

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จำนวน 329 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ทางสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อค้นพบจากการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษากการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.58 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.89 ส่วนใหญ่สังกัดสาขาภาคเหนือตอนล่างประจำจังหวัดสุโขทัย คิดเป็นร้อยละ 20.36 ตำแหน่งพนักงานพัฒนารัฐกิจ คิดเป็นร้อยละ

43.47 ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.87 และการฝึกอบรมในระบบงานธุรกิจ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 77.81

2. การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ บริการฝาก-ถอนเงินสด รองลงมาคือ การบริการสินเชื่อ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล และการให้บริการตู้ฝากเงินสดอัตโนมัติ เครื่องปรับอากาศสมบูรณ์ ตามลำดับ
3. การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักรายด้านของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ
 - 3.1 ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ประมวลข้อมูลแบบออนไลน์เรียลไทม์ รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว ทันเวลา และมีรูปแบบที่ทันสมัยทันเหตุการณ์เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ตามลำดับ
 - 3.2 รองลงมาคือ ด้านความถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การวิเคราะห์สรุปผลถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ มีรหัสเป็นมาตรฐานเดียวกัน และการได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ตามลำดับ
 - 3.3 ต่อมาเป็นด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงรหัสผ่านป้องกันการทุจริต รองลงมาคือ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดไปยังตัวบุคคลได้ และมีการเพิ่มการเข้ารหัสข้อมูลผู้ใช้ทุกคน ตามลำดับ
 - 3.4 และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ มีการนำเสนอที่หลากหลายและสามารถแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ รองลงมาคือ สามารถนำไปวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการตัดสินใจ และรายงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ตามลำดับ

3.5 สุดท้ายด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น รองลงมาคือ ลดภาระในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันหลายระบบ และลดงานด้านบัญชีสามารถรวบรวมข้อมูลโดยใช้การจัดเก็บข้อมูลแทนการจัดเก็บเอกสารรายงาน ตามลำดับ

4. การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลัก จำแนกตามประเภทโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีดังนี้

4.1 จำแนกตามเพศ เพศชายมีความคิดเห็นด้านความโปร่งใสและด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.15

4.2 จำแนกตามระดับการศึกษาผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านความโปร่งใส สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท มีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.23

4.3 จำแนกตามตำแหน่ง ผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานการเงินมีความคิดเห็นด้านความถูกต้องแม่นยำ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.21 ส่วนผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจมีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.24 ผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งผู้บริหารมีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.16

4.4 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปีมีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี มีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.18 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 7-10 ปี มีความคิดเห็นด้านความถูกต้องแม่นยำและด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.15 และผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นด้านความโปร่งใส สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.26

4.5 เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระบบงานธุรกิจหลัก ผู้ที่เคยฝึกอบรมระบบงานธุรกิจหลัก จำนวน 1-3 ครั้ง มีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนผู้ที่เคยฝึกอบรม

ระบบงานธุรกิจหลัก จำนวน 4-6 ครั้ง มีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.16 ส่วนผู้ที่เคยฝึกอบรมระบบงานธุรกิจหลัก 6-10 ครั้ง ด้านความถูกต้องแม่นยำและด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.18 และผู้ที่เคยฝึกอบรมระบบงานธุรกิจหลักมากกว่า 10 ครั้ง มีความคิดเห็นด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.13

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง พบว่า เมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้การเข้าสู่ระบบงานธุรกิจหลัก การเข้าหน้าต่างโปรแกรม การเข้าสู่เมนูต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างระบบงานธุรกิจหลักกับระบบโทรคมนาคม และความสลับซับซ้อนในการประมวลผล เป็นการแสดงผลข้อมูลที่หลากหลาย ซ้ำซ้อน ทำให้เกิดการล่าช้าในการประมวลผล

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคุณบุษกร เผ่าสำราญ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ธนาคารกรุงไทย ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ เป็นอันดับสูงสุด
2. การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดเรื่อง ลดระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงานและทำให้ลูกค้าใช้บริการมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับประโยชน์ของระบบงานธุรกิจหลัก คือ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยที่สุด เรื่องการลดค่าใช้จ่ายในฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อองค์กร ไม่ได้เน้นเรื่องการประหยัดค่าใช้จ่าย อาจเป็นเพราะเห็นว่า เรื่องค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการลงทุนและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอีกทางหนึ่ง

5.3 ข้อพบจากการศึกษา

จากการศึกษาพบข้อค้นพบจากการศึกษา ดังนี้

1. การให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ส่วนใหญ่ให้บริการฝาก-ถอนเงินสด และให้บริการสินเชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับจำนวนพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานการเงินและพนักงานพัฒนาธุรกิจ ซึ่งเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า
2. พนักงานส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญต่อการลดค่าใช้จ่ายในการอบรม เนื่องจากพนักงานที่เข้าร่วมอบรมไม่ทราบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเป็นค่าใช้จ่ายของสำนักงานใหญ่หรือสำนักงานจังหวัด ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายของสาขาหรือค่าใช้จ่ายส่วนบุคคล
3. ระบบงานธุรกิจหลักมีการประมวลผลข้อมูลแบบออนไลน์เรียลไทม์ จึงช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถให้บริการลูกค้าได้มากขึ้น ผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานการเงินที่ต้องให้บริการแก่ลูกค้า จึงให้ความสำคัญเรื่องนี้มากที่สุด รองลงมาคือเรื่อง การวิเคราะห์สรุปผลถูกต้องแม่นยำ และการมีรหัสเป็นมาตรฐานเดียวกันค่อนข้างมาก
4. เพศหญิงให้ความสำคัญด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมมากกว่าเพศชาย อาจจะเป็นเพราะเพศหญิงส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานการเงิน จบการศึกษาด้านบัญชี การเงิน การธนาคาร จึงให้ความสำคัญเรื่องค่าใช้จ่ายมากกว่า

5. พนักงานพัฒนาธุรกิจให้ความสำคัญเรื่อง การนำเสนอที่หลากหลาย สามารถแสดงผลข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อประกอบการตัดสินใจการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เช่น รายงานหลักประกันสามารถดูได้ทั้งจากผู้กู้ จากหลักประกัน จากสัญญาเงินกู้
6. ประสิทธิภาพการทำงานมีผลต่อความโปร่งใส คือ ผู้ที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้นให้ความสำคัญต่อด้านความโปร่งใสมากขึ้นเช่นกัน อาจเป็นเพราะผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากให้ความสำคัญต่อความโปร่งใสมาก สามารถตรวจสอบความผิดพลาด แหล่งที่มาของข้อมูลได้
7. จำนวนครั้งในการฝึกอบรมมีผลต่อด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ผู้ที่เคยฝึกอบรมน้อยครั้งจะให้ความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชีเพื่อประกอบการตัดสินใจ แต่ถ้าผู้ที่เคยฝึกอบรมจำนวนมากครั้ง จะให้ความสำคัญของข้อมูลทางการบัญชีเพื่อประกอบการตัดสินใจน้อยลง อาจจะเป็นเพราะผู้ที่เคยฝึกอบรมจำนวนน้อยครั้งยังไม่มี ความชำนาญในการปฏิบัติงานจึงต้องอาศัยข้อมูลทางการบัญชีประกอบการตัดสินใจ จำนวนมาก
8. ตำแหน่งพัฒนาธุรกิจให้ความสำคัญด้านความประหยัดค่าใช้จ่ายน้อยกว่า พนักงานการเงินและผู้บริหาร อาจจะเป็นเพราะพนักงานพัฒนาธุรกิจลักษณะงานไม่ค่อย เกี่ยวข้องกับงานทางด้านบัญชี จึงทำให้เห็นความสำคัญน้อยกว่า
9. จากผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามประเภท ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง ผู้ที่จบ การศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโท ผู้ที่ปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงาน พัฒนาธุรกิจ และผู้บริหาร ผู้ที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 1-3 ปี, 4-6 ปี และ 7-10 ปี ผู้ที่เคยฝึกอบรม 1-3 ครั้ง, 4-6 ครั้ง, 6-10 ครั้ง และมากกว่า 10 ครั้ง มีความคิดเห็นด้าน ความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ สูงสุด เช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ และ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ มีดังนี้

1. ควรให้พนักงานทุกคนเห็นความสำคัญของการลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม โดยในการฝึกอบรมทุกครั้งควรมีประเด็นค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมร่วมด้วย
2. เรื่องการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนกันหลายระบบ มีความสำคัญมาก จึงควรพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แก่ลูกค้า
3. ควรจัดฝึกอบรม หัวข้อระบบงานธุรกิจหลักให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญชำนาญ ในการปฏิบัติงานระบบงานธุรกิจหลักเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาพบข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลัก ฝ่ายกิจการสาขาอื่นๆ ซึ่งแต่ละฝ่ายกิจการสาขามีความแตกต่างกันไปตามพื้นที่ตั้ง
2. ควรศึกษาการประเมินผลการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารของรัฐแห่งอื่นๆ ที่บริหารงานด้วยระบบงานธุรกิจหลัก
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารของรัฐแห่งอื่นๆ ที่บริหารงานด้วยงานระบบงานธุรกิจหลักนี้เช่นเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved