

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดด้านสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลัก
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
- 2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดด้านสารสนเทศทางการบัญชี

ผู้ศึกษาได้ทำศึกษาด้านแนวคิดด้านสารสนเทศทางการบัญชี ดังนี้

- 2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
- 2.1.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร
- 2.1.3 ลักษณะข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี
- 2.1.4 ลักษณะการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร
- 2.1.5 ประโยชน์ที่ผู้บริหารได้รับจากสารสนเทศทางการบัญชี

2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในสมัยเริ่มแรกถูกมองว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศในองค์กรใหญ่ มีหน้าที่ในการบันทึกรายการค้าและนำเสนอข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงินตรา เพื่อผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและควบคุม แต่ปัจจุบันระบบสารสนเทศทางการบัญชีขยายวงครอบคลุมไปถึงการจัดเก็บข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตรา ซึ่งอาจช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่

องค์กรได้ในภายหน้า คำจำกัดความของคำว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงไม่ได้จำกัดขอบเขต อยู่แค่การบัญชีการเงินแต่รวมถึงการบัญชีบริหารและไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เงินตราแต่รวมถึงข้อมูลใด ๆ ก็ได้ที่สามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่กิจการและลูกค้าของกิจการ (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม, 2550: 28)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems) หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบ ขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มี ประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้สำหรับผู้ประโยชน์จากสารสนเทศทางการบัญชีอาจแบ่งได้ เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ บุคคลภายในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหารระดับต่าง ๆ และบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น นักลงทุน เจ้าหนี้ หน่วยงานของรัฐบาลและคู่แข่งกัน เป็นต้น ทั้งนี้กระบวนการ เปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือประมวลผลข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีนั้นอาจกระทำด้วยมือ หรือใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยก็ได้ ตัวอย่าง ของสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) ที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ เช่น งบกำไรขาดทุน งบดุล งบกระแสเงินสด เป็นต้น ซึ่งสารสนเทศเหล่านี้ได้มาจากการประมวลผลรายการค้าต่าง ๆ ของกิจการ ดังนั้นรายการ ค้าแต่ละรายการ เช่น รายการขายสินค้า รายการซื้อสินค้า เป็นต้น จึงถือว่าเป็นตัวอย่างของข้อมูล (Data) ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี (อุทัยวรรณ จรุงวิภู และสุชาดา สถาวรวงศ์, 2550: 6)

จากความหมายข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบเพื่อนำข้อมูลทางการบัญชีไปผ่านกระบวนการประมวลผลแล้วนำเสนอใน รูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งประกอบด้วยผู้ใช้ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่สามารถช่วยลด ขั้นตอนที่ซับซ้อนของบัญชี แล้วนำเสนอต่อบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.1.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร

ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร มีดังนี้ (วัชรินทร์ เศรษฐศักดิ์โก, 2555: 34)

1. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือ การบริการโดยการเพิ่ม คุณภาพ การลดต้นทุนหรือการเพิ่มรูปแบบได้ตามต้องการ เช่น ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีสามารถบันทึกการทำงานของเครื่องจักร ดังนั้น ถ้าเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ ฝ่ายปฏิบัติการสามารถสังเกตได้โดยทันที

2. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น บริษัทแห่งหนึ่งในกระบวนการผลิต แนวการประกอบชิ้นส่วนของเครื่องยนต์ในโรงงานล่าช้าเนื่องจากฝ่ายผลิตมีวัตถุดิบไม่เพียงพอ ทั้งๆ ที่ในโกดังมีพื้นที่เหลือมากในการจัดเก็บระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยในการจัดเก็บเกี่ยวกับวัตถุดิบไม่ว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับปริมาณวัตถุดิบในมือและการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยอัตโนมัติ เมื่อวัตถุดิบคงเหลือในปริมาณที่ต้องการสั่งซื้อ
3. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการจัดหาสารสนเทศได้ทันเวลาและเชื่อถือได้เพื่อใช้ในการตัดสินใจ เช่น บริษัทแห่งหนึ่งมีผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิดในแต่ละวัน จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด สินค้าใดถ้ามียอดขายต่ำผู้บริหารจะทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุซึ่งอาจทำการผลิตต่อโดยทำการปรับปรุงคุณภาพหรือหยุดทำการผลิต
4. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น บริษัทแห่งหนึ่งทำการพัฒนาระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการแบ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระบบจะเก็บข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าโดยแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานในครั้งต่อไปได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะในข้อมูลพื้นฐานนั้นจะรวบรวมปัญหาจากกรณีศึกษาที่ผ่านมาและแนวทางแก้ไข
5. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยปรับปรุงการติดตามสื่อสาร เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากรทางบริษัทจะตรวจสอบและแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยระบบเครือข่ายทันที
6. ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ เช่น การเก็บข้อมูลทางภาษีอากร เมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับภาษีอากรสามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้

2.1.3 ลักษณะข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี

ลักษณะข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดี ได้แก่ (ครรรจิต มาลัยวงศ์, 2549: 122)

1. มีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องตรงกับความเป็นจริงและเชื่อถือได้ ระบบสารสนเทศบางอย่างมีความสำคัญ หากไม่ตรงกับความเป็นจริงแล้ว อาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ ระบบสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำจะต้องเกิดจากการป้อนข้อมูลรวมถึงโปรแกรมที่ประมวลผลจะต้องถูกต้อง

2. ทันต่อเวลา (Timeliness) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องทันต่อการใช้งาน หมายถึง ข้อมูลที่ป้อนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ปกครองนักเรียนจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย หากหมายเลขโทรศัพท์ล้าสมัยก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้หากเกิดกรณีฉุกเฉิน
3. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความครบถ้วน ระบบสารสนเทศที่มีความครบถ้วนเกิดจากการเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน หากเก็บข้อมูลเพียงบางส่วนก็จะไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ เช่น ข้อมูลนักเรียนก็ต้องมีการเก็บรายละเอียดเกี่ยวกับนักเรียนให้ได้มากที่สุด เช่น ชื่อ อายุ ที่อยู่ ชื่อผู้ปกครอง หมายเลขโทรศัพท์ โรคประจำตัว คณะที่ได้รับในแต่ละวิชา เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ครูสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ หากไม่มีข้อมูลของหมายเลขโทรศัพท์ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินก็จะไม่สามารถติดต่อกับผู้ปกครองได้เช่นเดียวกัน
4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevancy) ระบบสารสนเทศจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลต้องมีการสอบถามการใช้งานของผู้ใช้ว่าต้องการในเรื่องใดบ้าง จึงจะสามารถสรุประบบสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด เช่น หากต้องการเก็บข้อมูลของนักเรียนก็ต้องถามครูว่าต้องการเก็บข้อมูลใดบ้างเพื่อให้ครูสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง
5. สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องตรวจสอบแหล่งที่มาได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ตรวจสอบความถูกต้องของระบบสารสนเทศได้

2.1.4 ลักษณะการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหาร

จากสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจ เช่น ข้อมูลในการผลิตสินค้า ทำให้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต้นทุนและกำไร หรือขาดทุน และข้อมูลทางการเงินสามารถนำไปวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการรับคำสั่งซื้อพิเศษ การปิดโรงงานชั่วคราวและการเพิ่มหรือลดสายการผลิต เป็นต้น ซึ่งผู้บริหารจะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นหลักในการวางแผนในอนาคตหลังจากดำเนินธุรกิจไปชั่วระยะเวลาหนึ่งจะต้องมีการควบคุม ติดตามผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงว่า แตกต่างจากแผนงานที่วางไว้อย่างไร รวมทั้งพิจารณาว่ามีส่วนใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ฝ่ายบริหารยังนำ

ข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือเป็นการเฉพาะหน้าที่ ดังนั้น ข้อมูลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ (ดวงมณี โกมารทัต, 2554: 52) อนึ่งการนำข้อมูลบัญชีไปใช้ในการตัดสินใจ คือ การนำตัวเลขทางการเงินหรือข้อมูลบัญชีที่มีประโยชน์ไปใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ (อรุณี อย่างธรา, อรสา วีระประดิษฐ์, ฌัญฐพร เหล่าธรรมทัศน์และวิภาดา ดันติประภา, 2555: 75) โดยผู้บริหารมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่งานบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลตามนโยบายของกิจการของผู้บริหารที่มีความจำเป็นและเครื่องมือที่ถูกใช้ในการวัดความสามารถเชิงการบริหารของผู้บริหาร สามารถจำแนกได้ 4 หน้าที่งานดังต่อไปนี้ การวางแผน (Planning) การสั่งการ (Directing) การควบคุม (Controlling) และการตัดสินใจ (Decision Making)

ดังนั้นการที่ผู้บริหารจะสามารถทำหน้าที่ทางการบริหารดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างสมบูรณ์จำเป็นต้องมีสารสนเทศที่มีคุณภาพและให้ประโยชน์ต่อการทำหน้าที่ทางการบริหารได้อย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้จึงกล่าวได้ว่า สารสนเทศ (Information) จึงเปรียบเสมือนเป็นเชื้อเพลิงที่ขับเคลื่อนการบริหารให้ดำเนินต่อไปได้ ผู้บริหารคนใดไม่มีสารสนเทศเพื่อการบริหารก็จะขาดพลังที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้

สารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) จึงนับว่าเป็นสารสนเทศประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้บริหารในระดับต่าง ๆ เมื่อมองถึงหน้าที่ทางการบริหารเราจะพบว่าหน้าที่ทางการบริหารมีการใช้สารสนเทศทางการบัญชีด้วยกันทั้งสิ้น

2.1.5 ประโยชน์ที่ผู้บริหารได้รับจากสารสนเทศทางการบัญชี

เมื่อผู้บริหารทำการวางแผนเป้าหมาย (Goals) ขององค์กรในอนาคตแล้ว สารสนเทศจากระบบสารสนเทศทางการบัญชี จะเข้ามาช่วยผู้บริหารให้ดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ (Strategies) ในการดำเนินงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น อย่างไรก็ตาม กลยุทธ์ที่วางไว้สมควรถูกทบทวนและปรับเปลี่ยน ถ้าสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานมีการเปลี่ยนไป การใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อทำการแปลงกลยุทธ์ให้เป็นวิธีการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ (Actions) การใช้สารสนเทศทางการบัญชีเพื่อทำการวางแผนการปฏิบัติงาน (Action Plans) และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับจากแผนงานดังกล่าว (Expected Outcomes) ในทางปฏิบัติการใช้สารสนเทศทางการบัญชี เพื่อการสื่อสาร (Communicating) ให้สมาชิกทุกคนได้ทราบทิศทางขององค์กร วิธีการปฏิบัติงาน ความคาดหวังจากองค์กรและใช้ในการประสานงาน (Coordinating) ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรด้วยการ

ใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการควบคุม (Controlling) และสั่งการ (Directing) สำหรับงานประจำวัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึงใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Making Decision) ในระหว่างการทำงาน การใช้สารสนเทศทางการบัญชีในการวางระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Evaluating System) ที่เหมาะสมและยุติธรรม (สุปราณี สุกระเสริฐ และคณะ, 2549: 15)

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลัก

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลัก ดังนี้

2.2.1 ความเป็นมาของระบบงานธุรกิจหลัก

2.2.2 ความหมายของระบบงานธุรกิจหลัก

2.2.3 ประโยชน์ของระบบงานธุรกิจหลัก

2.2.4 องค์ประกอบของระบบงานธุรกิจหลัก

2.2.1 ความเป็นมาของระบบงานธุรกิจหลัก

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความประสงค์ที่จะจัดหาระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking System, CBS) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการขายธุรกิจและการให้บริการโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนระบบการให้บริการที่มีความหลากหลายทันสมัยและเป็นมาตรฐานสากล สามารถรองรับการพัฒนาธุรกรรมการเงินในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ โดยสามารถเชื่อมโยงการดำเนินธุรกรรมภายในของธนาคารรวมถึงสถาบันการเงินและหน่วยงานอื่นภายใต้มาตรฐานที่เป็นสากล วันที่ 27 เมษายน 2554 จึงเป็นวันที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้ลงนามเซ็นสัญญากับบริษัท ทีเอ็น อินฟอร์เมชั่น ซิสเต็มส์ จำกัด ในการพัฒนาระบบงานธุรกิจหลักของธนาคาร (คู่มือปฏิบัติงาน โครงการระบบงานธุรกิจหลัก, 2555: 1)

2.2.2 ความหมายของระบบงานธุรกิจหลัก

ระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking System :CBS) หมายถึง ระบบที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการของธุรกิจธนาคาร โดยทำหน้าที่จัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ รวมทั้งบริการโอนเงิน และรับชำระหนี้ ระบบงานธุรกิจหลักจะเป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่สำคัญ ซึ่งดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และบริการสู่ตลาดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ระบบงานธุรกิจหลักเปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่ช่วยวิเคราะห์

ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างข้อมูลรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหารในอันที่จะตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพเวลาที่เหมาะสม

ระบบงานธุรกิจหลักมีคุณสมบัติที่โดดเด่น คือ ประมวลผลข้อมูลแบบออนไลน์เรียลไทม์อย่างแท้จริง โครงสร้างของระบบที่รองรับ การปรับยอดบัญชีเป็นปัจจุบันในทันที โดยธนาคารไม่จำเป็นต้องปิดระบบ เมื่อสิ้นวัน เพื่อประมวลผลข้อมูลจะช่วยให้ธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผ่านทุกช่องทางสื่อสารได้ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งมีฐานข้อมูลที่ยึดตัวลูกค้าเป็นศูนย์กลาง แตกต่างจากการยึดเลขที่บัญชีในอดีตโดยจะผูกรวมนับบัญชีทุกประเภททั้งเงินฝากและสินเชื่อของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเปิดบัญชีที่สาขาไหน ก็ตามไว้บนฐานข้อมูลเดียวกัน ทั้งนี้ระบบจะทำหน้าที่เปรียบเสมือนโรงงานพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อเพื่อรองรับความต้องการที่แตกต่างกันไปของลูกค้าแต่ละราย โดยลูกค้าสามารถกำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง อาทิ ระยะเวลาที่ต้องการฝาก/ผ่อนชำระ วงเงินที่ต้องการฝาก/ผ่อนชำระ และรูปแบบการฝาก/ผ่อนชำระ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้การธนาคาร สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ทั้งด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ช่วยสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน (คู่มือการปฏิบัติงาน โครงการระบบงานธุรกิจหลัก, 2555: 1)

2.2.3 ประโยชน์ของระบบงานธุรกิจหลัก

ระบบงานธุรกิจหลัก มีประโยชน์ คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระบบสถาบันการเงินและการธนาคาร เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และนำเสนอต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ทำให้ประสิทธิภาพด้านบริการลูกค้า การบำรุงรักษาข้อมูลลูกค้า ซึ่งมีอยู่เพียงจุดเดียวแต่มีการใช้งานจากทุกระบบให้มีคุณภาพและใช้ประโยชน์ได้สูงสุด เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ และยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ระบบงานธุรกิจหลักเป็นระบบที่มีการทำรายการต่างๆ เพียงครั้งเดียวและมีการตรวจสอบความถูกต้องในระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน จากนั้นรายการจะถ่ายโอนไปสู่การประมวลผลในขั้นตอนต่อไป ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาด ลดเวลาในการตรวจกระทบข้อมูล และลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เนื่องจากระบบมีมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถฝึกปฏิบัติโดยใช้ระบบออนไลน์ พร้อมทั้งเพิ่มผลงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากการใช้งานระบบมีความง่ายและสะดวก รวมทั้งมีความถูกต้องแม่นยำ (คู่มือการปฏิบัติงาน โครงการระบบงานธุรกิจหลัก, 2555: 3)

2.2.4 องค์ประกอบของระบบงานธุรกิจหลัก

ระบบงานธุรกิจหลัก มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อย และส่งข้อมูลไปประมวลผลยังระบบบัญชีอัตโนมัติ โดยไม่ต้องทำการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และข้อมูลต่างๆ จะถูกประมวลผลออกมาเป็นสารสนเทศทางการบัญชี เช่น งบทดลองรายวัน งบทดลองรายเดือน เป็นต้น ระบบงานธุรกิจหลักประกอบด้วยระบบงานย่อย 3 ระบบ โดยมีลักษณะงานที่ใช้และผู้ปฏิบัติงานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของระบบงานธุรกิจหลัก

ระบบงาน	งานที่ใช้	ผู้ปฏิบัติ ณ ช.ก.ส. สาขา		
		พนักงานการเงิน	พนักงานพัฒนาธุรกิจ	ผู้บริหาร
1. ระบบงานเทลเลอร์	บันทึกข้อมูล	✓	—	✓
	ออกรายงาน	✓	✓	✓
2. ระบบข้อมูลลูกค้า	บันทึกข้อมูล	✓	✓	✓
3. ระบบรายงาน	ออกรายงานเดือนที่ระบบสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ	✓	✓	✓
	ออกรายงานประจำวัน ที่ระบบสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ	✓	✓	✓
	ออกรายงานที่สร้างขึ้นโดยผู้ใช้งานระบบ	✓	✓	✓

