

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีทฤษฎีและแนวคิดที่นำมาเป็นหลักเกณฑ์ในการศึกษา คือ

ทฤษฎี และแนวคิด

แนวคิดความพึงพอใจ

Dessler (1983 : 320) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่า เป็นระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการที่สำคัญของเราได้รับการตอบสนอง

Wallestine (1971 : 115) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

ไมตรี วิไลกิจ (2539:8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า โดยมีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติ

สาโรช ไสยสมบัติ (2543:15) ความพึงพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญ ประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับระบบ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2544 : 12) ได้กล่าวถึงความหมายของระบบว่า มีลักษณะเป็นกลุ่ม (Set) ที่มีองค์ประกอบ (Component) หลากๆ ส่วน โดยแต่ละองค์ประกอบจะทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์ (Purpose) เดียวกัน เช่น ระบบงานคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วนด้วยกัน คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และบุคลากร (People Ware) ทั้งสามส่วนนี้จะทำงานร่วมกัน เพื่อจุดประสงค์ในการประมวลผล เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ตรงตามความ

ต้องการ ระบบที่ดี ควรมีระบบย่อยต่างๆ สมบูรณ์ในตัว การสื่อสารภายในระบบย่อยจะส่งข้อมูลระหว่างกันมีการโต้ตอบ (Feedback) หรือการตรวจสอบ (Monitoring) เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ

ศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศกุลและเจษฎพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549 : 31) สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และคาดการณ์ในอนาคตได้

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 : 115) ได้กล่าวถึง ลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร ควรมีลักษณะดังนี้

- 1) ความเที่ยงตรง สารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงจะต้องไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- 2) ทันต่อการใช้ ผู้ใช้จะต้องได้รับสารสนเทศ เมื่อต้องการใช้ในช่วงเวลาที่กำหนด
- 3) ตรงตามความต้องการ ต้องตอบคำถามเหล่านี้ได้ ได้แก่ อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน

อย่างไร

- 4) สมบูรณ์ครบถ้วนแสดงข้อมูลต่างๆ อย่างครบถ้วน
- 5) ความเชื่อถือได้วิธีการจัดเก็บและรวบรวมที่เชื่อถือได้และสามารถ ตรวจสอบได้
- 6) สะดวกต่อการเรียกใช้ผู้ใช้ได้รับสิทธิ์สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็วตาม

รูปแบบที่กำหนดไว้

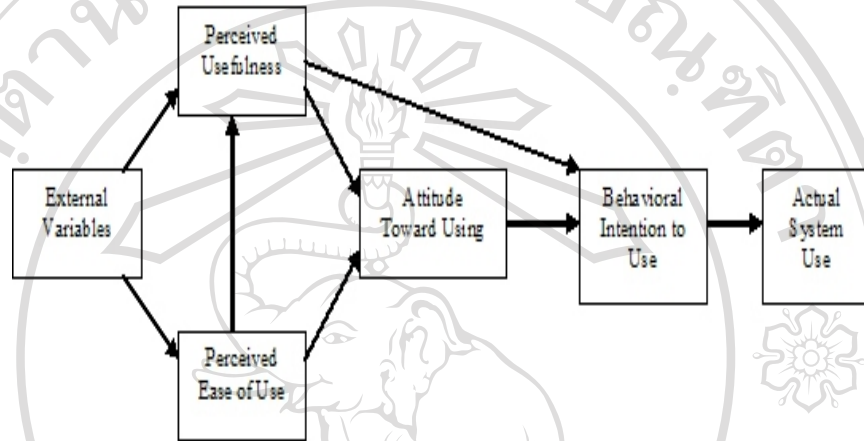
- 7) ความปลอดภัยผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิ์จะไม่สามารถเรียกสารสนเทศใช้งานได้
- 8) ความยืดหยุ่นสามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้หลายวัตถุประสงค์
- 9) เพียงพอต่อความต้องการ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน

แนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ จำนวนปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับเวลาว่าจะเป็นเมื่อใดและแนวทางการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ (Davis,1989: 319-339) มี 2 ปัจจัย คือ

1. การยอมรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ(Perceived Usefulness:PU) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้ นั้น ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่า ระดับความเชื่อว่า จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้

2. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of User:PEOU) Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อว่า การใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือใช้งานง่ายนั่นเอง



ภาพที่ 1 : แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

ของ Davis et al,1975

ที่มา : Make the Successful in Organizations with the IT Adoption & Business Development

สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ระบบ ข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (ฝ่ายบริหาร โครงการ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2551)

ระบบงานที่ออกแบบมา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของลูกค้าทุกราย เนื่องจากปัจจุบันข้อมูลลูกค้า เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ธนาคารจึงเล็งเห็นความสำคัญของระบบฐานข้อมูลลูกค้าธนาคาร ที่ไม่สามารถนำข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของลูกค้า มาใช้ได้ทันที ซึ่งเกิดจาก Application บางระบบของธนาคาร ไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ทำให้ธนาคารต้องพัฒนาระบบข้อมูลลูกค้า (Customer Information System หรือ CIS) เป็นฐานข้อมูลกลางที่มีความชัดเจนและถูกต้อง สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานและเป็นเครื่องมือสนับสนุนข้อมูลทำการตลาดในลักษณะ Cross Selling

