

ศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

นางสาวสิริลักษณ์ เรือนมา

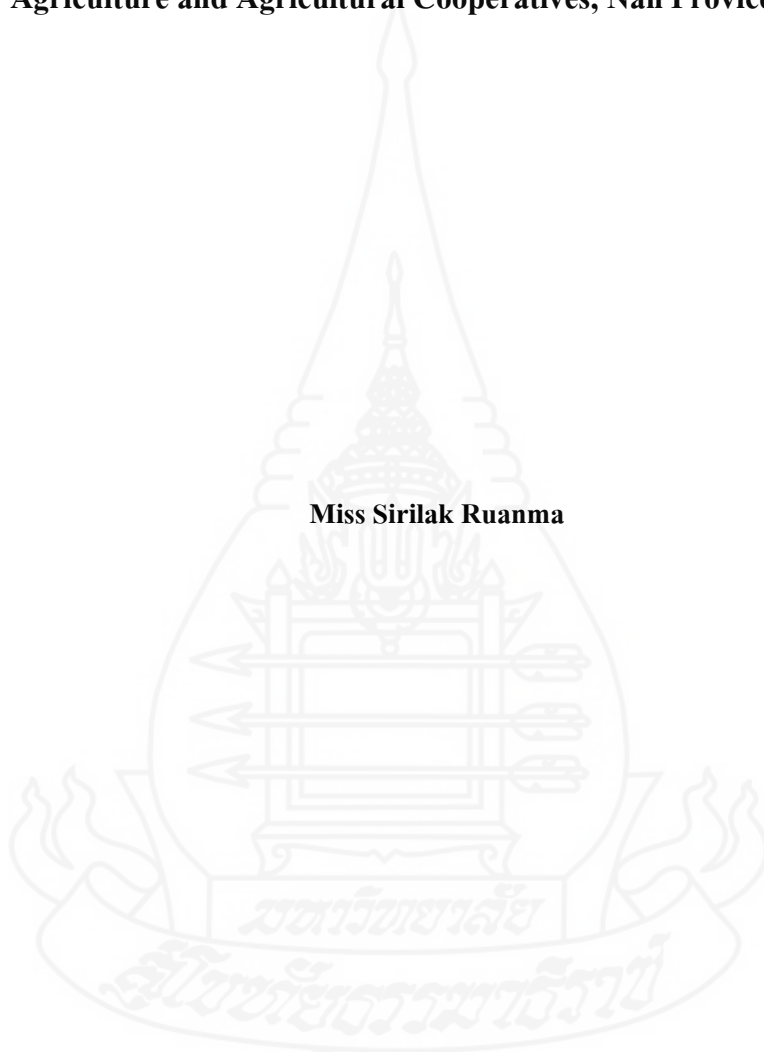


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**The Study of User Satisfaction of Core Banking System Applied By Bank of
Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Provice Office**

Miss Sirilak Ruanma



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration in Cooperatives

School of Agriculture and Cooperatives

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน
ชื่อและนามสกุล นางสาวศิริลักษณ์ เรือนมา
แขนงวิชา สหกรณ์
สาขาวิชา เกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2557

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ)



(รองศาสตราจารย์ ดร. อัจฉรา จิตตลดากร)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

ผู้ศึกษา นางสาวศิริลักษณ์ เรือนมา **รหัสนักศึกษา** 2559002049

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สหกรณ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

สำหรับการศึกษานี้ใช้ประชากรทั้งหมด โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกประชากรทั้งหมดภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดน่าน ทั้ง 9 สาขา คือ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงินและผู้ช่วยพนักงานการเงิน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.6 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานการเงิน ประสบการณ์การทำงานโดยเฉลี่ย 8.72 ปี (2) ความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก โดยเรียงระดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด ลดเวลาในการบริการ เชื่อมโยงระบบงานอื่นๆ มีรูปแบบการใช้งานง่าย ทำรายการได้หลายรายการ มีความพึงพอใจ แสดงข้อมูลปัจจุบัน เชื่อมโยงข้อมูลรวดเร็ว ประมวลผลถูกต้อง หน้าจอประมวลผลเข้าใจง่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คู่มือการใช้งานเข้าใจง่าย หน้าจอในการนำเข้าข้อมูลเข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน การป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (3) ปัญหาของระบบธุรกิจหลัก คือ การปิดบัญชีเงินฝากรายเดือนก่อนครบกำหนดจะต้องทำการปรับลดดอกเบี้ยก่อนทำการปิดบัญชี ข้อเสนอแนะ ร.ก.ส. ควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน และบอกถึงวิธีการแก้ไขรายการธุรกรรมที่ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการติดต่อสำนักงานใหญ่ในการแก้ไขรายการธุรกรรมในแต่ละครั้ง

คำสำคัญ ความพึงพอใจ ระบบธุรกิจหลัก ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดน่าน

Independent Study title: The Study of User Satisfaction of Core Banking System Applied By Bank of Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Province Office

Author: Miss Sirilak Ruanma; **ID:** 2559002049; **Degree:** Master of Business Administration (Cooperatives);

Independent Study advisor: Dr. Anucha Puripanpinyoo, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The objectives of this study were 1) study general users who used the Core Banking System of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Province Office 2) study satisfaction for using Core Banking System of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Province Office 3) study problems and suggestions for Core Banking System of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, Nan Province Office

The study was aspecific population choosing. They were manager assistants, head of financials, financial officers and finance officer assistants of 9 branches in Nan province. Questionnaires were used to evaluate the Core Banking System. The statistical analyzing were percentage, average, standard deviation and correlation analysis in Chi-Square.

The research found that 1) the populations mostly were female. The average age was 32.6 years old. Their education was bachelor's degree. The position mostly was financial officers. Work experience average was 8.72 years 2) satisfaction for using Core Banking System sort from maximum to minimum were reducing repetition in data record, work fast/ smooth, reducing service time, linking to other system, there was simple pattern, multiple transactions, satisfy, real time data, linking data fast, correctly evaluated, display evaluate was easy to understand, increasing work efficiency, hand book was easy to understand, input data was easy to understand, reducing repetition of work, to prevent recording wrong data 3) problems of Core Banking System were the interest have to be discounted before closing the monthly saving account. Suggestion, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives should make hand book to be easy to understand, clearness and providing correct edition in order to save time to connect the head office for each edition.

Keywords: Satisfaction, Core Banking System, and Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives of Nan province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อนุชา ภูริพันธุ์ภิญโญ แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และ สหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ที่ให้คำแนะนำและ ข้อคิดเห็นต่างๆ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณผู้ใช้งานระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรทุกท่านที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาสหกรณ์ สาขาวิชาเกษตรศาสตร์ และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัย ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

สิริลักษณ์ เรือนมา

พฤษภาคม 2557

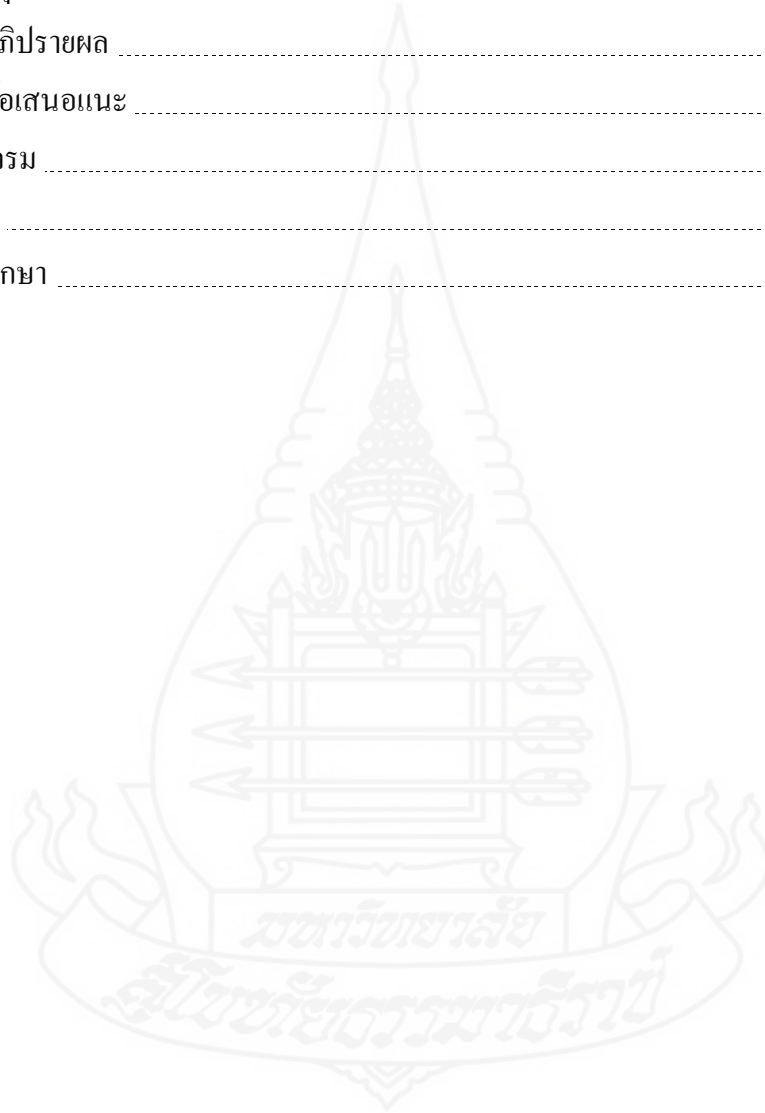


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บริบทของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	5
ระบบธุรกิจหลัก	8
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	29
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก	32
ข้อเสนอแนะ	39

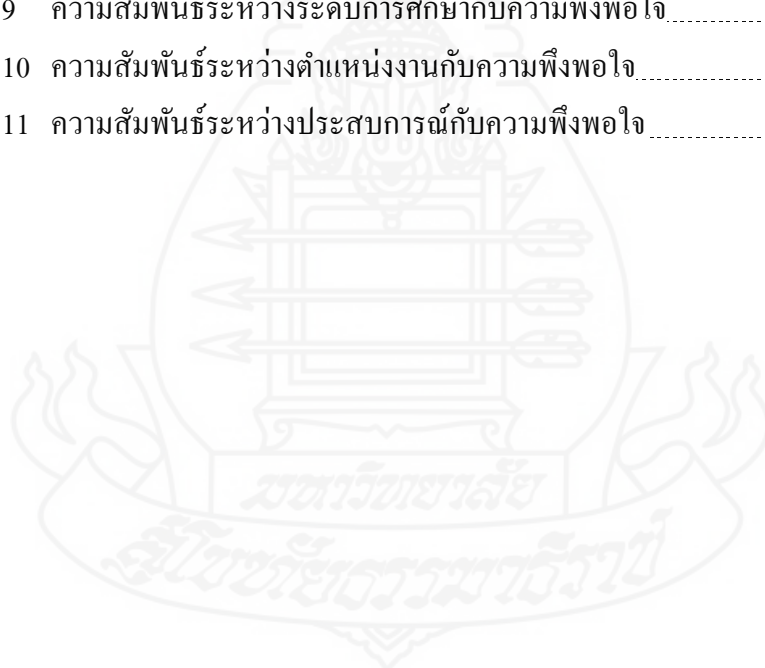
สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
สรุปลการวิจัย	40
อภิปรายผล	41
ข้อเสนอแนะ	42
บรรณานุกรม	44
ภาคผนวก	46
ประวัติผู้ศึกษา	51



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 คำศัพท์ในระบบธุรกิจหลัก	13
ตารางที่ 4.1 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ	29
ตารางที่ 4.2 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุจำแนกตามเพศ	30
ตารางที่ 4.3 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4.4 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานในธนาคาร	31
ตารางที่ 4.5 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์ทำงาน	31
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ	32
ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ	34
ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ	35
ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ	36
ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจ	37
ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์กับความพึงพอใจ	38



ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 ฟังแสดงการทำงานระบบธุรกิจหลัก.....	12



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพการณ์ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจได้มีการปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ระบบข่าวสารข้อมูล ดังนั้นธนาคาร สถาบันการเงิน และผู้ประกอบการ จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านศักยภาพการบริการ แก่ลูกค้าและนำเสนอข้อมูลต่อผู้บริหารในการใช้ประกอบการตัดสินใจทางธุรกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าว ระบบสารสนเทศภายในองค์กรจึงมีความสำคัญเพิ่มขึ้น เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรธุรกิจทราบถึงองค์ประกอบที่จะสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้า เป้าหมายได้สำเร็จ ซึ่งจะต้องนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์เพื่อการวางแผน ดังนั้นคุณภาพของข้อมูลจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและสามารถแข่งขันได้

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ช.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ในปี พ.ศ.2509 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร วันที่ 21 ธันวาคม 2556 เข้าถึงโดย <http://www.baac.or.th/content-about.php>) ธุรกิจที่ธนาคารให้บริการมีดังต่อไปนี้

ด้านเงินฝาก ประกอบด้วย เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ 3 เดือน ประจำ 6 เดือน ประจำ 12 เดือน เงินฝากประจำปลอดภาษี 24 เดือน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์โครงการ ได้แก่ ทวีโชค ทวีสุข เงินออมกลุ่มเยาวชน ออมทรัพย์รายเดือน ได้แก่ เงินออมลูกรัก สลากทวีสิน บัตรเพิ่มทรัพย์

ด้านสินเชื่อธนาคารให้การสนับสนุนด้านการเงินภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน ให้บริการสินเชื่อแก่ข้าราชการและประชาชนทั่วไป

ด้านการบริการอื่นๆ เช่น รับชำระค่าบริการสาธารณูปโภคต่างๆ การรับจ่ายและโอนเงิน บริการ Western Union

ในสภาวะปัจจุบันสถาบันการเงินต้องมีการปรับตัวให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคงในสภาพการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้นอันสืบเนื่องมาจากที่ทุกธนาคารพยายามออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ของตนเอง ออกมาเพื่อช่วงชิงโอกาสทุกช่องทางที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า และในขณะนี้เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนงานในยุคปัจจุบันของทุกองค์กรและต้องยอมรับว่า ธ.ก.ส. จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนี้ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

การนำระบบธุรกิจหลัก มาใช้ทดแทนระบบการทำงานแบบเดิมที่ใช้งานมานานแล้ว ซึ่งระบบงานเดิม คือ ระบบ AML/CFT (Anti-Money Laundering and Combating the Financing of Terrorism) เป็นระบบที่ต้องรับส่งข้อมูลระหว่างระบบงานของ ธ.ก.ส. เนื่องจากบางระบบอาจจะมีเพียงการเชื่อมต่อแบบ Batch เท่านั้นทำให้ไม่สามารถทำรายการ Online ได้ ธนาคารได้เริ่มพัฒนา ระบบธุรกิจหลัก เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยดึงศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและบริการสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นมาตรฐานของธนาคารทั่วไป ตลอดจนมีระบบข้อมูลในการบริหารได้ถูกต้อง แม่นยำ สำหรับผู้บริหารในการที่จะตัดสินใจเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพเวลาที่เหมาะสม ระบบงานระบบธุรกิจหลัก โดย Profile จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการ ธ.ก.ส. ได้เริ่มนำระบบธุรกิจหลักมาใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน 2554 เป็นต้นมาซึ่งถือว่าเริ่มใช้ระบบธุรกิจหลักได้ไม่นาน ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขระบบธุรกิจหลักให้สอดคล้องต่อการทำงานของธนาคาร

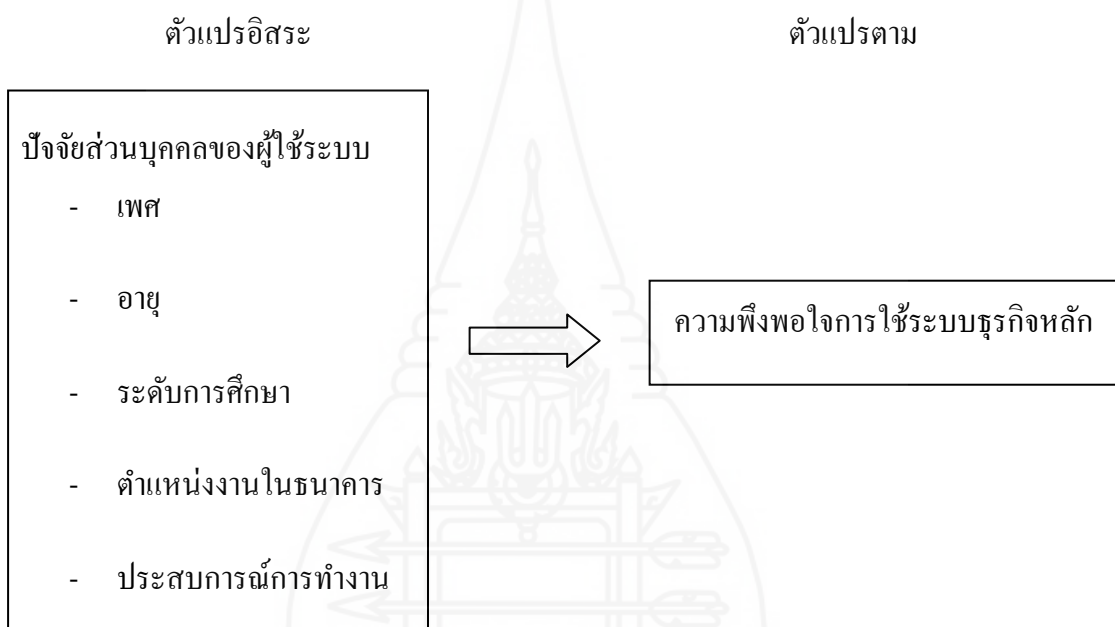
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

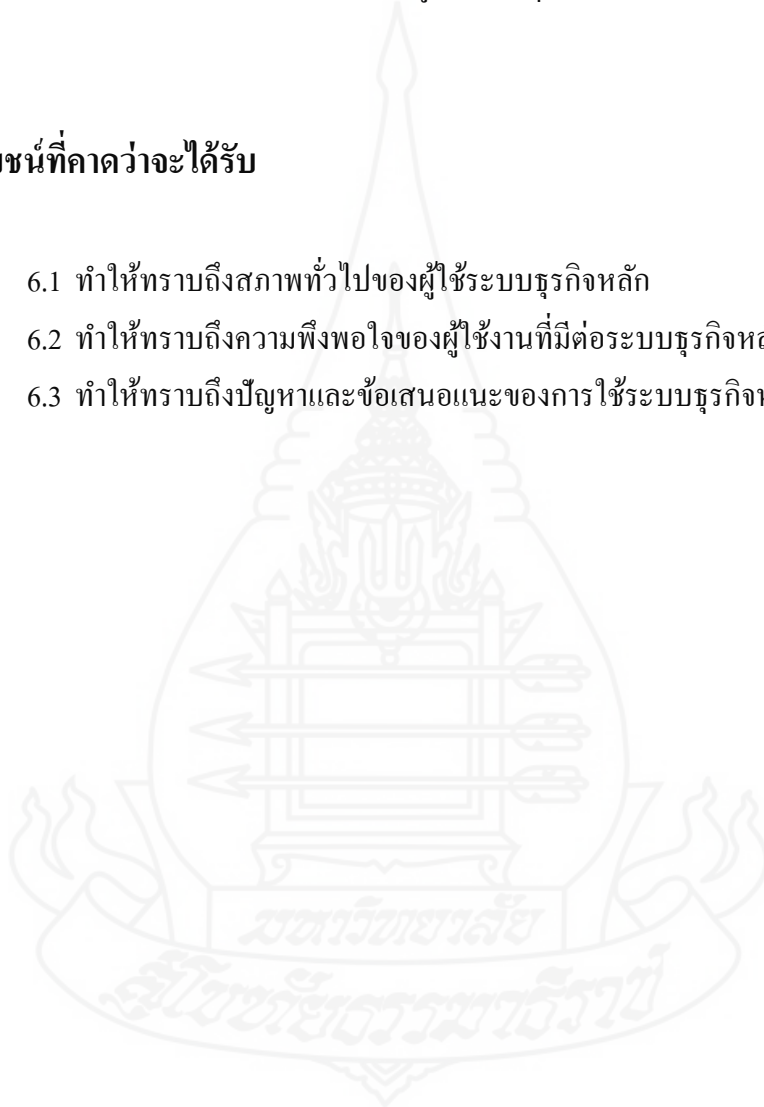
ศึกษาเฉพาะระบบธุรกิจหลัก ทางด้านการเงินของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดน่าน จำนวน 9 สาขา โดยศึกษาจากการทำงานของ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงิน ผู้ช่วยพนักงานการเงินของทุกสาขา

