS โดยปกติ เป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีฟังก์ชั่นการทำงานตรงตามความต้องการและใช้งานร่วมกันได้ อีกทั้งมีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารและมีความเสถียรภาพ ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกตุจรินทร์ รัตนภรณ์สกุล (2552) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการรับรู้ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และพึงพอใจในการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้งาน การใช้ระบบเข้าใจง่ายสามารถนำไปใช้ได้อย่างถูกต้อง

รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบกับปัจจัยด้านการใช้และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 จึงได้รับการสนับสนุน

การสนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพสารสนเทศที่ได้จากระบบ CBS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของการใช้งาน อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ มีเนื้อหาถูกต้องแม่นยำ มีการประมวลผลได้ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สถิต คำลาเลี้ยง (2555, หน้า 6) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งความพึงพอใจพิจารณาจาก การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

และสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษกร เผ่าสำราญ (2549) ได้ศึกษา ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ของธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางบัญชีด้วยระบบ CBS ปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการตัดสินใจ ถูกต้องแม่นยำ ประมวลผลข้อมูลทางบัญชีได้อย่างถูกต้อง

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศกับปัจจัยด้านการใช้และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 3 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยปกติผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ มีความรู้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น มีความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้ใช้งาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ สถิต คำลาเลี้ยง (2555, หน้า 6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ โดยพิจารณาจาก (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ และ (4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการกับปัจจัยด้านการใช้และปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

4. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 4 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพของระบบ CBS โดยปกติเป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีฟังก์ชั่นการทำงานตรงตามความต้องการและใช้งานร่วมกันได้ อีกทั้งมีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารและมีความเสถียรภาพ ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน ซึ่งปกติจะใช้งานเป็นประจำสม่ำเสมอ ในงานหลากหลายประเภทโดยไม่มีการบังคับ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ไพรรัช ธัชยพงษ์ (2539, หน้า 55-60) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าเป็นการประยุกต์เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บและบันทึกข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลให้เกิดเป็นสารสนเทศสำหรับจัดส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ ซึ่งการจัดระบบข้อมูลให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก การจัดทำรายงานตลอดจนผลลัพธ์ในรูปกราฟฟิกที่ผู้ใช้เข้าใจง่าย

รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบกับปัจจัยด้านการใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

5. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 5 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพสารสนเทศที่ได้จากระบบ CBS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของการใช้งาน อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ มีเนื้อหาถูกต้องแม่นยำ มีการประมวลผลได้ในเวลาที่ต้องการ ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน ซึ่งปกติจะใช้งานเป็นประจำสม่ำเสมอ ในงานหลากหลายประเภทโดยไม่มีการบังคับ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจวรรณ ตรากิจธรกุล (2555) ได้ศึกษาคุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เขต : ของอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของสารสนเทศทางบัญชีที่มีความความสัมพันธ์กันในเชิงบวกมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเสริมสวัสดิ์ บัวสุข (2554) ได้ศึกษาการประเมินผลการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูป EASY ACC ในธุรกิจรับทำบัญชี ผลการศึกษาพบว่า การนำโปรแกรมมาช่วยในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลข้อมูล และรายงานทางการเงินของลูกค้าที่เข้าใช้บริการธุรกิจรับทำบัญชี มีความถูกต้อง แม่นยำ ลดความผิดพลาดในการคำนวณตัวเลขทางการเงินของพนักงานบัญชี ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ปริมาณเอกสารที่เคยจัดเก็บน้อยลง สามารถพิมพ์รายงานทางการเงินได้ทันเวลา ตรวจสอบข้อมูลทางการเงินย้อนหลังได้เมื่อข้อมูลเกิดความผิดพลาด และเสริมประสิทธิภาพและศักยภาพให้กับธุรกิจรับทำบัญชี

รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศกับปัจจัยด้านการใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

6. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 6 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยปกติผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ มีความรู้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น มีความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้ใช้งาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน ซึ่งปกติจะใช้งานเป็นประจำ สม่ำเสมอ ในงานหลากหลายประเภทโดยไม่มีการบังคับ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพบริการกับปัจจัยด้านการใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

7. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 7 จึงได้รับการสนับสนุน

การสนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพของระบบ CBS โดยปกติ เป็นระบบที่ใช้งานง่าย มีฟังก์ชั่นการทำงานตรงตามความต้องการและใช้งานร่วมกันได้ อีกทั้งมีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารแถมมีความเสถียรภาพ ซึ่งส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพระบบกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

8. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 8 จึงได้รับการสนับสนุน

การสนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพสารสนเทศที่ได้จากระบบ CBS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของการใช้งาน อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ มีเนื้อหาถูกต้องแม่นยำ มีการประมวลผลได้ในเวลาที่ต้องการ ซึ่งส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Romney and Steinbart, 2009, pp.28-29 อ้างถึงใน อรอุมา โชติเขียว, 2555, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี คือ ระบบในการรวบรวม บันทึก เก็บรักษา และประมวลข้อมูลให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูล การนำเข้า และประมวลผล การเก็บรักษา และการรายงานข้อมูลสารสนเทศ

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

9. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการไม่มีความสัมพันธ์และส่งกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 9 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

การไม่สนับสนุนสมมติฐานการศึกษา อาจเนื่องมาจากผู้ใช้งานเห็นว่า คุณภาพการบริการโดยปกติผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ มีความรู้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น มีความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้ใช้งาน และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี ทั้งนี้ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ ซึ่งปกติผลที่ได้รับจากระบบ CBS ไม่ทำให้เสียเวลาในการทำงาน ข้อมูลไม่มีความซับซ้อนและรวดเร็ว ปริมาณเอกสารลดลง

ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิสานาถ เหมือนสิงห์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการกับปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการศึกษาไปใช้งาน

1.1 ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และสามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้

1.2 ควรมีการพัฒนาด้านบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมหรือการใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) และเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาในด้านการควบคุมพื้นฐาน ควบคู่กับข้อมูลบนระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) โดยมีการติดตามและตรวจสอบการอนุมัติรายการ ในระบบมีมาตรการกำหนดและแก้ไข เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูล

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ได้ชัดเจนขึ้นและทำให้สามารถทราบถึงปัญหาที่ควรปรับปรุงได้ตรงจุดมากขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้มีความกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เพราะการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้เฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ฝ่ายกิจการสาขาตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนเท่านั้น ซึ่งหากมีการศึกษาในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออก ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือ และฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ด้วย ก็จะทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS มากยิ่งขึ้น

2.3 ควรทำการศึกษาโดยใช้ปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ CBS และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 5 นี้ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ดังนี้ 1. สรุปผลการศึกษา 2. การอภิปรายผลการศึกษา 3. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา โดยในการสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษาได้แสดงให้เห็นว่า ตามกรอบแนวความคิด ตัวแปรอิสระได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS แบ่งเป็น 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 2. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพของระบบและปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

สำหรับข้อเสนอแนะจากการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปเป็นการกล่าวถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในอนาคตที่ผู้สนใจสามารถนำไปต่อยอดเพื่อการศึกษาหรือเป็นแนวทางในการศึกษาในอนาคตอันจะเป็นประโยชน์ต่อแวดวงวิชาการด้านการวิจัยต่อไป