ซึ่งสามารถสรุปเป็นสาเหตุหลักของการนำระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) มาใช้ ดังนี้

- 1) แก้ปัญหาความซ้ำซ้อนข้อมูลลูกค้าที่กระจายอยู่ตามApplicationต่างๆของธนาคาร
- 2) รวมฐานข้อมูลลูกค้าอยู่ในที่เดียวกัน
- 3) เป็นเครื่องมือสนองนโยบายธนาคาร ในด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้า
- 4) ปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์และประโยชน์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานสำหรับใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงานการจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารและในการรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

2. เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (CIS) ที่เป็นมาตรฐานสากล
3. ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูล
4. เป็นฐานข้อมูลหลักของลูกค้าสำหรับทุกระบบของธนาคาร
5. แสดงภาพรวมการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเงินฝาก-สินเชื่อของลูกค้าเป็นรายบุคคลทำให้ธนาคารทราบข้อมูลเงินฝาก และสินเชื่อทั้งหมดของลูกค้าได้ชัดเจน

ขั้นตอนการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

การใช้งานของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) เป็นการบันทึกข้อมูล ปรับปรุงข้อมูล และสอบถามข้อมูล ของลูกค้าเดิมและลูกค้ารายใหม่ โดยระบบจะค้นหาข้อมูลลูกค้าจากชื่อ-นามสกุล และเลขที่บัตรประชาชน หรือชื่อนิติบุคคลและเลขที่จดทะเบียนนิติบุคคล ผ่านฐานข้อมูลในระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) เพื่อหาความสัมพันธ์ของลูกค้ากับธุรกรรมที่ลูกค้าใช้บริการทุกประเภทของธนาคาร ซึ่งอยู่บน Application ต่างๆ ของระบบของธนาคาร นำมาเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในลักษณะของ Online Real Time ดังภาพที่ 1

อำนาจดำเนินการ การใช้ระบบของผู้ใช้งานแต่ละราย เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร ซึ่งทุกฝ่ายงานต้องแจ้งฝ่ายความปลอดภัยและกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดสิทธิตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

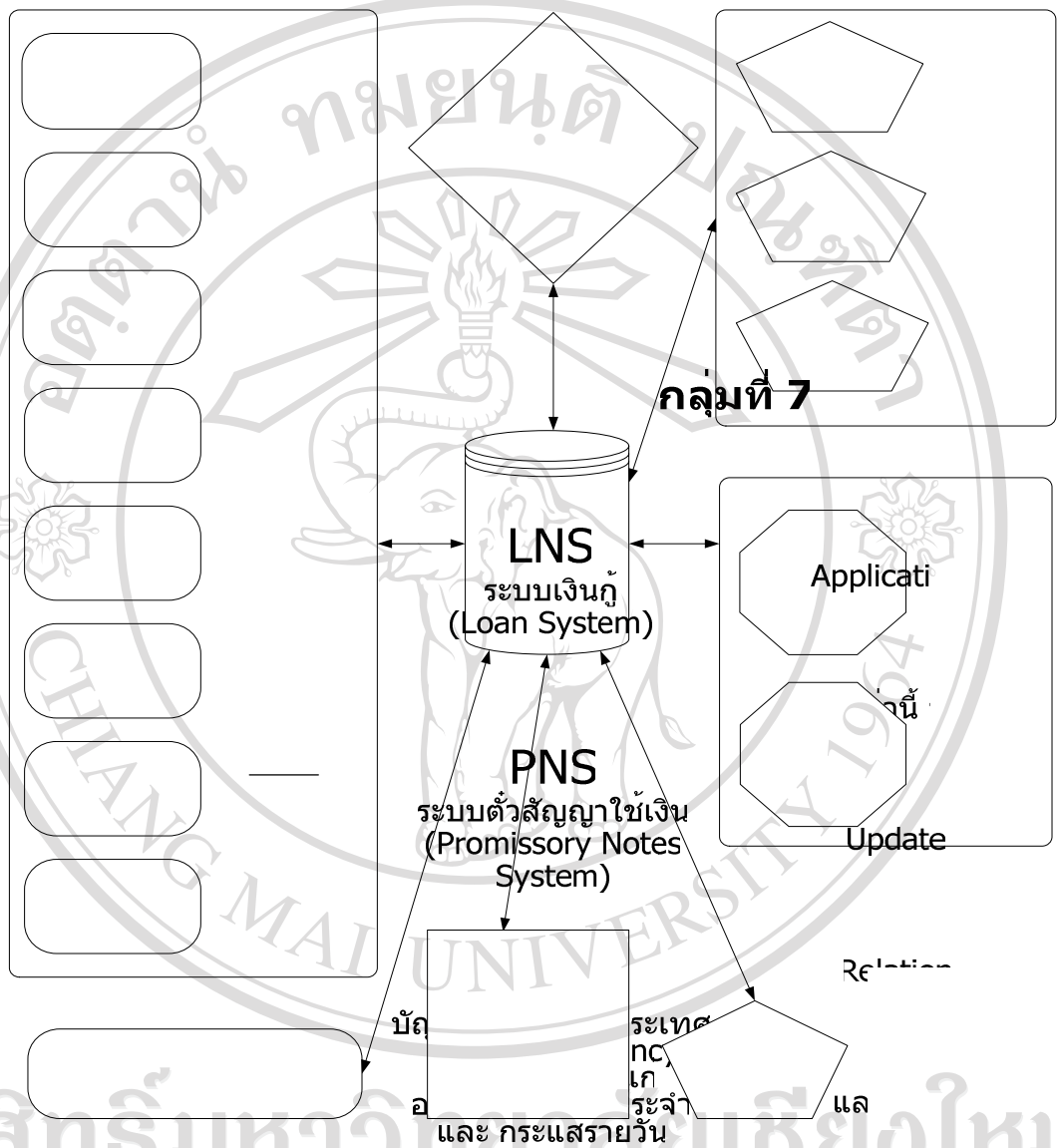
พนักงานระดับปฏิบัติการ สามารถใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า ได้ 4 ประเภท คือ