จากตารางที่ 1 ที่แสดงเกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลัก 3 ระบบนั้น มีรายละเอียดดังนี้ ระบบงานเทลเลอร์ (PD Teller) เป็นระบบปฏิบัติการ ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าด้านฝากเงิน-ถอนเงิน รับชำระสินเชื่อ จ่ายสินเชื่อ และรับชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ

ระบบข้อมูลลูกค้า (Wep CSR) เป็นระบบที่ทำการบันทึกข้อมูลลูกค้าและเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อาชีพ สถานะ รายได้และเป็นระบบที่ใช้ในการสอบถามข้อมูลของลูกค้าเกี่ยวกับข้อมูลบัญชีทุกประเภทของลูกค้า ทั้งข้อมูลด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ

ระบบรายงาน (Report Server) เป็นระบบที่ทำการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยี ระบบข้อมูลลูกค้า ระบบการเงินอัตโนมัติ ระบบฝากอัตโนมัติ และจากระบบอื่น ๆ ของธนาคาร รายงานที่ได้จะเป็นทั้งรายงานที่ผู้ปฏิบัติงานสร้างขึ้นเองและรายงานที่เกิดจากการประมวลผลโดยอัตโนมัติจากระบบต่าง ๆ ทั้งรายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน (คู่มือการปฏิบัติงานโครงการระบบงานธุรกิจหลัก, 2555: 5)

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการประเมินผล

2.3.2 ประเภทของการประเมินผล

2.3.3 จุดมุ่งหมายของการประเมินผล

2.3.4 เกณฑ์ในการประเมินผล

2.3.1 ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบต่อเนื่องที่จะวัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของงาน โดยนำผลที่ประเมินได้มาปรับปรุงวิธีการดำเนินงานเพื่อให้แผนงานหรือโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553: 204)

การประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเชิงคุณค่า เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ตัดสินใจเลือกทางอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือกระบวนการตัดสินใจคุณค่าของสิ่งของหรือการกระทำใด ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2544: 21)

การประเมินระบบสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่ทบทวน ติดตามและตรวจสอบส่วนต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสารสนเทศ เพื่อวัดคุณภาพ ประสิทธิภาพ และผลผลิตของระบบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดหรือไม่ (วิภา เจริญกัณธารักษ์, 2549 : 262)

จากความหมายข้างต้น ผู้ศึกษาได้สรุปความหมายของการประเมินผล หมายถึง กระบวนการที่ใช้ ทบทวน ติดตามและตรวจสอบการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศในการประเมิน ทำให้ทราบผลและปัญหา เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ปัญหานั้น

2.3.2 ประเภทของการประเมินผล

การประเมินผลซึ่งแบ่งได้หลายประเภทตามแต่จะใช้เกณฑ์ใดเป็นหลักในการแบ่งประเภทของการ ประเมินผล อาทิ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544: 7)

1. แบ่งตามยึดหลักในการประเมินค่า
 - การประเมินค่าตามอุดมการณ์ของโครงการเป็นการประเมินผลที่ได้ว่าบรรลุตาม วัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ โดยทราบก่อนการประเมินว่าโครงการนี้มี วัตถุประสงค์อะไรบ้าง
 - การประเมินค่าซึ่งอิสระจากอุดมการณ์ของโครงการเป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้น ทั้งหมด โดยไม่ทราบว่าวัตถุประสงค์ของโครงการนี้มีอะไรบ้าง
2. แบ่งตามลำดับเวลาที่ประเมินผล
 - การประเมินก่อนนำโครงการไปปฏิบัติ
 - การประเมินขณะโครงการดำเนินอยู่
 - การประเมินหลังจากกิจกรรมหรือโครงการสิ้นสุดลงแล้ว
3. แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมินผล
 - การประเมินเพื่อปรับปรุง เรียกว่า การประเมินความก้าวหน้าซึ่งมักจะใช้ ประเมินผลระหว่างแผนหรือระหว่างพัฒนาโครงการ ผลที่ได้จากการประเมินจะ ช่วยตั้งวัตถุประสงค์ของโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่แท้จริงและจะช่วย ตรวจสอบว่าโครงการได้ดำเนินไปตามแผนงานของโครงการหรือไม่และมีความ ก้าวหน้ามากน้อยเพียงไร
 - การประเมินเพื่อสรุปผล เรียกว่า การประเมินรวมสรุป เป็นการประเมินหลังสิ้นสุด โครงการเพื่อตรวจสอบว่าโครงการได้บรรลุเป้าหมายหรือไม่อย่างไร มีปัญหาหรือ อุปสรรคใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุงข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารโครงการสามารถ นำไปสู่การตัดสินใจโครงการนั้นควรดำเนินการต่อไปหรือยกเลิก
4. แบ่งตามสิ่งที่ถูกประเมิน
 - การประเมินสถานะแวดล้อมหรือการประเมินบริบท
 - การประเมินปัจจัยหรือตัวป้อน

- การประเมินกระบวนการ
 - การประเมินผลผลิต
5. แบ่งตามความแท้จริงของการประเมินผล
- การประเมินเทียม ซึ่งแบ่งย่อยเป็นการประเมินประเภทที่สิ่งหนึ่งไม่อาจสามารถวัดคุณค่าที่แท้จริงของสิ่งอื่นได้
 - การประเมินกึ่งแท้กึ่งเทียม ซึ่งมุ่งประเมินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่อาจสามารถวัดคุณค่าที่แท้จริงของสิ่งอื่นได้
 - การประเมินแท้จริง เป็นการประเมินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ถูกต้อง ซึ่งมักเป็นการประเมินที่เกี่ยวกับการรับรองวิทยฐานะหรือรับรองวุฒิการประเมินความต้องการหรือความจำเป็นและการประเมินเพื่อวางนโยบาย

2.3.3 จุดมุ่งหมายของการประเมินผล

จุดมุ่งหมายของการประเมินผลจะต้องมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้ประเมินจะพิจารณาวิธีการได้อย่างเหมาะสมว่าทำไมจึงต้องมีการประเมินผล ประเมินผลเพื่อค้นหาปัญหา แก้ปัญหาหรือหาข้อมูลเกี่ยวกับโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่หรือตัดสินผลสำเร็จของโครงการ การตัดสินใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการประเมินจึงนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญประการแรกในการประเมินผล เพราะการที่เรากำหนดจุดมุ่งหมายจะทำให้เราทราบถึง ผู้จะใช้การประเมินและต้องใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศอะไรในการประเมิน กล่าวโดยสรุปจุดมุ่งหมายของการประเมินผลเพื่อให้ผู้ประเมินทราบผลและปัญหาเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ปัญหานั้น (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2544: 7)

2.3.4 เกณฑ์ในการประเมินผล

หลักเกณฑ์ในการประเมินผลนโยบาย 6 เกณฑ์ ด้วยกัน คือ (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2546: 50-51)

1. ประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาว่าผลของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด
2. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับความพยายามโดยวัดจาก กำลังงานหรือความพยายามที่ใช้ไปในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในระดับของประสิทธิผลระดับนั้น โดยประสิทธิภาพเป็นเรื่องของหลักเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งนิยมวัดออกมาในรูปค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ดังนั้นนโยบายที่มีประสิทธิภาพ คือนโยบายที่ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

3. ความพอเพียง หมายถึง ความพอใจที่นโยบายสามารถตอบสนองความต้องการโดยพิจารณาจากประสิทธิผล เกณฑ์ความพอเพียงนี้จะบ่งชี้ถึงความคาบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทางเลือกต่าง ๆ ของนโยบายกับผลของนโยบาย
4. ความเป็นธรรม หมายถึง นโยบายที่คำนึงถึงการจัดสรรผลประโยชน์หรือการให้บริการต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมและคำนึงถึงการประเมินนโยบายในแง่ของความเสมอภาคและเป็นเกณฑ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับหลักเหตุผลทางด้านกฎหมายและสังคมซึ่งพาดพิงถึงการกระจายผลของนโยบายและความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ที่จะได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินการตามนโยบาย
5. การตอบสนองความต้องการที่นโยบายนั้นสนองตอบต่อความต้องการ ความพึงพอใจในคุณค่าของกลุ่มต่าง ๆ หรือไม่ มากน้อยเพียงไร โดยเฉพาะการสนองตอบนั้นตรงกับกลุ่มเป้าหมายของนโยบายหรือไม่
6. ความเหมาะสมเป็นการพิจารณาถึงหลักเหตุผลในด้านที่เกี่ยวกับหลักการหรือสาระของนโยบายรวมถึงคุณค่าของวัตถุประสงค์ของนโยบาย ความมีเหตุผลสนับสนุนสมมติฐานต่าง ๆ ของวัตถุประสงค์นั้นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ขณะที่การประเมินอื่นจะถือว่าวัตถุประสงค์เป็นที่ยอมรับแล้ว

การใช้เกณฑ์ในการประเมินผลนั้นไม่ได้หมายความว่าต้องใช้เกณฑ์ทุกเกณฑ์ในการประเมินผลทุกครั้งแต่ในทางปฏิบัติมักจะเลือกเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเป็นหลัก เพื่อแสดงให้เห็นการประเมินนโยบายนั้นให้ความสำคัญในเรื่องใด ทั้งนี้อาจจะนำเกณฑ์อื่นบางตัวมาประกอบในการศึกษาด้วยก็ได้

2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ปัทมวิษณุ มาณี (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ศึกษาประสิทธิภาพระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking System : CBS : สำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กรมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก” เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพของระบบงานธุรกิจหลัก ปัญหาและอุปสรรคของพนักงานผู้ใช้ระบบงานธุรกิจหลัก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้วิธี T-Test ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของระบบงานธุรกิจหลัก อยู่ในระดับมาก โดยมีประสิทธิภาพด้านระบบความปลอดภัยของระบบมากที่สุด จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบงานธุรกิจหลัก ส่วนใหญ่พบว่า

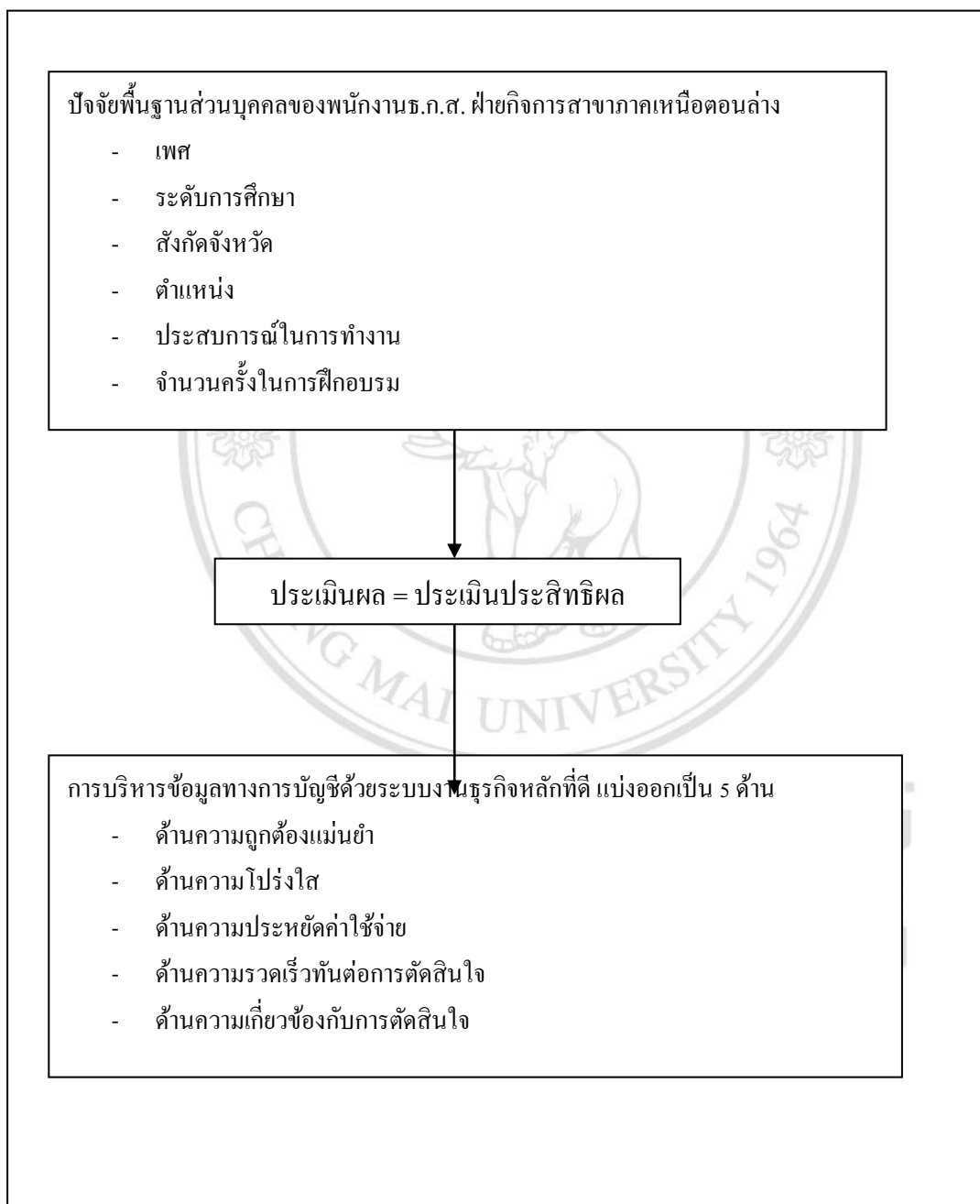
มีปัญหาและอุปสรรคด้านรูปแบบของข้อมูลที่น่าสนใจ ทำให้ผู้ปฏิบัติไม่ค่อยเข้าใจ และนโยบายที่ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับการใช้งานธุรกิจหลักมากที่สุด