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

- 5.1 ธ.ก.ส. หมายถึง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- 5.2 ผู้ใช้ หมายถึง พนักงานที่ใช้ระบบธุรกิจหลัก
- 5.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลในด้านความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 6.1 ทำให้ทราบถึงสภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลัก
- 6.2 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก
- 6.3 ทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้ระบบธุรกิจหลัก



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่สำคัญซึ่งใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ประกอบด้วย

1. บริบทธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. ระบบธุรกิจหลัก
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. บริบทธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พ.ศ. 2509 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องเนื่องกับเกษตรกร เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

นายจำเนียร สารระนาค ผู้จัดการ ธ.ก.ส. คนแรกได้วางรากฐานการดำเนินงานพร้อมทั้งอุดมการณ์การทำงานให้พนักงาน ธ.ก.ส. ทุกคนละเว้นการอันควรต่างๆ โดยได้อบรมสั่งสอนให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว ซื่อสัตย์ สุจริต และไม่เบียดเบียนลูกค้า เพราะงานสินเชื่อเพื่อการเกษตร เป็นงานที่กว้างขวางและซับซ้อน ต้องศึกษาและค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญยิ่งขึ้น ขอให้ท่านละเว้นการอันควรละเว้น ไม่เบียดเบียนเกษตรกรลูกค้า จงทำงานหนัก เร่งรัด หนักไว ถูกต้อง และแม่นยำ กอปรด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งพนักงาน ธ.ก.ส. ถือปฏิบัติมาจนถึงปัจจุบัน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เข้าถึงโดย <http://www.baac.or.th/content-about.php> วันที่ 21 ธันวาคม 2556)

ปรับบทบาท ฐานการพัฒนาชนบท

ทศวรรษที่ 1 (พ.ศ.2509-2519) มุ่งลดบทบาทเงินกู้ในระบบ

ในทศวรรษแรก ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญกับการให้สินเชื่อเพื่อการผลิตระยะสั้น และระยะปานกลาง แก่เกษตรกรให้ทั่วถึงอย่างรวดเร็ว เพื่อลดบทบาทของเงินกู้ในระบบ โดยสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ที่ให้สินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน โดยใช้บุคคลในกลุ่มค้ำประกันรับรองรับผิดชอบร่วมกัน สร้างรากฐานความพร้อมของเกษตรกรเพื่อสร้างรายได้ และฐานะทางการเงินที่มั่นคงให้แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 (พ.ศ.2520-2529) พัฒนาการให้สินเชื่อและบริการครบวงจร

ช่วงทศวรรษที่ 2 ธ.ก.ส. ได้พัฒนาแนวทางปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคน ในรูปแบบของสัญญาเครดิตเงินสด เพื่อให้เกษตรกรเบิกรับเงินกู้โดยสะดวก และเริ่มดำเนินงานบนพื้นฐานความร่วมมือกับส่วนราชการและเอกชน ในการช่วยหาปัจจัยพื้นฐานต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาการเกษตรอย่างครบวงจร ในรูปของวัสดุอุปกรณ์การเกษตร และเชื่อมโยงการตลาด โดยการจัดตลาดกลางพืชผลการเกษตรตลอดจนการรับจำหน่ายข้าวเปลือก

ทศวรรษที่ 3 (พ.ศ.2530 - 2539) ช่วยเหลือเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน-จัดตั้งสถาบันเกษตรกร

ช่วงทศวรรษที่ 3 ได้พยายามขยายการให้บริการเกษตรกรให้ทั่วถึงและครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นเล็กและยากจน ซึ่งปกติจะไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ธ.ก.ส. จึงกำหนดหลักเกณฑ์เป็นการเฉพาะเพื่อให้บริการสินเชื่อแก่เกษตรกรดังกล่าว อาทิ การแปรรูปผลผลิตช่วยสร้างงานและรายได้ให้แก่เกษตรกร ขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรลูกค้ำรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้ำ ธ.ก.ส. (สกต.) เพื่อเป็นองค์กรของเกษตรกรลูกค้ำในการสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้รับริเริ่มโครงการวัฒนธรรมบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้ำ

ทศวรรษที่ 4 (พ.ศ.2540 - 2549) น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การพัฒนาชนบท

ช่วงทศวรรษที่ 4 ธ.ก.ส. ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยขอแก้ไข พ.ร.บ. ธ.ก.ส. ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอื่นเพื่อเสริมรายได้ รวมทั้งการพัฒนาความรู้และคุณภาพชีวิต ตลอดจนได้น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางปฏิบัติ

สำหรับเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชนควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังปลูกฝังให้พนักงานดูแล และให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง นอกจากนี้ ในปี 2542 ธ.ก.ส. ได้จัดตั้งกองทุนขึ้น โดยใช้ชื่อว่า กองทุนธนาคารอิสลาม (Islamic Banking Fund) เพื่อทำหน้าที่ให้บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม และสามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบ พ.ร.บ. ธ.ก.ส.

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ.2550 - ปัจจุบัน) ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อยและให้บริการสินเชื่อที่หลากหลาย

เข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธ.ก.ส. ยังคงมุ่งมั่นกับภารกิจพัฒนาชนบทภายใต้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ พร้อมทั้งสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสร้างรายได้เพิ่ม เพื่อให้เกษตรกรลูกค้ามีฐานะและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียงบนมาตรฐานเดียวกัน ทุกช่วงเวลาที่ผ่านมา ธ.ก.ส. มุ่งมั่นต่อพันธกิจที่มีต่อเกษตรกรอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคงยั่งยืน

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน จัดตั้งขึ้นเนื่องจากการบริหารงานของธนาคารในอดีต เป็นการบริหารจากส่วนกลางโดยมีการแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามสายงาน ซึ่งฝ่ายต่างๆ ก็จะกำกับดูแลงานในสายงานของตน การบริหารดูแลสาขาในภาคต่างๆ ก็จะมีฝ่ายกิจการสาขาภาคนั้นๆ กำกับดูแล ต่อมาธนาคารได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วเพื่อที่จะได้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง จึงมีการขยายสาขาไปแทบทั่วทุกอำเภอทั่วประเทศ ทำให้ในหนึ่งจังหวัดมีมากมายหลายสาขาธนาคารจึงได้จัดตั้งให้มีสำนักงานธ.ก.ส. จังหวัดขึ้นเพื่อกำกับดูแลสาขาต่างๆ ในจังหวัดนั้น (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เข้าถึงโดย <http://xms/NURO/index.php?option=com> วันที่ 29 เมษายน 2557)

วัตถุประสงค์ ธ.ก.ส.

1) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ

(1) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม

(2) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้

(3) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือ

พัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(4) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบ เกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิต ของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

3) ดำเนินงานเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทาง การเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้าน หรือชุมชน รวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใด ที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของ เกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิต หรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกร หรือ ชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริม ให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

4) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขต วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์

2. ระบบธุรกิจหลัก

ระบบธุรกิจหลัก (Core Banking Systems) หรือเรียกย่อๆ ว่า CBS ถือเป็นกลไกสำคัญ ในการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์การให้บริการ เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำการบริหารจัดการ ระบบงานหลักของธนาคารให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถออกแบบและสร้างผลิตภัณฑ์หรือ บริการด้านการเงินที่น่าเสนอไปสู่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้น ระบบธุรกิจหลัก ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยดึงศักยภาพในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้อย่างรวดเร็วและบริการสู่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นมาตรฐานของธนาคารทั่วไป ตลอดจนมีระบบข้อมูลใน ด้านการบริหารได้ถูกต้อง แม่นยำ สำหรับผู้บริหารในการที่จะตัดสินใจเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์ และสภาพเวลาที่เหมาะสม

ความจำเป็นสำหรับระบบธุรกิจหลัก มีดังต่อไปนี้

Operation Risk

ระบบงานเงินฝาก (BASE24 – Teller) ไม่สามารถทำการบำรุงรักษาได้ขาดข้อมูลเพื่อ ใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ ได้ถูกต้องและทันเวลา (Credit monitoring) มีความเสี่ยงด้านการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากข้อมูล มาจากหลายแหล่ง (ไม่สามารถอาศัยบัญชีได้โดยอัตโนมัติ, การชำระ เงินกู้จะต้องพิมพ์ใบเสร็จที่ระบบงานเงินเชื่อก่อนแล้วจึงไปชำระเงินที่ Teller) ต้องปฏิบัติและ ควบคุมงานด้วยมือ (ระบบเงินฝากไม่รองรับอัตราการกำหนดดอกเบี้ยเป็นรายบัญชี)

Compliance Rick

ไม่สามารถรองรับข้อกำหนดตาม Basel II และ IAS 39 อย่างสมบูรณ์ ไม่มีฐานข้อมูลที่ครบถ้วนเพื่อรองรับการจัดทำรายงานให้แก่หน่วยงานกำกับดูแล

Competitiveness

ไม่เป็น Customer centric ระบบงานสินเชื่อบริษัทในปัจจุบัน ไม่ยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรองรับสินเชื่อที่มีเงื่อนไขซับซ้อน มีขีดจำกัดในการแข่งขัน ออกแบบผลิตภัณฑ์ได้ช้า มีข้อจำกัดในเรื่องช่องทางการให้บริการ ระบบงาน Core Banking Systems เป็นระบบงาน Profile ซึ่งมีรากฐานแนวคิดที่ต่างจากการพัฒนาในแบบดั้งเดิมที่เน้นตัวกระบวนการเป็นหลัก ขณะที่การพัฒนาซอฟต์แวร์ Profile มุ่งที่จะสร้างสรรค์ความต้องการของลูกค้า และมาตรฐานใหม่ในการสนองตอบด้านการตลาด รวมไปถึงสามารถเป็นเครื่องมือพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในซอฟต์แวร์ Profile ได้มีการคิดค้นโมเดล Electronic Manufacturing ที่มีความยืดหยุ่นสูง รองรับระบบต่างๆ ได้ดี และสามารถนำส่วนประกอบที่เป็น โมดูลทางธุรกิจที่เก็บอยู่ในคลังข้อมูลมาพัฒนา เป็นผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งได้กลายเป็นหัวใจสำคัญของระบบงานธนาคาร รวมทั้งระบบบัญชีของลูกค้า และระบบนี้ถูกสร้างขึ้นจากโมเดลข้อมูลที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) จึงช่วยให้ธนาคารสามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ใกล้ชิดกับลูกค้าบนพื้นฐานของสัมพันธภาพที่ธนาคารมีกับลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบ

โปรแกรมสำเร็จรูป Core Banking Systems เป็นซอฟต์แวร์ที่สามารถทำงานได้ดังนี้

1. สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกสาขาของธนาคาร
2. มีโครงสร้างการทำงานที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric)
3. มีความสามารถในการประมวลผลภายใต้ระบบงาน Core Banking ได้ไม่น้อยกว่า 7,000 TPM (Online Real Time Teller Transaction per Minute at Peak Workload) และมี Response Time per Transaction เฉลี่ยไม่เกิน 3 วินาที โดยสามารถรองรับการทำรายการจาก User ในเวลาเดียวกันไม่น้อยกว่า 7,000 Users
4. สามารถประมวลผลสิ้นวัน (Daily main batch) ให้แล้วเสร็จไม่เกิน 3 ชั่วโมง สามารถประมวลผลสิ้นเดือน (Monthly main batch) โดยรวมงานประมวลผลสิ้นวันให้แล้วเสร็จไม่เกิน 4 ชั่วโมง และสามารถประมวลผลสิ้นปี (Yearly main batch) โดยรวมงานประมวลผลสิ้นวันและสิ้นเดือนให้แล้วเสร็จไม่เกิน 5 ชั่วโมง

ลักษณะของ Core Banking Systems โดย ระบบงาน Profile

ระบบงาน Core Banking Systems โดย Profile จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการ เพื่อการควบคุมคุณภาพและความหลากหลายของการบริการด้านการเงินและ

ผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารนำเสนอไปสู่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ระบบ Profile จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยดึงศักยภาพของธนาคารเพื่อการพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์ไปสู่ตลาดพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งนี้ ระบบ CBS จะเป็นคลังเก็บข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และรายงานผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลักษณะเด่นของระบบ Profile

1. Online Real – time

ระบบ Profile ถือเป็น Application ที่มีการทำงานในแบบ Online Real – time ที่สมบูรณ์แบบที่สุด แตกต่างจากระบบ Memo – port Systems ที่บันทึกรายการธุรกรรมไว้ก่อน แล้วจึงจะ Update ข้อมูล เมื่อได้รับข้อมูลจำนวนหนึ่ง ซึ่งในบางครั้งข้อมูลที่ดำเนินการไปแล้ว อาจไม่ตรงกับฐานข้อมูลที่บันทึกไว้ในแต่ละช่วงเวลา ส่งผลให้มีการเกิดข้อผิดพลาดของข้อมูลได้ นอกจากนี้ระบบ Profile ถือเป็นวิธีการทำงานในแบบ 24 x 7 ที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่มีการหยุด โดยในระหว่างวันข้อมูลรายการของลูกค้าจะบันทึกลงในฐานข้อมูลแบบ Real – Time และขณะที่มีการประมวลผลสิ้นวัน ระบบก็สามารถให้บริการได้โดยจะทำการเก็บพักรายการที่เกิดขึ้นในระบบเอาไว้ก่อน หลังจากนั้นเมื่อดำเนินการประมวลผลสิ้นวันเรียบร้อยแล้ว ระบบจะนำรายการที่เก็บพักไว้มาประมวลผลต่อไป

2. Product Manufacturing

ระบบ Profile ประกอบด้วยคลังข้อมูลที่สามารถขยายเพิ่มได้ คลังข้อมูลเหล่านี้ได้ออกแบบมาเพื่อธุรกิจการเงินโดยเฉพาะ ซึ่งมีลักษณะเป็นระบบเปิดและปรับขยายขีดความสามารถได้จึงเอื้อต่อการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ใหม่โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนหรือปรับแต่งระบบแต่อย่างใด ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงสามารถทำการเลือกข้อมูลจากระบบ เพื่อสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินตัวใหม่ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและดูแลผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมไปถึงช่วยในการบริหารการลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดจากระบบ คอมพิวเตอร์หลักเพียงระบบเดียว ดังนั้นเมื่อใดก็ตามที่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่สำหรับลูกค้า ธนาคารสามารถนำผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่แล้วมาเพิ่มเติมหรือปรับปรุงประกอบบางส่วนเพื่อพัฒนาให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าทั้งที่เป็นรายการกลุ่มหรือรายบุคคล นอกจากนี้ยังสามารถปรับผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับประเภทสกุลเงินและระดับประเภทบัญชีธนาคารที่มีอยู่ได้โดยอัตโนมัติ ด้วยเหตุนี้ระบบ Profile จึงสามารถทำให้ธนาคารนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าสามารถแข่งขันในตลาดได้ หรือที่เรียกว่า “Market of One” อย่างแท้จริง

3. Customer Centric

การบริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง โดยใช้ระบบ CIS (Customer Information System) คือระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารอย่างละเอียด สามารถเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าไว้ในลักษณะของฐานข้อมูลรวมลูกค้าทั้งหมดของธนาคาร ซึ่งนอกจากจะมีข้อมูลบัญชีและการทำธุรกรรมแล้วยังรวมข้อมูลในส่วน of ระบบ CIS ซึ่งเป็นข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับยอดบัญชีและการทำธุรกรรมของลูกค้าในรูปแบบ Online Real – Time ด้วย ดังนั้น ระบบ CIS ถือเป็นแกนสำคัญในการเป็นศูนย์กลางในฐานข้อมูลเชื่อมโยงไปสู่ระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับลูกค้าธนาคาร และสามารถประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลธุรกรรมบนระบบฐานข้อมูลลูกค้าเป็นรายๆ ได้ในทุกระบบงานที่ต้องการ

4. Integrated System

ระบบ Profile ประกอบด้วยระบบย่อย (modules) ต่างๆ คือ ข้อมูลลูกค้า (Customer Information System) ระบบเงินฝาก (Deposit System) ซึ่งครอบคลุมถึงระบบชำระเงิน (Payment System) ระบบสินเชื่อ (Credit System) การทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ (Teller System) เช่น การทำรายการด้านเงินฝาก สินเชื่อและ Non – financial transaction เป็นต้น รวมไปถึงระบบบัญชี Profile Financial Management System (Profile FMS) เหล่านี้สามารถทำงานประสานเป็นหนึ่งเดียวโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้าของธนาคาร ด้วยระบบงานย่อยต่างๆ ระบบ Profile สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของธนาคารได้อย่างน้อยดังนี้

ระบบงานข้อมูลลูกค้า (Customer Information System)

ระบบบริการสาขา (Branch System)

ระบบงานเงินฝาก (Deposit System)

ระบบงานโอนเงิน (Remittance System)

ระบบงานสินเชื่อ (Loan System)

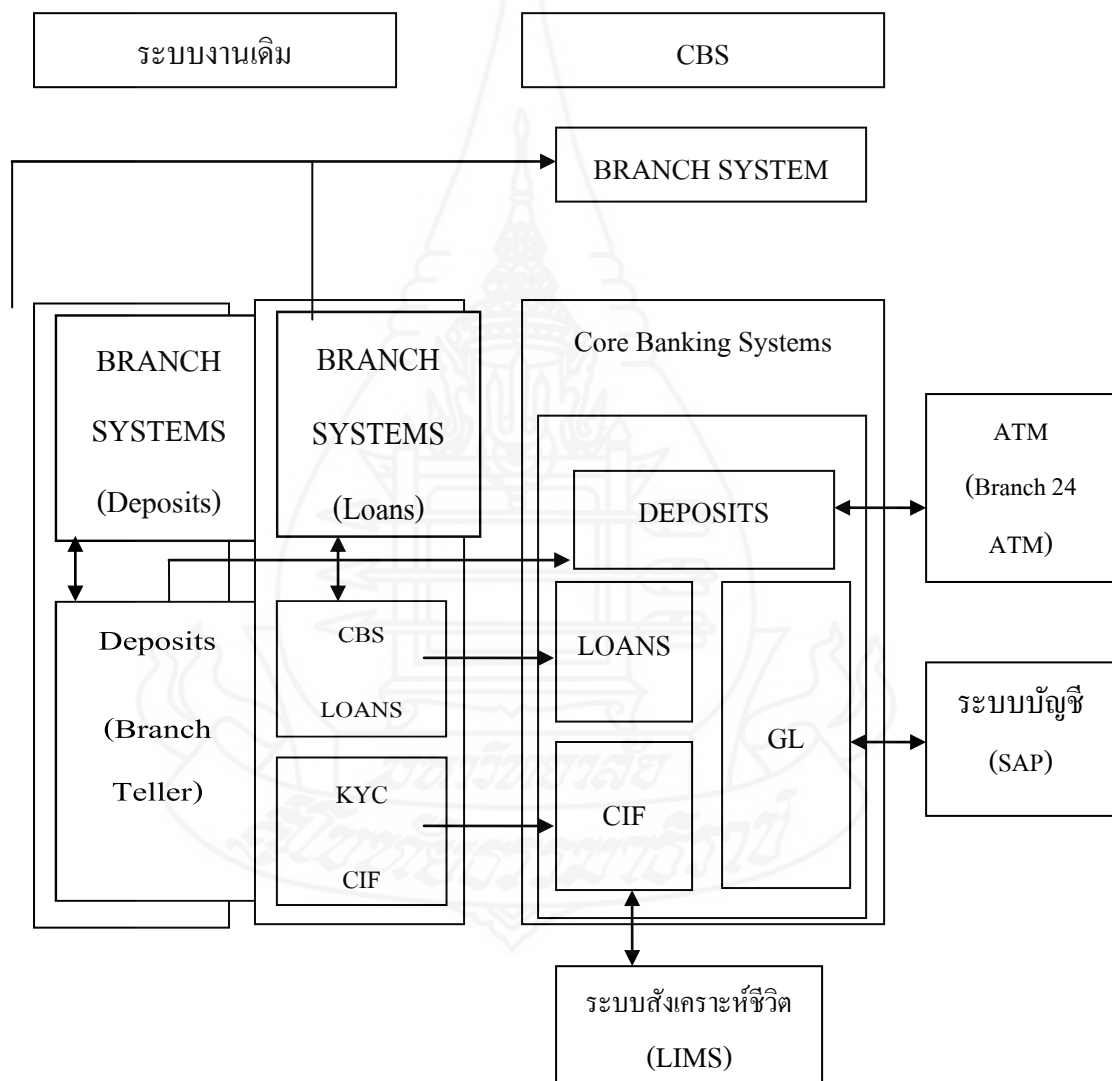
ระบบงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Foreign Exchanging System)

ระบบงานบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger System)

ระบบงานรับชำระเงิน (Payment System)

5. Interface

ระบบ Profile เป็นระบบเปิด สามารถทำงานเป็นอิสระผ่านช่องทางต่างๆ อย่างหลากหลาย เช่น ATM, Call Center, Mobile, Internet ฯลฯ โดยระบบ Profile ได้รับการออกแบบให้เข้าถึงทุกระบบการทำงานจึงสามารถรองรับความต้องการด้านการเชื่อมต่อ (Interfaces) ของธนาคารทั้งในรูปแบบ Online และชุดคำสั่งประมวลผลข้อมูลของคอมพิวเตอร์ (Batch Interfaces) กับระบบต่างๆ ของธนาคารได้เป็นอย่างดี



ภาพที่ 2.1 ผังแสดงการทำงานของระบบธุรกิจหลัก

จากภาพที่ 2.1 การทำงานของระบบธุรกิจหลักแตกต่างจากระบบงานเดิม คือ ระบบงานเดิม ทางด้านการเงิน และด้านสินเชื่อแบ่งแยกกันอย่างชัดเจน แต่ระบบธุรกิจหลักจะ แสดงข้อมูลของลูกค้าซึ่งสามารถค้นหาข้อมูลได้จากที่เดียวกัน ทั้งด้านการเงิน และด้านสินเชื่อ จะ เป็นการรวมการทำงานอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน และสามารถประมวลผลงบการเงิน ได้ในวันถัดไป

ตารางที่ 2.1 คำศัพท์ในระบบธุรกิจหลัก

คำศัพท์	ความหมาย
Integrated System	ระบบย่อย (modules) ต่างๆ คือ ข้อมูลลูกค้า (Customer Information System) ระบบเงินฝาก (Deposit System) ซึ่งครอบคลุมถึงระบบชำระเงิน (Payment System) ระบบสินเชื่อ (Credit System) ระบบการทำรายการ (Teller System) ที่ทำงานประสานกันเป็นหนึ่งเดียว โดยใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลเดียวกัน
Branch System	ระบบงานสาขา
Customer Information File (CIF)	ระบบข้อมูลลูกค้าธนาคารอย่างละเอียด ซึ่งจะเป็นแกนสำคัญในการเป็นศูนย์กลางฐานข้อมูลเชื่อมโยงไปสู่ระบบงานอื่น ที่เกี่ยวเนื่องกับลูกค้าธนาคาร
Deposit System	ระบบงานเงินฝาก
Foreign Exchanging System	ระบบงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
General Features	คุณสมบัติทั่วไป
General Ledger System (GL)	ระบบงานด้านบัญชีแยกประเภททั่วไป
Loan System	ระบบงานสินเชื่อ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

คำศัพท์	ความหมาย
Modules	ระบบย่อยต่างๆ
Remittance System	ระบบงาน โอนเงิน
Reporting Tools and MIS Reports	เครื่องมือจัดทำรายงานและรายงานข้อมูลเพื่อการบริหาร
Teller System	การทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ของสาขา

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมาย ความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

ความหมายความพึงพอใจตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้คำว่า “พอใจ” หมายถึง สนใจ ชอบ เหมาะ ความพึงพอใจ หรือความพอใจ หมายถึง “ความรู้สึกของผู้รับบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการติดต่อขอรับบริการจากสถานที่บริการนั้น”

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550:13) ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติ ของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2550: 135) ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ชาญชัย ราชโครต (2544) ได้อธิบายความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ” และได้เสนอแนวความคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐ คือ ความรู้สึกของประชาชนที่ประเมินจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timety Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) ได้อธิบายว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้แตกต่างกัน บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ลักษณะ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อพยายามหากเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

- 1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ

- 1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

- 1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

- 1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณา และเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

- 1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อ ตราสินค้า หรือเครื่องหมายตามสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงามสเลนเดอร์ พาราไคร์ดิสโก้เชค

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ซึ่งต้องมีการกำหนดมาตรฐานด้านการให้บริการให้รวดเร็ว เพื่อที่จะให้บริการได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่างๆ เข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้ให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ส่วนประกอบทางการตลาดของธุรกิจบริการ (The Marketing Mix for Service) ประกอบด้วย 7 Ps คือ

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) ได้แก่ คุณภาพสินค้า ช่องทางการค้า สายการบริการ การรับประกันสินค้า บริการดูแลหลังการขาย

2. ราคา (Price) ได้แก่ ระดับราคาสินค้า ส่วนลดทางการค้าต่างๆ งวดในการชำระคุณค่าที่ลูกค้าได้รับ คุณภาพเปรียบเทียบกับราคา

3. การจัดจำหน่าย (Place) ได้แก่ ท่าเล ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ช่องทางการจำหน่าย

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ได้แก่ การโฆษณา การขายของพนักงานขาย การประชาสัมพันธ์

5. บุคลากร (People) ได้แก่ ผู้ให้บริการในแง่การฝึกอบรม สิ่งจูงใจ บุคลิกท่าทางการติดต่อกับลูกค้า ทักษะคิดต่างๆ

6. สถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ (Physical Evidence) ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ สีผนังที่ต้ง ระดับเสียง ส่วนที่มองเห็นได้

7. ระบบการให้บริการ (Process) ได้แก่ นโยบายต่างๆ ขั้นตอนการบริการ วิธีการซื้อขาย การเคลื่อนของกิจกรรมต่างๆ

เวอร์มา B.M. verma ได้อธิบายว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ บริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มณีวรรณ ตันไทย (2533) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

หลุย จำปาเทศ (2533) ได้อธิบายว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออกความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นมาสามารถบรรลุได้ ความพึงพอใจที่อยู่ก็ไม่มีอาการลดเวลาที่นานออกไป อาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้นได้เสมอ หรือเรียกว่าอารมณ์สะสม และทางตรงข้ามในหลายๆ คน ที่มีความต้องการ วุฒิภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความเครียดได้เช่นกัน ทั้งที่เวลาผ่านไปจะเห็นได้ว่า คนบรรลุความต้องการแล้วความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด”

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง ภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นผลได้ ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องใกล้เคียงกับเรื่องขวัญ ทั้งความพึงพอใจและขวัญ ต่างเป็นเรื่องทัศนคติและภาวะทางอารมณ์ในทางบวกของผู้ปฏิบัติ ซึ่งมีลักษณะแปรเปลี่ยน หรือเป็นพลวัต

Gilmer (1966, หน้า 279-283) ได้อธิบายถึงปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งหมายถึงความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงของหน่วยงาน ที่ให้ความรู้สิ่งไว้วางใจเชื่อถือต่อหน่วยงาน ซึ่งความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. โอกาสในการทำงาน ซึ่งพบว่า หากไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ขนาดองค์กร ชื่อเสียง รายได้ และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักแพร่หลายขององค์กร ซึ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงแก่ผู้ปฏิบัติงาน

4. ค่าจ้าง/รายได้ และโอกาสในความก้าวหน้า จะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งองค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พอใจได้มากกว่าความพึงพอใจ

5. ลักษณะงาน หากได้ทำงานตามความถนัดหรือตามความสามารถ ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และคนที่มีความรู้สูงจะพึงพอใจต่อองค์ประกอบนี้มาก

6. การควบคุมดูแล ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหากมีการบังคับบัญชาไม่ดีจะทำให้เกิดการลาออกของพนักงานได้

7. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบนี้เป็นส่วนหนึ่งของความต้องการทางสังคม หรือการให้สังคมยอมรับ

8. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งองค์ประกอบนี้จะมีผลสำคัญมากสำหรับผู้มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสงเสียง ห้องทำงาน ห้องสุขา ห้องอาหาร ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ถือเป็นความต้องการลำดับต้น จึงก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

10. ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่ เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่างๆ

Tiffin and McCormick (1968, หน้า 339) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพการทำงาน
2. สถาบันหรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ
3. ค่าจ้าง
4. ชั่วโมงในการทำงาน

5. เพื่อนร่วมงาน
6. ลักษณะของงาน
7. การนิเทศงาน
8. การเลื่อนตำแหน่ง

Van Dersal (1968, หน้า 62-72) ได้อธิบายถึงตัวกระตุ้นที่ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงาน
2. การยอมรับของสังคม
3. ลักษณะของงาน
4. ความรับผิดชอบ
5. โอกาสก้าวหน้า

นอกจากนี้แล้ว ได้อธิบายถึงองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นองค์ประกอบด้วย

1. นโยบายการบริการองค์กร
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน

Guiford and Gray (1968, หน้า 62-72) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานเอาไว้ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสในการก้าวหน้า
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์กรและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน

11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆ

Mullins (1985, หน้า 44-49) ได้ให้ทัศนะว่าความพอใจในการทำงานเป็นแนวคิดที่ซับซ้อน และยากที่จะวัดโดยไม่เอาความคิดส่วนตัวมาปะปน ระดับของความพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านตัวบุคคล สังคม วัฒนธรรม องค์กร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านตัวบุคคล ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การศึกษา ความฉลาดรอบรู้ และความสามารถ อายุ สถานภาพสมรส และตัวงานที่ทำอยู่

ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นกลุ่มและบรรทัดฐานของกลุ่ม โอกาสที่จะได้ติดต่อปรึกษาหารือ ลักษณะองค์การที่ไม่เป็นทางการ

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ทัศนคติต่างๆ ความเชื่อ ค่านิยม

ปัจจัยด้านองค์การ ประกอบด้วย ลักษณะและโครงสร้างที่เป็นทางการ นโยบายและกระบวนการบริหารงานบุคคล ลักษณะของงาน เทคโนโลยีและกระบวนการทำงานขององค์กร การชี้แนะควบคุมและภาวะผู้นำ รวมทั้งสภาพการทำงานด้วย

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย เศรษฐกิจ สังคม และอิทธิพลจากภาครัฐบาล

นอกจากนี้แล้ว Schofield (1975, หน้า 242) ได้เสนอถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาวะต่อไปนี้ คือ

1. ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน
2. ไม่ได้รับการยอมรับ
3. ทำงานซึ่งไม่ท้าทาย
4. ไม่มีโอกาสที่จะเพิ่มพูนความรู้
5. งานประจำวันที่ซ้ำซาก มีเวลาว่างมากเกินไป
6. เกิดภาวะที่ตอกใจและผูกเงินในการทำงาน
7. ไม่ชอบในงานหลักที่ทำ
8. ได้รับคำสั่งที่ขัดแย้ง และการให้คำแนะนำมากเกินไป
9. การเปลี่ยนหน้าที่การงานบ่อยๆ

10.ทำงานในสภาวะที่เร็วกว่าหน่วยงานใกล้เคียงทำงานโดยไม่มีควมหวัง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิพร สามคำ (2550: บทคัดย่อ) การศึกษาอิสระเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย และเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติและระยะเวลาในการทำงาน ในการศึกษาอิสระครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 113 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านความสำเร็จ รองลงมาได้แก่ ด้านการยอมรับนับถือ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขตเชียงราย พบว่า พนักงานธนาคารออมสินที่มีความแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ กลุ่มที่แตกต่างกันด้านระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติต่างกัน และระยะเวลาในการทำงาน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 ตามลำดับ

นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553: บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และเพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้และตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ตามรูปแบบจำลอง Delone and McLean

ในการสำรวจผู้วิจัยได้ประเมินค่าความคิดเห็นจากพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากการทำงานของระบบเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดผลและเก็บข้อมูล ผลการใช้สถิติเชิงพรรณนาและเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่อนข้างเห็นด้วยกับตัวแปรต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานอยู่เสมอ (หลายครั้งในหนึ่งเดือน) และการใช้งานอยู่เสมอ (มีการใช้งานทุกวัน) และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ Graphic User Interface (GUI) ของระบบและความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากทำงานของระบบมีค่าค่อนข้างสูง จึงทำให้ทราบว่าผู้ใช้งานมีการใช้งานมีการใช้งานอยู่เสมอและพึงพอใจต่อการใช้งานของระบบอีกทั้งเพื่อให้ทราบถึงแนวทาง และลักษณะการใช้งานของระบบ Core Banking System (CBS) และผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนด้านการวางแผนงานการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และช่วยผลักดันในด้านการพัฒนาระบบและในส่วนของการใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543:บทคัดย่อ) การค้นคว้าอิสระเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาการปรับใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขา
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาเขตภาค 5
3. ศึกษาปัจจัยที่ทำให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาประสบความสำเร็จ
4. นำเสนอผลการศึกษาต่อธนาคารออมสินเป็นข้อมูลนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

การศึกษานี้ใช้ธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 จำนวน 66 สาขา เป็นหน่วยการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้จัดการสาขา พนักงานบัญชีสาขา ผู้ช่วยพนักงานบัญชีสาขา จำนวน 198 คน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาได้ทดลองใช้ในปัจจุบันประกอบด้วย ระบบงานย่อย 4 ระบบ คือ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบบัญชีงบประมาณและระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวร พบว่า ธนาคารออมสินสาขาส่วนใหญ่ใช้ระบบงานย่อย 3 ระบบ คือ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปและระบบบัญชีงบประมาณ ส่วนระบบบัญชีสินทรัพย์ถาวรยังไม่ได้นำมาใช้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5 นั้น ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ความล่าช้าและการล้มเหลวของระบบเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูล (Network) นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากร (ผู้ใช้ระบบฯ) ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบและไม่มีความรู้พื้นฐานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ทำงานได้ช้าไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากซับซ้อนมักเกิดปัญหาการทำงานบ่อยครั้ง ปัญหาความล่าช้าในการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่

ระบบฯ คู่มือการใช้งาน (User Manual) อ่านเข้าใจยาก ไม่มีรายการช่วยเหลือ (Help Manu) ในตัวระบบ และปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีขีดความสามารถน้อย จำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในธนาคาร ออมสินสาขาที่สำคัญ คือ ปัจจัยด้านบริหารองค์กร ได้แก่ การที่ผู้บริหารธนาคารฯ เห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี รวมทั้งจัดให้มีการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระบบฯ ของธนาคาร ปัจจัยด้านโปรแกรมที่ใช้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและง่ายต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านบุคลากรควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ปัจจัยด้านเทคโนโลยีด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล (Network) มีความรวดเร็ว ไม่ขัดข้องบ่อยครั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีคุณภาพดี และปัจจัยด้านวัสดุเอกสารและสถานที่ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ

สมชัย ขวนยี (2551: บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 (ภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงวิจัยปริมาณ คือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 (ภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร) เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พนักงานที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

พนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

สุทธิลักษณ์ แจ่มใส (2546: บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสนับสนุนของหน่วยงาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน 8 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การศึกษาต่อ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน การฝึกอบรม การย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ และการมอบหมายงานที่สำคัญ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำค่าสถิติที่เหมาะสมที่ได้จากกลุ่มประชากรเพื่อหาข้อสรุปโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มประชากรจากจำนวนของพนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ซึ่งมีผู้ใช้ระบบธุรกิจหลัก จำนวนทั้งสิ้น 53 คน (ข้อมูลจากสำนักงานจังหวัดน่าน ปี พ.ศ.2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาในฉบับนี้เป็นการเลือกแบบเจาะจง โดยจะเลือกศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงินและผู้ช่วยพนักงานการเงิน ทั้ง 9 สาขา ในสำนักงานจังหวัดน่าน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งผู้ศึกษาสร้างและพัฒนาขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรมต่างๆ และคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด

2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ผู้ศึกษาดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 สร้างคำถามของแบบสอบถามตามความมุ่งหมายของการศึกษา

2.1.3 ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่สมบูรณ์

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้วิธีแบบสอบถาม ทำการสอบถามประชากรที่ต้องการศึกษาคือ พนักงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แบบสอบถามใช้คำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิดและใช้การสังเกตการณ์ร่วมด้วย

2.3 ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาสร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานธนาคาร และประสบการณ์ทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน การให้คะแนนตัวแปรสามารถแบ่งตามลักษณะของเนื้อหาของแบบสอบถาม ได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร ประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบ Check List

ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก มาประยุกต์ใช้ ซึ่งการให้คะแนนตัวแปรเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) โดยหลักกาในการให้คะแนนตัวแปรได้กำหนดไว้ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง น้อย

คะแนน 3 หมายถึง ปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง มาก

คะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด

2.4 การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.4.1 เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงสำนวนภาษาที่ใช้ให้ชัดเจน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ ดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พนักงานผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ในเรื่องเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร ประสบการณ์ทำงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้การตอบแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้ไปแจกแบบสอบถามให้ประชากรทั้งหมด 53 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

(1) แจกแบบสอบถามให้ประชากร พนักงานผู้ใช้งานระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

(2) เตรียมเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

(3) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บทความ Website ต่าง ๆ โดยนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนา

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาจัดทำ ดังนี้

4.1 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากแบบสอบถาม

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.2.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั้งหมดในแบบสอบถามของประชากร โดยแยกวิเคราะห์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร ประสบการณ์ทำงาน จะแสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) และนำเสนอในรูปแบบของตาราง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้งานระบบธุรกิจหลัก ในด้านรูปแบบและการใช้งาน การเชื่อมโยงข้อมูลและการแก้ไขรายการ ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร จะแสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) และนำเสนอในรูปแบบของตาราง

นำมาคำนวณพิสัยในแต่ละอันตรภาคชั้น (Class Interval) ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จากการคำนวณขั้นต้น สามารถนำมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับน้อยที่สุด

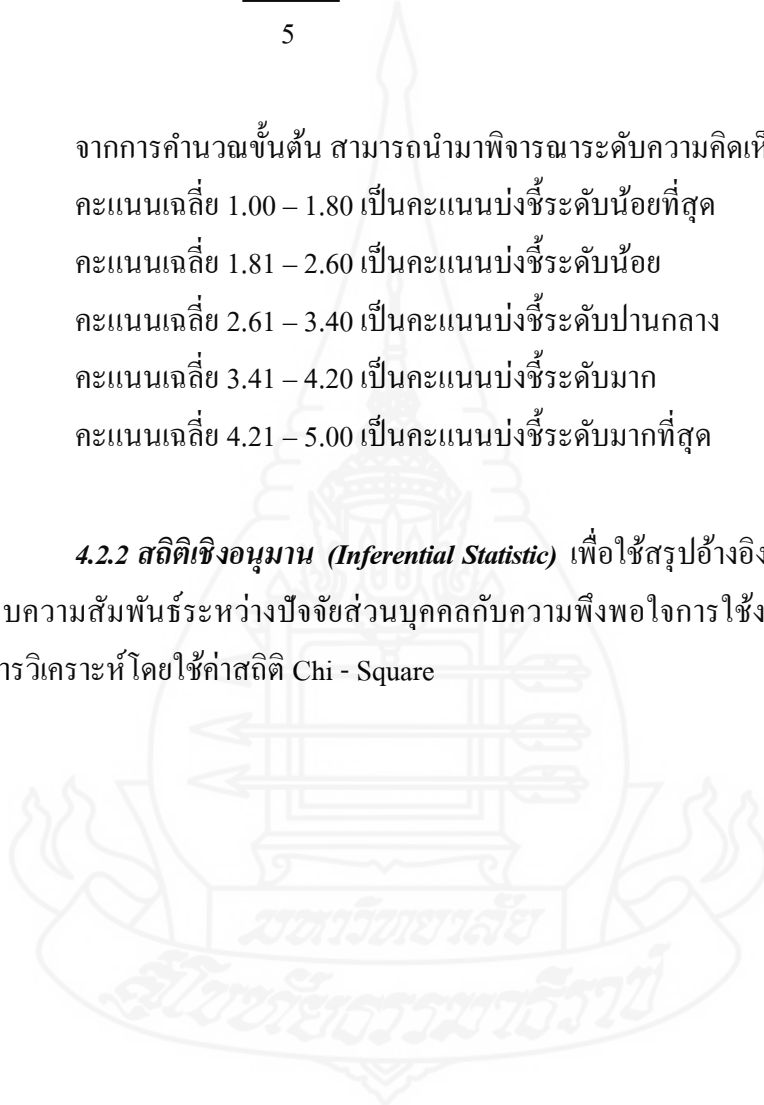
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 เป็นคะแนนบ่งชี้ระดับมากที่สุด

4.2.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้สรุปอ้างอิงไปยังประชากร เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจการใช้งานระบบธุรกิจหลัก แสดงผลการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Chi - Square



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน” โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรทั้งหมด โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกประชากรทั้งหมดภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ทั้ง 9 สาขา คือ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงินและผู้ช่วยพนักงานการเงิน ซึ่งมีจำนวนผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักทั้งสิ้น 53 คน ซึ่งจำแนกลักษณะทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในธนาคาร ประสบการณ์การทำงาน

ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ (%)
ชาย	10	18.9
หญิง	43	81.1
รวม	53	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1 ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 และเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุจำแนกตามเพศ

ข้อมูล	จำนวน	อายุเฉลี่ย
ชาย	10	41.1
หญิง	43	32.6
รวม	53	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 จะแสดงถึงค่าเฉลี่ยอายุของประชากรจำแนกตามเพศ จากประชากรเพศชาย จำนวน 10 คน มีอายุเฉลี่ย 41.1 ปี และเพศหญิง จำนวน 43 คน มีอายุเฉลี่ย 32.6 ปี

ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านระดับการศึกษา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ (%)
ปริญญาตรี	34	64.2
ปริญญาโท	19	35.8
รวม	53	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 ประชากรส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานในธนาคาร สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานในธนาคาร

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ (%)
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	12	22.6
หัวหน้าการเงิน	9	17
พนักงานการเงิน	22	41.5
ผู้ช่วยพนักงานการเงิน	10	18.9
รวม	53	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 ประชากรตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ตำแหน่งหัวหน้าการเงิน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ตำแหน่งพนักงานการเงิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานการเงิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์การทำงาน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ลักษณะ โดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านประสบการณ์การทำงาน

ข้อมูล	จำนวน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย
ประสบการณ์ทำงาน	53	1	30	8.72

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 ประชากรทั้งหมดมีประสบการณ์การทำงาน ต่ำที่สุดคือ 1 ปี และประสบการณ์การทำงาน สูงที่สุด คือ 30 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 8.72 ปี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้นำคำตอบจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ถึงความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบธุรกิจหลัก

ในส่วนที่ 1 จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำคะแนนจากแบบสอบถามมาสรุปค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ข้อมูล	Mean	S.D.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย	3.26	0.76
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด	3.32	0.70
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย	3.15	0.82
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย	3.15	0.79
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย	3.17	0.75
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.17	0.78
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	3.15	0.74
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว	3.25	0.73
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)	3.04	0.76
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว	3.28	0.72
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก	3.25	0.70
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	3.23	0.78
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม	3.34	0.71
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก	3.25	0.73
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้	3.28	0.72
ข้อมูลที่ได้อาจระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล	3.19	0.79

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูล	Mean	S.D.
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	0.77

ค่าเฉลี่ยรวมที่ได้ 3.22 มาจาก นำค่าเฉลี่ยของข้อมูลความพึงพอใจทั้งหมดนำมารวมกันแล้วหารด้วย จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19

เมื่อพิจารณาโดยรวมแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22

ในส่วนที่ 2 เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจ

ข้อมูล	χ^2	Sig.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด		
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว		
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)	11.022	0.274
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม		
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้		
ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล		

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 11.022 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.274 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

เพศชายและเพศหญิงของพนักงานทั้ง 9 สาขา จำนวน 53 คน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แสดงให้เห็นว่า เพศชายหรือเพศหญิงไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจ

ข้อมูล	χ^2	Sig.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด		
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว		
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)	1.373	0.231
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม		
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้		
ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล		

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 1.373 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.231 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

อายุของพนักงานทั้ง 9 สาขา จำนวน 53 คน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แสดงให้เห็นว่า อายุของพนักงานจะมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

ข้อมูล	χ^2	Sig.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด		
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว		
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)	15.00	0.057
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม		
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้		
ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล		

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 15.00 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.057 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

ระดับการศึกษาของพนักงานทั้ง 9 สาขา จำนวน 53 คน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาโทไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับความพึงพอใจ

ข้อมูล	χ^2	Sig.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด		
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว		
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)	30.413	0.296
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม		
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้		
ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล		

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 30.413 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.296 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่าตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

ตำแหน่งงานของพนักงานทั้ง 9 สาขา จำนวน 53 คน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงิน และผู้ช่วยพนักงานการเงินไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการทำงานกับความพึงพอใจ

ข้อมูล	χ^2	Sig.
ระบบธุรกิจหลักมีการจัดรูปแบบใช้งานง่าย		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด		
คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย		
ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน		
ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการได้หลายรายการในครั้งเดียว	1.231	0.152
ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการบริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว		
ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว		
ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม		
ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก		
ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ได้		
ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล		

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 พบว่า χ^2 ที่คำนวณได้มีค่า 1.231 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ 0.152 ซึ่งมีค่ามากกว่า ค่า $\alpha = 0.05$ แสดงว่าประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลัก

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้ง 9 สาขา จำนวน 53 คน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานจะมากหรือน้อยไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ใช้ประชากรทั้งหมด โดยไม่มีกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกประชากรทั้งหมดภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานจังหวัดน่าน ทั้ง 9 สาขา คือ ผู้ช่วยผู้จัดการ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงินและผู้ช่วยพนักงานการเงิน ซึ่งได้ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. การรับชำระหนี้มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป ใช้เวลาในการให้บริการกับลูกค้านานเกินไป ควรจะลดวิธีการในการรับชำระหนี้ให้น้อยลง ไม่ต้องเช็คยอดหนี้คงค้างหลายที่สามารถเช็คได้ที่จอที่ทำรายการรับชำระหนี้ได้ทันที

2. การรับชำระดอกเบี้ยเงินกู้ไม่สามารถคิดคำนวณในการรับชำระจนถึงวันครบกำหนดได้ จะรับชำระได้ถึงวันที่ปัจจุบันเท่านั้น ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการติดต่อหลายครั้งและทำให้ลูกค้าเกิดการสับสนไม่เข้าใจ ควรจะรับชำระดอกเบี้ยล่วงหน้าให้กับลูกค้าได้และไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง

3. การรับชำระหนี้ของลูกค้าบางราย เมื่อลูกค้ามาชำระหนี้ภายในงวดที่กำหนด แต่เมื่อรับชำระหนี้แล้ววันครบกำหนดไม่เลื่อนเป็นงวดถัดไป ทำให้ลูกค้าผิมนัดชำระหนี้ได้ และทำให้พนักงานเสียเวลาในการแก้ไขงวดการชำระหนี้ในงวดถัดไปซึ่งจะต้องตรวจดูการรับชำระหนี้ทุกรายว่างวดในการรับชำระครั้งต่อไปเลื่อนไปแล้วหรือไม่ ควรจะมีการปรับปรุง เมื่อรับชำระหนี้เรียบร้อยแล้วงวดในการชำระครั้งต่อไปควรจะเลื่อนโดยทันทีเพื่อไม่ให้ลูกค้าผิมนัดในการชำระหนี้และไม่ทำให้เสียเวลาในการแก้ไขงวดชำระครั้งต่อไป

4. การปิดบัญชีเงินฝากประจำ มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก เพราะต้องถอนเงินทีละรายการที่นำเงินมาฝากแต่ละครั้ง ทำให้ใช้เวลาในการให้บริการนาน การปิดบัญชีเงินฝากประจำควรจะปิดบัญชีได้ในครั้งเดียวเหมือนกับการปิดบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

5. การปิดบัญชีเงินฝากรายเดือนก่อนครบกำหนดจะต้องทำการปรับลดดอกเบี้ยก่อนปิดบัญชี ทำให้ใช้เวลาในการบริการนาน ควรจะมีปรับลดดอกเบี้ยโดยอัตโนมัติ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน” เพื่อประเมินระบบธุรกิจหลักของผู้ใช้ที่มีต่อระบบธุรกิจหลัก โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม จากการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน
- เพื่อศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน
- เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงิน และผู้ช่วยพนักงานการเงิน จำนวน 53 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำค่าสถิติที่เหมาะสมที่ได้จากกลุ่มประชากรเพื่อหาข้อสรุปโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 และเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ประชากรเพศชาย จำนวน 10 คน มีอายุเฉลี่ย 41.1 ปี และเพศหญิง จำนวน 43 คน มีอายุเฉลี่ย 32.6 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ตำแหน่งหัวหน้าการเงิน จำนวน 9 คน คิดเป็น

ร้อยละ 17 ตำแหน่งพนักงานการเงิน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานการเงิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ประสบการณ์การทำงาน ต่ำที่สุด คือ 1 ปี และประสบการณ์การทำงาน สูงที่สุด คือ 30 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยได้ 8.72 ปี

1.3.2 จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบธุรกิจหลัก

1. การรับชำระหนี้มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากเกินไป ใช้เวลาในการให้บริการกับลูกค้านานเกินไป
2. การรับชำระดอกเบี้ยเงินกู้ไม่สามารถคิดคำนวณในการรับชำระจนถึงวันครบกำหนดได้ จะรับชำระได้ถึงวันที่ปัจจุบันเท่านั้น ทำให้ลูกค้าเสียเวลาในการติดต่อหลายครั้ง และทำให้ลูกค้าเกิดการสับสนไม่เข้าใจ
3. การรับชำระหนี้ของลูกค้าบางราย เมื่อลูกค้ามาชำระหนี้ภายในงวดที่กำหนด แต่เมื่อรับชำระหนี้แล้ววันครบกำหนดไม่เลื่อนเป็นงวดถัดไป ทำให้ลูกค้าผิดนัดชำระหนี้ได้ และทำให้พนักงานเสียเวลาในการแก้ไขงวดการชำระหนี้ในงวดถัดไปซึ่งจะต้องตรวจสอบการรับชำระหนี้ทุกรายว่างวดในการรับชำระครั้งต่อไปเลื่อนไปแล้วหรือไม่
4. การปิดบัญชีเงินฝากประจำ มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก เพราะต้องถอนเงินที่ละรายการที่นำเงินมาฝากแต่ละครั้ง ทำให้ใช้เวลาในการให้บริการนาน
5. การปิดบัญชีเงินฝากรายเดือนก่อนครบกำหนดจะต้องทำการปรับลดดอกเบี้ยก่อนปิดบัญชี ทำให้ใช้เวลาในการบริการนาน ควรจะมีปรับลดดอกเบี้ยโดยอัตโนมัติ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา “การศึกษาคำพิงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน” ผู้ศึกษาได้นำคำตอบจากแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 สภาพทั่วไปของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน จากการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 32.6 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานการเงิน ประสบการณ์การทำงาน โดยเฉลี่ย 8.72 ปี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชัย ขวนยี่ (2551) ที่กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 (ภูเก็ท พังงา กระบี่ ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร) เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ

62.80 มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 42.80 มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

2.2 ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบธุรกิจหลักอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.22 โดยระดับความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก เรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลดความซ้ำซ้อนการบันทึกข้อมูล ทำงานได้รวดเร็ว/ไม่ติดขัด ลดเวลาในการบริการ เชื่อมโยงระบบงานอื่นๆ มีรูปแบบการใช้งานง่าย ทำรายการได้หลายรายการ มีความพึงพอใจ แสดงข้อมูลปัจจุบัน เชื่อมโยงข้อมูลรวดเร็ว ประมวลผลถูกต้อง จอประมวลผลเข้าใจง่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คู่มือใช้งานเข้าใจง่าย หน้าจอนำเข้าข้อมูลเข้าใจง่าย ลดความซ้ำซ้อนการทำงาน การป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิลักษณ์ แจ่มใส (2546) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 29 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงาน 8 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อร่วมงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ส่วนความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน และจากข้อค้นพบ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการปรับปรุงระบบธุรกิจหลักให้เกิดความพึงพอใจในการใช้ ดังนี้

1. การป้องกันการบันทึกข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน) ในการบันทึกข้อมูลแต่ละครั้ง ควรจะหน้าจอในการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการบันทึกข้อมูล
2. คู่มือการใช้งานมีความชัดเจน/เข้าใจง่าย ควรจัดทำคู่มือประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีความชัดเจน และบอกถึงวิธีการแก้ไขรายการที่ถูกต้อง เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการติดต่อสำนักงานใหญ่ในการแก้ไขรายการในแต่ละครั้ง

3. ข้อมูลที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมีความถูกต้องของการประมวลข้อมูล ในบางครั้งข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลยังไม่มีความถูกต้อง แม่นยำ เช่น การรับชำระหนี้ เมื่อรับชำระหนี้แล้วงวดในการชำระครั้งถัดไปของลูกค้ายังไม่เลื่อน ควรทำการปรับปรุงแก้ไขให้งวดในการชำระครั้งถัดไปเลื่อนโดยอัตโนมัติ เพื่อความถูกต้องของข้อมูล

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- ควรศึกษาความคาดหวังการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ควรศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) “รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ
มาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก” กรุงเทพมหานคร
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- คู่มือการใช้งานในระบบธุรกิจหลัก (2552) ระบบเงินฝากและสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร
- นิพร สามคำ (2550) “การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สังกัดเขต
เชียงราย” การศึกษาอิสระ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- นิตานาด เหมือนสิงห์ (2553) “การศึกษาปัจจัยการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่
ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่”
การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บริบทธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จาก <http://www.baac.or.th/content-about.php>
ค้นคืนวันที่ 21 ธันวาคม 2556
- วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543) “การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5”
วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) การวิจัยธุรกิจ กรุงเทพมหานคร ไคมอน อิน บิสซิเน็ต เวิร์ล
สมชัย ขวนยี่ (2551) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธนาคารธนาคารเพื่อการเกษตรและ
สหกรณ์การเกษตร ระดับปฏิบัติการ ในสังกัดฝ่ายกิจการสาขา 8 (ภูเก็ต พังงา กระบี่
ระนอง สุราษฎร์ธานี ชุมพร)” วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สรชัย พิศาลบุตร (2550) คู่มือการทำวิจัยตลาดเชิงปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร วิทยพัฒน์
- สุทธิลักษณ์ แจ่มใส (2546) “ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาข เขต 29” วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- Laudon C. Kenneth ,and Laudon P.Jane (1996) “Management Information System. 4th ed” NJ.
Prentice Hall P.104 - 105, P.526, P. 375



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโท
4. ตำแหน่งงาน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าการเงิน
- พนักงานการเงิน ผู้ช่วยพนักงานการเงิน
5. ประสบการณ์การทำงานปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำนักงานจังหวัดน่าน

ความพึงพอใจการใช้ระบบธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานจังหวัดน่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าการใช้งานของระบบมีความเหมาะสม / ถูกต้อง มาก น้อยเพียงใด กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
1	ระบบธุรกิจหลักมีการจัดเมนูใช้งานง่าย					
2	ระบบธุรกิจหลักสามารถทำงานได้รวดเร็ว ไม่ติดขัด					
3	คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจน/ เข้าใจง่าย					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
4	ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบหน้าจอนำเข้า ข้อมูล (Input) เข้าใจง่าย					
5	ระบบธุรกิจหลักมีรูปแบบการประมวลผล (Output) เข้าใจง่าย					
6	ระบบธุรกิจหลักช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน					
7	ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนใน การทำงาน					
8	ระบบธุรกิจหลักสามารถทำรายการ ได้หลายรายการในครั้งเดียว					
9	ระบบธุรกิจหลักมีการป้องกันการบันทึก ข้อมูลผิดพลาด (มีข้อความแจ้งเตือน)					
10	ระบบธุรกิจหลักช่วยลดเวลาในการ บริการลูกค้า สะดวก รวดเร็ว					
11	ความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อ ระบบธุรกิจหลัก					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของการใช้ระบบธุรกิจหลัก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
12	ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงข้อมูลได้ อย่างรวดเร็ว					
13	ระบบธุรกิจหลักช่วยลดความซ้ำซ้อนใน การบันทึกข้อมูลลูกค้ารายเดิม					
14	ระบบธุรกิจหลักแสดงข้อมูลเป็นปัจจุบัน เช่น รายการบัญชีเงินฝาก					
15	ระบบธุรกิจหลักมีการเชื่อมโยงกับ ระบบงานอื่นๆ ได้					
16	ข้อมูลลูกค้าที่ได้จากระบบธุรกิจหลักมี ความถูกต้องของการประมวลข้อมูล					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสิริลักษณ์ เรือนมา
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	บช.บ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร อำเภอปัว จังหวัดน่าน
ตำแหน่ง	พนักงานการเงิน 4