1. สามารถบันทึกข้อมูลลูกค้ารายใหม่ในระบบข้อมูลลูกค้า
2. สามารถปรับปรุง (Update/Maintenance) ข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิดสถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ และ ข้อมูล ID ประชาชน ที่ Duplicate ได้
3. สอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วันเดือนปีเกิดสถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น
4. สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการให้บริการกับธนาคาร โดยไม่แสดงข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

พนักงานระดับบริหาร สามารถใช้งานในระบบข้อมูลลูกค้า ได้ 2 ประเภท คือ

1. สอบถามข้อมูลลูกค้าพื้นฐาน (Demographic) เช่น ชื่อ-สกุล วัน เดือน ปีเกิดสถานภาพ อาชีพ ที่อยู่ เป็นต้น
2. สอบถามข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบัญชีและการให้บริการกับธนาคาร โดยแสดงข้อมูลทางการเงินและข้อมูลความสัมพันธ์ของลูกค้ากับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลักษณะของ Online Real Time ในระบบข้อมูลลูกค้า



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) กับ Application ต่างๆของธนาคาร (Outbound System) (Financial)

อธิบาย : ภาพที่ 2 เมื่อลูกค้ามาธุรกรรมระบบจะดึงข้อมูลจาก Application ต่างๆมาแสดงที่ระบบข้อมูลลูกค้า ทำให้ทราบว่าลูกค้ามีธุรกรรมใดกับธนาคาร ถ้าไม่มีจะต้องทำรายการในระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ก่อน เพื่อเป็นฐานข้อมูลร่วมกัน (Contingence System)

กับระบบ RM ทันที

TD
 บัญชีเงินฝากประจำ (Real Time)
 (Time Deposit On Safe II)

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พรรณพร ปิ่นเจริญ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบัญชีที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี ในบริษัททีเอ ออเรนจ์ จำกัด โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานบัญชีในบริษัท จำนวน 99 คน ในการประเมินความคิดเห็นจากคุณภาพของระบบและการให้บริการ ตลอดจนความสำเร็จและความล้มเหลวของการนำระบบไปใช้งาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยต่อภาพรวมทุกด้านของระบบ เอส เอ พี ในด้านต่างๆ เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ด้านระบบ และการประมวลผลของระบบ เอส เอ พี ด้านกระบวนการของระบบ เอส เอ พี ด้านอื่นๆเกี่ยวกับระบบ เอส เอ พี ด้านบุคลากร ด้านคู่มือเอกสาร จากศึกษาพบว่า พนักงานบัญชีส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าบริษัทฯ ควรปรับปรุงด้านคู่มือเอกสารเกี่ยวกับระบบ

พวงทอง พจนานันท์กุล (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบ Krungsri.net ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากวิธีการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 380 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในส่วนของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ Krungsri.net ในด้านความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการเข้าใช้งานระบบมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการใช้งานในการดูข้อมูลและประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ของธนาคาร ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ข้อกำหนดเกี่ยวกับ Password มีมากเกินไปจึงทำให้ จำ Password ไม่ได้

สิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ไทยโอเลฟินส์ จำกัด จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน ไทย โอเลฟินส์ จำกัด จำนวน 218 คน โดยใช้แบบสอบถามพบว่าความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งานในระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะข้อมูลที่ได้จาก Internet ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอของการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ ความคิดเห็นปานกลาง ทั้งนี้เพราะว่า เทคโนโลยีด้านสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้จัดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทำให้มีสัดส่วนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