อรอุมา โชติเขียว (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารออมสินเขต ภาค 7 ต่อสารสนเทศทางการบัญชีของระบบซีบีเอส” เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ระบบซีบีเอส ด้านมีประโยชน์อยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าระบบเทลเลอร์มีประโยชน์สูงสุด รองลงมาคือระบบข้อมูลลูกค้า และระบบรายงาน ด้านความง่ายระบบซีบีเอส มีความง่ายอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าระบบรายงานมีความง่ายที่สุด รองลงมาคือ ระบบเทลเลอร์และระบบข้อมูลลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสารสนเทศที่ได้รับจากระบบซีบีเอส มีคุณสมบัติเป็นสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่าคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ การตรวจสอบได้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ตามลำดับ ปัญหาจากการปฏิบัติงานระบบซีบีเอส อยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรก คือ ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบอย่างสมบูรณ์ ปัญหาด้านรายงานที่ออกมาเข้าใจยาก และรายงานมีข้อมูลบางส่วนที่มากเกินไปซึ่งไม่เป็นสาระสำคัญที่ต้องใช้ข้อมูล ตามลำดับ

บุษกร เผ่าสำราญ(2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธนาคารกรุงไทย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ เช่น ระบบ CBS เป็นระบบ Online Realtime มีการปรับปรุงข้อมูล และสามารถประมวลผลทันที เมื่อมีการบันทึกข้อมูลทางการบัญชีเป็นปัจจุบัน จัดเก็บข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นปัจจุบัน และมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานด้านบัญชีได้อย่างรวดเร็ว ด้านความถูกต้องแม่นยำ เช่น ระบบสามารถประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีให้เป็นงบการเงิน รายงานทางการเงินที่มีความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้นำเสนอผลลัพธ์ การประมวลผลข้อมูลทางการบัญชีได้อย่างถูกต้อง รับข้อมูลทางการบัญชีในแผนกต่าง ๆ และสามารถใช้อข้อมูลทางการบัญชีจากหลายแผนกมีความถูกต้องตรงกัน และด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นระบบ CBS เรียกดูข้อมูลทางการบัญชีมาตรวจสอบได้ตลอดเวลา และทันต่อเหตุการณ์ ลดเวลาในการผ่านบัญชีและบริการลูกค้าต่างๆ ได้แก่ การรับฝากถอนเงิน ทำได้อย่างรวดเร็วและประหยัดเวลา

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า พนักงานผู้ปฏิบัติงานระบบงานธุรกิจหลัก ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งพนักงานแต่ละคนที่มีปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน จำนวนครั้งในการฝึกอบรม เป็นต้น เป็นผู้ประเมินผลระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง โดยใช้หลักเกณฑ์การผลตามแนวคิดของปรัชญาเบียมสมบูรณ์ คือ การประเมินประสิทธิผล เพื่อพิจารณาว่าผลของนโยบายนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด ทั้งนี้ได้แบ่งการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีตามระบบงานธุรกิจหลัก เป็น 5 ด้าน คือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความรวดเร็วทันต่อการตัดสินใจ และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายของการประเมินผลครั้งนี้ เพื่อให้ทราบผลการประเมินและปัญหาเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงและแก้ปัญหานั้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved