



ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
Management Information System Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand

สุภัตรา กันพร้อม

คุณฉันทิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม

พุทธศักราช 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม



ใบรับรองคุณวุฒิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม
ปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการ

คณะบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

(ภาษาอังกฤษ)

Management Information System Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand

นามผู้วิจัย(ภาษาไทย)

นางสุภัทรา กันพร้อม

(ภาษาอังกฤษ)

Mrs.Sapatra Kanprom

คณะกรรมการสอบคุณวุฒิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบคุณวุฒิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

ประธานกรรมการ

เมื่อวันที่ 29 มิ.ย. 2560

(ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิเมธี)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอม หุวะนันท์)

กรรมการ

(ดร.นพคุณ ทอดสนิท)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คุษฎี สีวงศ์)

บัณฑิตวิทยาลัยฯ มหาวิทยาลัยสยาม อนุมัติให้รับคุณวุฒิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยนันท์ ปัญญาศิริ)

ผู้ช่วยคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีฯ

วันที่ 29 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2560

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม
 แห่งประเทศไทย
 โดย : นางสาวศุภัตรา กันพร้อม
 ชื่อปริญญา : ปรัชญาคุณฎีบัณฑิต
 สาขาวิชา : การจัดการ
 อาจารย์ที่ปรึกษาประจำตัวนักศึกษา :

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คุณฎี สีวังคำ)

..... ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๐

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์สามประการ 1) เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยและ 3) เพื่อกำหนดข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยใช้ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ และวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวน 329 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 4 คนที่มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในด้านสายงานสารสนเทศของธนาคาร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม โดยการใช้สถิติ Multiple Regression ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัย

ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ และปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงาน เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายประสิทธิผลการจัดระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มากที่สุด ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า นโยบายของรัฐที่มีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศอย่างมากคือ นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) การเพิ่มศักยภาพในการให้บริการทางการเงินที่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะต้องมีขั้นตอนและข้อกำหนดในดำเนินงานองค์การอันประกอบด้วย การปรับโครงสร้างการดำเนินงานตลอดจนการเสริมสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ



Abstract

Title : Management Information System Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand

By : Mrs.Supattra Kanprom

Degree : Doctor of Philosophy

Major : Management

Advisers :

Chaianant P.

(Assistant Professor Dr.Chaianant Panyasiri)

Dussadee Seewungum.

(Assistant Professor Dr.Dussadee Seewungum)

..... 29 / August / 2017

This research contains three objectives: 1) to study the effectiveness of the information system management in the Islamic Bank of Thailand in its level of achievement 2) to study the management factors leading to the effectiveness of the information system management of the Islamic Bank of Thailand and 3) to propose recommendations on improving the effectiveness of information system management of the Islamic Bank of Thailand

The research employed mixed method research including both quantitative and qualitative method. The quantitative data were collected by distributing questionnaire forms to the samplings of the population of the study, which are 329 staffs of the Islamic of Thailand. For the qualitative data, in-depth interview sessions with four top experts of the bank were conducted, considering their knowledge, professionalism and expertise in the area of banking IT Management.

A multiple regressions statistical technique (stepwise method) was employed in analyzing the factors affecting the effectiveness of information system management of the Bank. Result of the study found that the factor of information resources utilization and the factor of

work satisfaction are the strongest predictors of the information system management effectiveness of the Bank. The result from qualitative side revealed the significance of public policy on IT outsourcing. To enhance the potential of financing service in line with technological change, one must pay attention to the institutional procedures and conditions including the process reconstruction and enhancing develop human resource capacity to cope with the new coming technologies.



กิตติกรรมประกาศ

คุษฎีนิพนธ์เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ได้ด้วยความร่วมมือและความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา และกรรมการสอบคุษฎีนิพนธ์ซึ่งประกอบด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คุษฎี สีวังคำ ที่เป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจและสร้างสรรค์หัวข้องานวิจัยฉบับนี้ขึ้น และขอกราบขอบพระคุณศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ วุฒิชิเมธิ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอม หุวะนันท์ และ ดร.นพคุณ ทอดสนิท กรรมการ ได้กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการอันทรงคุณค่ายิ่งจนทำให้คุษฎีนิพนธ์แล้วเสร็จ

ขอรำลึกพระคุณของ ศาสตราจารย์ ดร.กระมล ทองธรรมชาติ รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ และ ศาสตราจารย์ ดร.ลิขิต ธีระเวคิน ที่กรุณาให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ตลอดมา

ขอขอบคุณ ท่านผู้บริหาร และพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยทุกท่านที่สละเวลาให้ความช่วยเหลือ ทั้งในด้านข้อมูลจากการสัมภาษณ์และตอบแบบสอบถามข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำคุษฎีนิพนธ์ จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดขอขอบคุณในความรัก ความเอาใจใส่ และกำลังใจตลอดระยะเวลาของการศึกษาของระดับถึงบุญคุณบิดา มารดาบุพการีผู้ให้กำเนิด อบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษาจนเติบโตใหญ่ ขอขอบพระคุณพี่สาวทั้ง 3 ท่าน และหลานสาว ที่ให้กำลังใจและสร้างแรงบันดาลใจในครั้งนี้ตลอดมา ขอกราบขอบพระคุณครูบาอาจารย์ทุกท่านผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตั้งแต่วัยเยาว์จนปัจจุบันและ ขอขอบคุณในความรัก ความเอาใจใส่ และให้กำลังใจตลอดระยะเวลาของการศึกษาจากสามี (พันตำรวจตรีอรุณ ก้นพร้อม)

คุณความดี หรือประโยชน์ใดๆ ของงานวิจัยฉบับนี้ อันจะพึงมีต่อประเทศชาติ ผู้วิจัยขอผลบุญนั้นจงสำเร็จแก่ทุกๆ ท่านที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงข้างต้น รวมถึงเจ้ากรรมนายเวรและสัตว์โลกทุกชีวิตที่ต่างเวียนว่ายตายเกิดเป็นเพื่อนร่วมโลกของผู้วิจัย

สุภัตรา ก้นพร้อม

สิงหาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
ABSTRACT.....	(ค)
กิตติกรรมประกาศ.....	(จ)
สารบัญ.....	(ฉ)
สารบัญตาราง.....	(ช)
สารบัญภาพ.....	(ฎ)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	2
1.2 ความสำคัญของปัญหา.....	6
1.3 วัตถุประสงค์.....	10
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.5 นิยามศัพท์.....	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.2 แนวคิดนโยบายสาธารณะ.....	13
2.3 การจัดการความรู้.....	32
2.4 ระบบสารสนเทศ และ การบริหารจัดการ.....	53
2.5 แนวคิดประสิทธิผล.....	83
2.6 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	105
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ.....	110
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบและขั้นตอนการวิจัย.....	123
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	124
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	128
3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	133
3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	136

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย (ต่อ)	
3.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์.....	138
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	138
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	139
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	141
4.2 ปัจจัยที่มีต่อผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย... ..	143
4.3 ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	167
4.4 ตัวแบบประสิทธิผลประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย.....	174
4.5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	176
บทที่ 5 ผลสรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	182
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	188
บรรณานุกรม.....	192
ภาคผนวก.....	203
ประวัติผู้วิจัย.....	240

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การกำหนดการวัดโดยทั่วไปโดยหลักการ Balanced Scorecard (BSC).....	92
2.2 การวัดผลองค์กรแบบสมดุลและการวัดผลระบบสารสนเทศ.....	96
3.1 จำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559.....	124
3.2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างโครงสร้างจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559.....	127
3.3 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม.....	130
3.4 ด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย.....	131
3.5 ด้านปัจจัยที่นำไปสู่กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย.....	132
3.6 ด้านพัฒนาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศ ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	132
3.7 ตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละด้าน.....	134
3.8 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	135
4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	142
4.2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ.....	144
4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน.....	145
4.4 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การก้าวไปสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้.....	147
4.5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาองค์กร.....	148
4.6 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลสารสนเทศ.....	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก	151
4.8 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร	153
4.9 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น	154
4.10 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการ รักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	156
4.11 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการ จัดการระบบสารสนเทศในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	158
4.12 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การบรรลุวัตถุประสงค์	160
4.13 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ	161
4.14 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ประสิทธิภาพในการทำงาน	163
4.15 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ความพึงพอใจในการทำงาน	164
4.16 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในภาพรวม	166
4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายรัฐต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย	167
4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย	168

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผล การจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	169
4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	170
4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	171
4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลาม แห่งประเทศไทย.....	172
4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย.....	173
4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวที่ใช้วิเคราะห์.....	174
4.25 ตารางเมตริกสัมพันธ์.....	174
4.26 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปรที่เข้าสมการด้วยเทคนิค Stepwise.....	175
5.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	183

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจ.....	25
2.2 แสดงองค์ประกอบย่อยทั้ง 5 ขององค์การการเรียนรู้.....	36
2.3 แสดงระบบย่อยด้านเทคโนโลยี.....	38
2.4 ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี.....	48
2.5 รูปแบบจำลองการสื่อสาร แบบ S-M-C-R-E.....	60
2.6 กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร.....	61
2.7 ความสามารถในการใช้งานตามหลักการออกแบบทางวิศวกรรม.....	67
2.8 แสดงโครงสร้างของมาตรฐาน ISO/IEC27001:2005.....	72
2.9 แนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard.....	92
2.10 แบบจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย.....	110

บทที่ 1

บทนำ

ระบบสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิต ซึ่งพบว่าในปัจจุบันระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเป็นอย่างมาก ระบบสารสนเทศช่วยเสริมเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ทำให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้า ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง สังคม สาธารณสุข คมนาคม และความมั่นคงปลอดภัย มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติ ทั้งทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการศึกษาทางอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำสื่อการศึกษาแหล่งสารสนเทศ และโดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจธนาคาร จึงได้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน และในฝ่ายงานสาขาต่างๆ ทั่วประเทศของธนาคาร โดยเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทั้งในระดับมหภาค และจุลภาค โดยระบบสารสนเทศเป็นสังคมใหม่เป็นสังคมที่ข้อมูลข่าวสารสามารถเดินทางได้อย่างอิสระ บุคคลสามารถเข้าถึงและ นำข้อมูล มาประยุกต์ใช้ ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดการแข่งขันกัน ในธุรกิจธนาคาร เมื่อมาอยู่ในที่ที่เดียวกันสิ่งใดที่มากระทบประเทศหนึ่งก็ย่อมกระทบถึงประเทศอื่นๆ ไปด้วยอย่างมิอาจหลบหรือหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นใน ส่วนใดส่วนหนึ่งของโลกสามารถรับรู้ได้อย่างฉับพลันและในทันทีทันใด จึงทำให้เกิดพัฒนาการของระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ทางเศรษฐกิจสังคม การเมือง นอกจากการเปลี่ยนแปลง ในระดับต่างๆ นี้แล้ว เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การมากยิ่งขึ้น จากความเจริญก้าวหน้าทางระบบสารสนเทศการสื่อสารและโทรคมนาคม ทำให้สังคมโลก ไร้พรมแดนในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการติดต่อสื่อสารโดยใช้ระบบสารสนเทศ สามารถรับรู้ ได้ทั่วถึงและทั่วโลก

ระบบสื่อสารข้อมูลสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพิ่มมากขึ้น ระบบสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจของบรรดาธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย รวมถึงการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศ ระหว่างองค์กรต่างๆ เครือข่ายต่างๆ และธนาคารต่างๆ ที่มีอยู่มากมายในทั่วโลก จึงทำให้การบริหารและควบคุมโครงสร้างระบบเครือข่าย และธนาคาร ได้ขยายช่องทางธุรกิจพร้อมทั้งพัฒนาและปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศ ที่มีการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าซึ่งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและเตรียมพร้อมสำหรับการแข่งขัน โดยกำหนดทิศทางการธุรกิจที่ชัดเจนธนาคารจึงได้ให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่

การดำเนินธุรกิจของธนาคารในด้านต่างๆรวมทั้งการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการควบคู่ไปกับการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพตลอดทุกขั้นตอนของกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้า

ระบบงานหลักของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีใช้งานอยู่ตั้งแต่อดีตไม่สามารถรองรับการสร้างระบบบริการทางการเงินใหม่ๆ เพื่อสนองกับความต้องการของลูกค้าให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น เพราะความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีระบบงานสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล ทำให้สามารถต่อยอดทำธุรกิจกับสถาบันการเงินต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ในอนาคต ในช่วงที่มีการเปลี่ยนผ่านจากระบบสารสนเทศจากระบบแบบเก่าไปเป็นระบบสารสนเทศแบบใหม่จะต้องมีการใช้งานที่เปลี่ยนไป จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจมีความยากในการใช้ระบบงานหลักมากขึ้น แต่ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงจะไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ธนาคารได้นำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้ช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้บริการแก่ลูกค้ามีคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมกับการทำธุรกรรมต่างๆ ของธนาคาร เพื่อขยายโอกาสทางธุรกิจได้ หรืออยู่บนเส้นทางธุรกิจการเงินการธนาคารต่อไปได้และจะต้องมีระบบงานที่ทันสมัยรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกดิจิทัล ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและสถานะการแข่งขันของตลาดในปัจจุบัน และประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น จึงนำไปสู่คำถามเพื่อการวิจัยเชิงประจักษ์ที่ว่าอะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจด้านต่างๆ ให้ดำเนินงานโดยราบรื่นจากเงินทุนที่ระดมมาจากประชาชน ธนาคารจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล นับว่าธนาคารมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่างๆ ไม่ว่าจะกิจการนั้นจะเป็นของบุคคล นิติบุคคล องค์กร หรือส่วนราชการ กิจการธนาคารในประเทศไทยจึงได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ดังจะเห็นได้จากปริมาณของสินทรัพย์และหนี้สินและจำนวนสำนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความสำคัญต่อประชาชนและประเทศชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช 2505 เพื่อควบคุมการดำเนินงานของธนาคาร

เพื่อที่จะชี้แจงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบการธนาคารและเศรษฐกิจของประเทศ (ชุตินา วัฒนาผาสุกกุล, 2550)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง และเป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกิจตามหลักชะรีอะห์ภายใต้หลักการของศาสนาอิสลาม ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาเป็นหลักในการให้บริการทางการเงินและข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในระบบสารสนเทศ มีความสำคัญเทียบเท่ากับทรัพย์สินประเภทอื่นๆ ของธนาคาร

แนวความคิดในการจัดตั้งธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีขึ้นเป็นครั้งแรกในพุทธศักราช 2537 เมื่อรัฐบาลไทยได้ลงนามในโครงการร่วมพัฒนาเศรษฐกิจสามฝ่ายระหว่างอินโดนีเซีย มาเลเซีย และไทย (Indonesia, Malaysia and Thailand) หรือที่เรียกว่า โครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจ (Growth Triangle) โดยโครงการดังกล่าว รัฐบาลไทยเป็นฝ่ายรับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนา 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นการเฉพาะเพื่อเป็นจุดเชื่อมโยงในโครงการดังกล่าว เนื่องจากประชากรในพื้นที่โครงการของทั้งสามฝ่ายเป็นชาวมุสลิมส่วนใหญ่ที่ดำเนินชีวิตตามหลักการอิสลาม ดังนั้น จึงได้มีข้อเสนอให้มีการจัดตั้งธนาคารอิสลามขึ้นเพื่อเป็นช่องทางทางการเงินสำหรับชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ของโครงการ รัฐบาลไทยจึงได้ให้สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร่วมกับสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดตั้งธนาคารตามหลักการอิสลาม หลังจากที่ได้ทำการศึกษาในด้านต่างๆ แล้วจึงได้ข้อสรุปว่าการจัดตั้งธนาคารอิสลามมีความเป็นไปได้ และมีตัวอย่างธนาคารอิสลามเกิดขึ้นมาแล้วในหลายประเทศโดยเฉพาะในประเทศมาเลเซีย ที่มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาสามเหลี่ยมเศรษฐกิจร่วมกับไทย ดังนั้น เพื่อเป็นการผลักดันให้ธนาคารอิสลามเกิดขึ้นเป็นรูปธรรมตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง รัฐบาลได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ คือ

(1) เชิญชวนให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ของไทยเปิดช่องบริการทางการเงินตามหลักการอิสลามซึ่งธนาคารศรีนครได้ตอบสนองด้วยการเปิดช่องบริการในด้านนี้ขึ้นในปลายปี พุทธศักราช 2540 แต่เนื่องจากต้องประสบปัญหาวิกฤติทางการเงินจนต้องปิดตัวตามไปด้วยโดยผู้ฝากเงินในด้านนี้ได้รับเงินฝากคืนครบถ้วน

(2) รัฐบาลได้ให้ธนาคารของรัฐเปิดบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม เพื่อเป็นการนำร่องไปสู่การจัดตั้งธนาคารอิสลามอย่างเต็มรูปแบบ ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ธนาคารออมสินจึงได้เปิด “บริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม” ขึ้นใน 5 จังหวัด ชายแดนใต้โดยเริ่มที่สาขาอำเภอเมืองสตูลเป็นครั้งแรกในปี พุทธศักราช 2541 หลังจากนั้น ก็ขยายไปเปิดบริการที่ปัตตานี ยะลา นราธิวาส สงขลา (อำเภอสะบ้าย้อยและอำเภอหาดใหญ่) และ กรุงเทพมหานคร ที่เขตหนองจอกนอกจากนั้นแล้วธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรก็

ได้จัดตั้ง “กองทุนธนาคารอิสลาม” ขึ้นและเปิดสาขาหลายสิบแห่งในแหล่งที่มีมุสลิมอาศัยอยู่และในปีพุทธศักราช 2545 ธนาคารกรุงไทยก็ได้เปิดให้บริการทางการเงินตามหลักอิสลามด้วยเช่นกัน

(3) เพื่อให้ธนาคารอิสลามถูกจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการและถูกต้องตามกฎหมายรัฐบาลได้ให้กระทรวงการคลังจัดเตรียมพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนำเสนอให้สภาผู้แทนราษฎรพิจารณาผ่านออกมาเป็นกฎหมายได้สำเร็จในเดือนตุลาคม พุทธศักราช 2545 (บินมุซา, 2551)

การจัดตั้งธนาคารอิสลามได้ริเริ่มขึ้นจากความต้องการของชาวมุสลิมโดยเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นชาวมุสลิม ที่ดำเนินชีวิตตามหลักการอิสลามโดยในปี พุทธศักราช 2541 รัฐบาลจึงผลักดันให้ธนาคารอิสลามเกิดขึ้นในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการสำหรับชาวไทยมุสลิมให้มีช่องทางทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักการอิสลาม แต่ด้วยความตั้งใจของรัฐบาลที่จะให้ธนาคารอิสลามถูกจัดตั้งขึ้น อย่างเป็นทางการและถูกต้องตามกฎหมาย จึงได้มอบหมายให้กระทรวงการคลังจัดเตรียม พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย นำเสนอสภาผู้แทนราษฎรพิจารณาผ่านออกมาเป็นกฎหมายและสำเร็จในเดือนตุลาคม พุทธศักราช 2545 ธนาคารอิสลาม ได้จัดตั้งตามพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 โดยมีสำนักงานใหญ่และสาขาแห่งแรกอยู่ที่คลองตัน จากนั้นก็เริ่มทยอยเปิดสาขาในกรุงเทพฯ และพื้นที่ภาคใต้ จนกระทั่งสิ้นปี พุทธศักราช 2548 ธนาคารอิสลามมีสาขารวมทั้งสิ้น 9 สาขา (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2557)

การดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามขยายอย่างต่อเนื่อง ต่อมาธนาคารได้ดำเนินการตามนโยบายการควบรวมกิจการของกระทรวงการคลัง โดยการซื้อกิจการบริการทางการเงินตามหลักชะรีอะห์ (Shariah) หรือกฎหมายอิสลาม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และได้มีพิธีลงนามสัญญาโอนกิจการบริการทางการเงิน ตามหลักชะรีอะห์ของธนาคารกรุงไทย ในวันที่ 9 พฤศจิกายน 2548 ส่งผลให้ธนาคารอิสลามมีสาขาเพิ่มขึ้นอีก 18 สาขา เป็น 27 สาขา และเพื่อรองรับปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากคลองตัน มาที่อาคาร คิวเฮ้าส์ อโศก ในเดือนสิงหาคม 2549 (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2557)

การดำเนินการของธนาคารอิสลาม ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป้าหมายชาวไทยมุสลิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคใต้ แต่ธนาคารตระหนักเสมอว่าบริการตามแนวทางอิสลาม ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงภาพลักษณ์ให้ทันสมัย และให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ภายใต้หลักคุณธรรมที่ใส่ใจ

ห่วงใยทุกกลุ่มสังคม เกรงครัดในหลักศาสนาอิสลาม ยึดมั่นในสัญญาที่ตกลง และบริหารงานด้วยความโปร่งใส ด้วยเหตุนี้ธนาคารอิสลาม จึงเป็นธนาคารที่แตกต่างและทางเลือกใหม่ให้กับทุกคน ไม่จำกัดเชื้อชาติและศาสนา และในเดือนตุลาคม 2550 กระทรวงการคลังได้เข้ามาเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคาร ทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา โดยปัจจุบันธนาคารมี 104 สาขา ครอบคลุมทุกภูมิภาคทั่วประเทศ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2560)

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ปัจจุบันธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญของธนาคารคือการรับฝากเงินจากประชาชนในด้านหนึ่ง และในอีกด้านหนึ่งก็คือ การนำเงินฝากของประชาชนไปให้สินเชื่อให้แก่ธุรกิจ นักลงทุน พ่อค้า สถาบัน องค์กรต่างๆ และประชาชนทั่วไป

ธนาคารแต่ละแห่งจำเป็นต้องพัฒนาธุรกิจบริการของตนเองให้ครบวงจรและนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของตนเอง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จึงต้องตอบสนองการดำเนินงานทั้งด้านสนับสนุนการให้บริการลูกค้าและการบริหารภายใน องค์กรธนาคาร ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยการวางระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อเชื่อมระบบและข้อมูลของสำนักงานใหญ่และทุกสาขาเข้าไว้ด้วยกัน การให้บริการทางการเงินหลายชนิดมีความจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยจะทำให้ธนาคารมีข้อมูลที่จำเป็น ในการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนา ทำให้เกิดประโยชน์ และใช้ในการประเมินผลแผนการตลาด สนับสนุนแผนงานของธนาคาร สนับสนุนศักยภาพของธนาคาร ที่จะให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยการออกแบบ และพัฒนาระบบทางการเงินเพื่อทำการพยากรณ์แผนทางการเงินโดยอาศัยข้อมูลทั้งภายในและภายนอก การจัดการด้านการเงินในการหาแหล่งเงินทุน-จัดสรรเงินทุน และการควบคุมทางการเงินเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินความเหมาะสมในการดำเนินการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานการเงินและการพาณิชย์สถาบันการเงิน เช่น ธนาคารได้ใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบของ เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated teller machine : ATM) เพื่ออำนวยความสะดวกในการฝาก ถอน โอนเงิน ในส่วนของงานประจำของธนาคารต่างก็นำคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศ เข้ามาช่วยปฏิบัติงาน ทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลธนาคารเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เชื่อมโยงกับสาขาอื่น หรือสำนักงานใหญ่ได้

ดังนั้นจากทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้คือ

1. การแข่งขันด้านบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและคล่องตัวเป็นการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีลักษณะรวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและยืดหยุ่นในการตอบสนองต่อลูกค้าที่มีการเรียกร้องมากขึ้น การบริการลูกค้าดังกล่าวจึงเป็นหัวใจของการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ยุคใหม่

2. การปรับโครงสร้างองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จากการตอบสนองต่อลูกค้าทั้งในแง่ของเวลาและคล่องตัวมากขึ้นเป็นผลให้ต้องมีการปรับกระบวนการทำงานพร้อมกับการปรับโครงสร้างองค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเสริมสร้างคุณภาพให้เข้ากับการตอบสนองต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป้าหมายของการบริหารธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจึงหมายถึงการสร้างความปลอดภัยและความประทับใจให้กับลูกค้า อาจกล่าวได้ว่ากลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจธนาคารนั้นก็คือ การเน้นในเรื่องประสิทธิผลเพื่อช่วงชิงลูกค้า

3. เพื่อรองรับการแข่งขันต่างๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าว ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้ปรับปรุงระบบงานต่างๆ เพื่อให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีและปรับปรุงระบบข้อมูลทางการเงิน รวมทั้งติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและในการให้บริการแก่ลูกค้า (ชุตินา วัฒนาผาสุกกุล, 2550)

1.2 ความสำคัญของปัญหา

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อปี 2545 ตาม พ.ร.บ. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้เริ่มจัดหาสถานที่ทำงานครั้งแรกที่อาคาร UM Tower คลองตัน

การดำเนินการในช่วงแรก ธนาคารได้เช่าระบบธนาคารเพื่อให้บริการสำหรับการเปิดสาขาในรูปแบบของธนาคารที่มีระบบเงินฝาก และได้ดำเนินการเปิดสาขาแรกที่คลองตัน และสาขาที่สองสาขาทุ่งครุ ในเวลาเดียวกัน ก็ได้มีการจัดเช่าซื้อระบบ Core Banking System ได้แก่ เงินฝาก (รวม Automatic Teller Machine :ATM), สินเชื่อ, Trade Finance และระบบบัญชี

ได้โอนย้ายข้อมูลระบบเก่ามาเข้าระบบใหม่ ในปี 2547 และเปิดให้บริการแบบ Online พร้อมระบบ (Automatic Teller Machine : ATM) จำนวน 3 สาขา ได้แก่ สาขาคลองตัน สาขาทุ่งครุ และสาขาสาทร ส่วนภาคใต้ 5 สาขา ยังคงต้องใช้ระบบเงินฝากแบบ Stand Alone เพื่อเตรียม Convert ระบบต่อไป

หลังจากมีคำสั่งให้มีการควมรวมระหว่าง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย กับ ธนาคารกรุงไทยชะรีอะห์ ในปี 2548 และมีข้อตกลงต้องซื้อระบบงาน IT จากบริษัทนอก ซึ่งประกอบด้วยระบบ Core Banking System (CBS) ของ Silverlake และ Hardware ได้แก่ Sever

AS400 และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 18 สาขา ไม่รวมระบบ Automatic Teller Machine : ATM เนื่องจากเป็นของธนาคารกรุงไทย

ธนาคารได้ทำการโอนย้ายข้อมูลจากระบบเงินฝากของบริษัทนอก นำเข้าสู่ระบบมารวมกับระบบของ Silverlake สมบูรณ์ ในปี 2549 โดยการโอนย้ายข้อมูลเงินฝาก ทั้ง 9 สาขา แบบใช้โปรแกรม Convert แต่ระบบสินเชื่อดีต้องนำมาบันทึกเข้าแบบ Manual สัญญาต่อสัญญา

เนื่องจากระบบ Core Banking System (CBS) ของ Silverlake ที่พัฒนามาใช้ที่ธนาคารกรุงไทยชะรีอะห์ ไม่มีระบบงาน Back Office ต่างๆ เช่นระบบบัญชีเพื่อการบริหาร (ERP), ระบบ Management Information System (MIS) หรือ Data Warehouse เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดส่ง Data Set หรือส่วนราชการต่างๆ ได้ แต่ยังคงมีการดึงข้อมูลมาทำระบบ Manual ทำให้มีการส่งข้อมูลล่าช้า(สาเหตุจากการออกแบบของงานเดิมของระบบ Silverlake ที่ใช้กับธนาคารกรุงไทยชะรีอะห์ จะออกแบบให้มีการส่งข้อมูลไปเข้าระบบงาน Back office ของธนาคารกรุงไทย เพื่อทำการจัดส่งข้อมูล รวมออกไปทั้งธนาคาร)

จากปัญหาการไม่มีระบบงาน Back office นั้น ธนาคารจึงได้พิจารณาระบบบัญชีเพื่อการบริหาร จากบริษัท Microsoft หรือ Oracle Finance

ต่อมาทางผู้บริหารของธนาคารต้องการขยายงานสินเชื่อก่อนข้างซับซ้อนทำให้ Silverlake ไม่ตอบสนองงานด้านสินเชื่อใหม่ (งานด้านเงินฝากและ Trade Finance) จึงตัดสินใจให้มีการจัดทำสัญญากับบริษัทนอก (Outsource Core Banking System) และนอกจากปัญหาด้านระบบงานต่างๆ แล้ว ยังมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล เพราะว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำธุรกรรมภายใต้การกำกับดูแลธนาคารแห่งประเทศไทย และสนองนโยบายรัฐ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลกระทบและเป็นปัญหาของระบบสารสนเทศของธนาคาร นอกจากมีนโยบายของรัฐเข้ามาแล้วระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยยังมีผลกระทบจากเรื่องของการเมืองที่เข้ามาแทรกแซงการบริหารงานของธนาคารอยู่ตลอดเวลา ระบบสารสนเทศของธนาคารต้องดำเนินการภายใต้ นโยบาย และกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูงข้อกำหนดการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการใช้กลยุทธ์ระบบสารสนเทศและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการดำเนินงาน การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กร มีความสำคัญต่อธนาคารเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน เช่น ระบบ Intranet, Internet, การใช้ระบบงานหลัก (Core Banking System : CBS) โดยผ่านระบบสารสนเทศ

ของธนาคารมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่เป็นทรัพย์สินของธนาคาร, การสื่อสารตอบโต้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ E-Mail ของธนาคาร เป็นต้น

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สามารถนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาในการทำธุรกรรมใหม่ๆ ตลอดจนการให้บริการลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต ในปัจจุบัน โดยธนาคารต้องทราบถึงแนวโน้มของระบบสารสนเทศที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะเข้าไป เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงทางระบบสารสนเทศ ย่อมกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เป็นผลให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต้องปรับตัวเองตาม ภายใต้ความกดดันของการแข่งขันทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนั่นเอง

ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

1. ผู้ปฏิบัติงาน (Workers) เป็นผู้ที่ทำกิจกรรมประจำวันหรือ การปฏิบัติงานในแต่ละวัน เช่น พนักงานธุรการ พนักงานในฝ่ายงานต่างๆ พนักงานประชาสัมพันธ์ และพนักงานเคาน์เตอร์ธนาคารของสาขาทั่วประเทศ สำนักงานใหญ่ สำนักงานภาค และสำนักงานเขต เป็นต้น

2. ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ (Operational Managers) หัวหน้างาน ผู้ช่วยผู้จัดการส่วน/สาขา เป็นต้น

3. ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Managers) เป็นผู้กำกับการบริหารงานของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ วางแผนยุทธวิธีเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เช่น ระดับผู้จัดการบริหารส่วน/สาขา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย เป็นต้น

4. ผู้บริหารระดับสูง (Senior Managers) เป็นผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร เช่น ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการธนาคาร เป็นต้น

ปัญหาของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในการจัดการระบบสารสนเทศที่เกิดขึ้นระหว่างฝ่ายงานทางด้านไอทีและพนักงานผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่าพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้ระบบสารสนเทศยังขาดความรู้ความเข้าใจ ในการเรียนรู้การใช้งานระบบงานต่างๆ ขาดความชำนาญ ขาดความร่วมมือในการพัฒนาระบบ เพิ่มเติมและการแก้ไข ปัญหา ขาดการเข้าถึงข้อมูล การถ่ายโอนความรู้ การปรับปรุงงานเพื่อเพิ่มเติมหรือแก้ไขปัญหา และทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศกับการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ปัญหาทางด้านการเก็บรักษาข้อมูล และความปลอดภัยของข้อมูลระบบสารสนเทศของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบในการประสานงานในการรับแจ้ง ปัญหา ปัญหาด้านระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คู่มือ ติดตั้ง และซ่อมบำรุงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ การแก้ปัญหาและการจัดการที่ไม่ได้คุณภาพและมาตรฐานทำให้เกิดความผิดพลาดในระบบ

ระบบสารสนเทศจะช่วยให้ธนาคารเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ ในการนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ระบบคอลเซ็นเตอร์และบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ระบบโมบายแบงก์กิ้ง และระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง มาใช้ในการให้บริการลูกค้า ในขณะที่ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบบริหารเงิน ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ระบบติดตามหนี้ ระบบคลังข้อมูลเพื่อการบริหาร และระบบบริหารความเสี่ยง จะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์สินเชื่อที่มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพมากขึ้น ในปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น จึงทำให้ระบบสารสนเทศของธนาคาร มีแนวโน้มที่จะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะง่ายต่อการใช้งานและมีความรวดเร็ว ทำให้การทำงานมีคุณภาพความถูกต้องของข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ ระบบสารสนเทศจะมีผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้ใช้งาน และองค์กรทางธุรกิจซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำธุรกิจการธนาคาร จะเป็นเครื่องมือทางธุรกิจหลักที่สำคัญซึ่งจะดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาด และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการศึกษาในเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศกับประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารที่มีการปรับตัว และเจริญเติบโตในธุรกิจการธนาคารอย่างรวดเร็ว แต่หลักการบริหารจัดการในเรื่องของการให้บริการ ยังไม่ชัดเจนในการให้บริการของลูกค้าทั่วไปและโดยเฉพาะลูกค้าชาวไทยมุสลิม ที่ยังเข้าถึงสถาบันทางการเงินน้อย และลูกค้าที่จะมาใช้บริการยังขาดความเข้าใจในการให้บริการและไม่เข้าใจวัตถุประสงค์หลักของธนาคาร

ระบบสารสนเทศในองค์กรถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะนำการบริการทั้งหมดนั้นผ่านระบบงานหลักของธนาคารโดยรวบรวมระบบงาน สำคัญต่างๆ ที่กระจัดกระจายเข้าไว้ด้วยกัน ในการประกอบการของธนาคาร นอกจากมีระบบสารสนเทศเป็นตัวกลางที่สำคัญ จึงควรที่จะมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีความรู้ด้านระบบสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด? และมีการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในธนาคารอย่างไร เพื่อหาแนวทางพัฒนา การใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อนำผลวิจัยและข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการทำงานในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในปรับปรุงและพัฒนา การจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. ใช้จัดทำนโยบาย เพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
3. เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในสถาบันทางการเงินของรัฐ

1.5 นิยามศัพท์

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จที่ได้จากการเปรียบเทียบ ค่าผลลัพธ์ของงานว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยวัดใน 2 ด้านคือ วัดผลผลิตที่ทำออกมาว่าถึงเป้าหมายหรือไม่ และ วัดความสามารถขององค์กรว่าช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกทุกคนให้ดีขึ้น และช่วยตอบสนองความต้องการหรือไม่

การจัดการ (Management) หมายถึง คือการทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญ ในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้

ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาดา กิระนนนท์, 2541)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Islamic Bank of Thailand) หมายถึง ธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมโดยปราศจากดอกเบี้ย แต่อยู่บนหลักการ กำไร-ขาดทุนร่วมกัน และดำเนินธุรกิจตาม พ.ร.บ.ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 โดยมีคณะที่ปรึกษาด้านศาสนาให้คำแนะนำ ตรวจสอบ เพื่อให้ธนาคารดำเนินงานถูกต้องตามหลักศาสนาอิสลาม ปัจจุบันธนาคารมีฐานะเป็น รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อนำความรู้ที่ได้ศึกษาในเบื้องต้นมาวิเคราะห์และสรุปเป็นกรอบความคิด กำหนดสมมติฐาน และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยดังกล่าว รวมทั้งได้ทำการนิยามปฏิบัติการตัวแปร นิยามปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้อง และอธิบายสมมติฐาน ไว้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดนโยบายของรัฐ

- นโยบายสาธารณะ
- นโยบายสาธารณะด้านการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
- นโยบายสาธารณะด้านหลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน

2.3 แนวคิดการจัดการความรู้

- การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- การพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

2.4 แนวคิดระบบสารสนเทศ และการบริหารจัดการ

- ข้อมูลและสารสนเทศ
- การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก
- การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร
- การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น
- มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001:2013)
- สมรรถนะด้านระบบสารสนเทศ

2.5 แนวคิดประสิทธิผล

- ประสิทธิภาพทั่วไป
- ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศ
- การประเมินองค์การแบบสมดุลย์

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2 แนวคิดนโยบายสาธารณะ

ความหมายและความสำคัญของนโยบาย

นโยบายสาธารณะมีความสำคัญต่อองค์การปัจจุบันอย่างมากเนื่องจากนโยบายสาธารณะเป็นทิศทางของการเปลี่ยนแปลง จึงมีการใช้กันอย่างกว้างขวางและแพร่หลายทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยที่นโยบายสาธารณะถูกกำหนดขึ้นในสังคมหรือในองค์การต่างๆ เพื่อเป็นแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการหรือความประสงค์ของบุคคลในองค์การนั้น นโยบายสาธารณะจะสอดคล้องกับความเชื่อและลัทธิการปกครองขององค์การนั้น นโยบายสาธารณะที่อยู่ในสังคมแบบประชาธิปไตยก็就会被กำหนดโดยข้อมูล และมีการกลั่นกรองข้อมูลจากบุคคลหลายคนและจะตอบสนองกับบุคคลส่วนใหญ่ แต่ถ้าเป็นอัตตาธิปไตยนโยบายสาธารณะก็จะมาจากบุคคลกลุ่มเดียว การกำหนดนโยบายสาธารณะย่อมมีขั้นตอนและกระบวนการอันมาซึ่งนโยบายสาธารณะในการดำเนินงานที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์ของการบริหาร (ชัชวาล แอร่มหล้า, 2552) และที่สำคัญต้องเป็นที่ยอมรับของบุคคลทุกฝ่ายภายในองค์การ คำว่านโยบายสาธารณะนี้มีความหมายดังนี้

Dye (1966) ได้ให้ความหมายของคำว่า นโยบายสาธารณะไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลสามารถเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ สำหรับส่วนที่รัฐเลือกที่จะกระทำนั้นจะครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาลทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและที่เกิดขึ้นในบางโอกาส ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการให้การบริการแก่สมาชิกในสังคมในส่วนที่รัฐบาลเลือกที่จะไม่กระทำก็ถือว่าเป็นสาระสำคัญของนโยบาย และยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติ เป้าหมายของนโยบายสาธารณะเพิ่มเติมอีก ดังนี้

1. สามารถทำการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อนโยบายได้

2. สามารถวิเคราะห์ถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากนโยบายโดยขบวนการทางการเมือง
3. สามารถตรวจสอบผลลัพธ์ต่างๆ ที่เกิดจากนโยบายที่เป็นผลมาจากกระบวนการเมือง
4. สามารถทำการประเมินผลกระทบจากนโยบายที่มีต่อสังคมทั้งในเชิงที่คาดคิดประมาณการไว้แล้วและผลที่จะเกิดโดยไม่ได้คาดคิด

Friedrich (1941) ได้ให้ความเห็นว่า นโยบายสาธารณะ คือ ชุดของข้อเสนอที่เกี่ยวกับการกระทำของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาลภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ประกอบ-ไปด้วย ปัญหาอุปสรรค และโอกาส ซึ่งนโยบายจะถูกนำเสนอเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาของประชาชน การกำหนดนโยบายนั้นมิได้เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลันทันด่วน แต่นโยบายส่วนใหญ่จะต้องผ่านการพิจารณาเป็นขั้นตอน ซึ่งจะมีฝ่าย-บริหารเข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญกับฝ่ายการเมืองในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

Lasswell & Kaplan (1970) ให้ความหมายไว้ว่า นโยบายสาธารณะหมายถึง การกำหนดเป้าประสงค์ (Goals) ค่านิยม (Values) และการปฏิบัติ (Practices) ของโครงการของรัฐ เป็นการระบุอย่างชัดเจนว่า กิจกรรมที่เป็นแผนงานหรือโครงการของรัฐที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะนั้น จะต้องสอดคล้องกับค่านิยมของสังคม รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย แนวความคิดของ Lasswell & Kaplan จึงให้ความชัดเจนเกี่ยวกับสาระสำคัญของนโยบายสาธารณะพอสมควร

David (1979) ให้ทัศนะว่านโยบายสาธารณะหมายถึง อำนาจในการจัดสรรค่านิยมของสังคมทั้งหมดและผู้ที่มีอำนาจในการจัดสรร ก็คือ รัฐบาลและสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเป็นผลมาจาก การจัดสรรค่านิยมของสังคม

Anderson (1994) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะไว้ว่า คือแนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องของสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่สิ่งที่รัฐบาลเพียงแต่ตั้งใจจะกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น แต่จะต้องจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการ-ตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างทางเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing alternatives)

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า นโยบาย หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ ซึ่งอธิบายขยายความเพิ่มเติมได้ว่าเป็นอุบายหรือกลเม็ดที่ผู้มีอำนาจ

หน้าที่ได้พิจารณาเห็นว่า เป็นทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายของส่วนรวมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเหมาะสมแล้ว

ศุภชัย ขาวะประภาส (2550, น. 8) ได้สรุปแนวคิดเรื่องนโยบายจากนักวิชาการที่มีชื่อเสียง เช่น โทมัส ดาย เดวิส อีสตัน และนักวิชาการของประเทศไทย เช่น อมร รักษาสิทธิ์ ว่า นโยบายมักจะมีมุมมองที่แตกต่างกันไปตามความกระชับและเฉพาะเจาะจงของแต่ละท่าน อย่างไรก็ตาม สุดท้ายมักหนีความหมายที่ว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลไปไม่ได้ จึงได้นิยามว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ซึ่งรวมทั้งกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีต กิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ในปัจจุบัน และกิจกรรมที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

บุญทัน ดอกไธสง (2553, น. 135, 165) ได้ให้ความหมายของนโยบายว่าเป็นคำมั่นสัญญาที่ประกาศในการหาเสียงของพรรคการเมืองเมื่อถูกเลือกได้เป็นพรรคผู้จัดตั้งรัฐบาลแล้วได้ประกาศให้คำมั่นสัญญาต่อรัฐสภาว่ารัฐบาลจะทำอะไรเป็นประโยชน์ให้กับเจ้าของอำนาจคือ ประชาชนที่เป็นเจ้าของเสียงอำนาจอธิปไตย และเป็นการบอกว่ารัฐบาลจะทำสิ่งนี้และยังไม่ทำสิ่งนั้น โดยเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาเอาตอนเป็นรัฐบาลแต่ก่อนหน้านั้นทำได้เพียงประดิษฐ์คำพูดให้ดูดีว่าเป็นคนเก่ง โดยที่ท่าน ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง มองว่านโยบายมีอยู่ 3 ประเภทใหญ่ได้แก่ นโยบายเพื่อแก้ไขปัญหา นโยบายเพื่อการพัฒนา และนโยบายเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ การกำหนดนโยบายที่ดีนั้นจะต้องสกัดทั้งวิธีคิดแบบปัทสถานที่เชื่อว่าประวัติศาสตร์ซ้ำรอยเดิมที่เข้าใจว่าผลที่เกิดขึ้นในอนาคตมีเหตุจากอดีต นโยบายที่กำหนดจึงเป็นนโยบายแก้ปัญหา มากกว่าที่จะเป็นนโยบายพัฒนาหรือนโยบายเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่

นโยบายและการวางแผน

ความสัมพันธ์ระหว่างนโยบาย แผน และโครงการ

กฤตภัทร บุญญรัตน์ (2555, น. 254) ก่อนที่จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบาย แผน และโครงการ ใคร่ขอทำความเข้าใจว่าในทุกประเทศจะมีวัตถุประสงค์ระดับต่างๆ หากจะพิจารณาจากระดับมหภาคลงมาสู่ระดับจุลภาค หรือวัตถุประสงค์จากระดับสูงลงมาสู่ระดับต่ำ หรืออาจเรียกอีกอย่างว่าจากระดับแนวคิดมาสู่การปฏิบัติ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ พิจารณาจากส่วนรวมระดับชาติ ลงมาหาส่วนตัวระดับ ประชาชนแต่ละคน จะมองเห็นภาพที่ชัดเจนว่า วัตถุประสงค์สูงสุด

ระดับชาติก็คือ ผลประโยชน์ของชาติซึ่งโดยทั่วไปๆ จะมีอยู่ 4 ประการด้วยกัน คือ ความมั่นคง ความมั่งคั่ง การอยู่ร่วมกับชาติอื่นอย่างมีเกียรติ และการพัฒนาประเทศให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า ทัดเทียมกับชาติอื่นๆ ทุกประเทศทุกชาติในโลกนี้จะต้องมีผลประโยชน์ของชาติเป็นเป้าหมายหลัก และไม่มีเปลี่ยนแปลง ดังที่มีการพูดกันทั่วไปในเรื่องการเมืองระหว่างประเทศว่า “ไม่มีมิตรแท้ และศัตรูที่ถาวร แต่ผลประโยชน์ของแต่ละประเทศจะยั่งยืนนาน” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การเป็นมิตรหรือเป็นศัตรูกัน ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ของชาติเป็นสำคัญระดับรองลงมาจาก ผลประโยชน์ของชาติเรียกว่า วัตถุประสงค์มูลฐานของชาติ วัตถุประสงค์ระดับนี้อาจมีแตกต่างกัน บ้างในแต่ละประเทศ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับสภาพภายในของแต่ละประเทศว่ามีการ เปลี่ยนแปลงหลักการอะไรบ้าง สำหรับประเทศไทยปัจจุบันนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ขั้นมูลฐานไว้ 5 ประการ คือ

1. เอกสาร อธิปไตย และบูรณภาพ
2. การปกครองระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข
3. ชำรงไว้ซึ่งศาสนาและวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ
4. เสริมสร้างสวัสดิภาพและความผาสุกของประชาชน
5. พัฒนากำลังอำนาจแห่งชาติเพื่อความมั่นคงและก้าวหน้าทัดเทียมอารยประเทศ

วัตถุประสงค์มูลฐานของชาตินี้พิจารณากำหนดขึ้นมาโดยอาศัยผลประโยชน์ของชาติเป็นหลัก ประกอบกับลักษณะต่างๆ ของชาติและหลักการที่สำคัญของชาติ ซึ่งส่วนใหญ่จะดูได้จาก กฎหมายสูงสุดหรือกฎหมายรัฐธรรมนูญของชาติเป็นแนวทางรองลงมาจากวัตถุประสงค์มูลฐานของชาติก็เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะของชาติ วัตถุประสงค์เฉพาะนี้มีรายละเอียดมากขึ้น จึงมัก แบ่งเป็นแขนงย่อย ซึ่งส่วนใหญ่จะแบ่งเป็น 6 กลุ่ม คือ การเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การทหาร และการบริหาร

ในการกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะชาตินี้ จะต้องพิจารณาวิเคราะห์สถานการณ์โดยใช้ ตัวเลข ข้อมูล ข่าวสาร ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การทหาร และการบริหารอย่างละเอียดเท่าที่จำเป็นและต้องการ โดยพิจารณาตั้งแต่ระดับโลก คือ พิจารณาถึงประเด็นต่างๆ หรืออิทธิพล อำนาจของประเทศอภิมหาอำนาจ อันได้แก่ สหภาพโซเวียต และสหรัฐอเมริกา ลงมาสู่ระดับภูมิภาคและประเทศเพื่อนบ้าน ประกอบกับข้อมูลทั้ง 6 ด้านดังกล่าว

ภายในประเทศ เพื่อกำหนดออกมาเป็นวัตถุประสงค์ ทั้งนี้การกำหนดวัตถุประสงค์ทุกครั้งจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ระดับสูงขึ้นไปเป็นหลัก เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของชาติจะต้องยึดถือวัตถุประสงค์มูลฐานของชาติเป็นหลัก และการกำหนดวัตถุประสงค์มูลฐานของชาติก็ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของชาติซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ระดับสูงสุดของชาติเป็นหลัก เป็นต้น ดังนั้นวัตถุประสงค์เฉพาะของชาติจึงอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศระดับต่ำลงมาจากวัตถุประสงค์เฉพาะของชาติจะเป็นนโยบายแห่งชาติ (National policy) ซึ่งก็คือนโยบายของรัฐบาล ถัดลงไปจากนโยบายจะเป็นแผนและโครงการตามลำดับ

ประเภทของนโยบาย

กฤตภัทร บุญญรัตน์ (2555, น. 28) การศึกษาถึงประเภทของนโยบายสาธารณะนี้ จะช่วยให้ทราบได้ว่ามีวิธีการจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะได้อย่างไรบ้าง และนโยบายสาธารณะที่มีชื่อเรียกแตกต่างกันไปนั้น โดยแท้ที่จริงแล้วเป็นนโยบายประเภทหนึ่ง ซึ่งถ้าหากจะพิจารณาถึงนโยบายสาธารณะที่มีอยู่ในประเทศไทยใดประเทศหนึ่ง ในขณะใดขณะหนึ่งก็ตาม จะพบเห็นได้ว่ามีนโยบายที่มีชื่อเรียกต่างๆ กันมากมาย เช่น นโยบายประกันราคาสินค้าเกษตรกรรม นโยบายประหยัดเชื้อเพลิง นโยบายความมั่นคง เป็นต้น ซึ่งถ้าหากสามารถทราบได้ว่านโยบายเหล่านี้เป็นนโยบายประเภทใดแล้ว จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะได้ดียิ่งขึ้น โดยสรุปได้ 4 ประการ คือ

1. พิจารณาตามลักษณะของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของนโยบาย
2. พิจารณาตามกระบวนการของนโยบาย
3. พิจารณาตามขอบข่ายผลกระทบของนโยบาย
4. พิจารณาตามลักษณะของกิจกรรมหรือภารกิจสำคัญของรัฐบาล

1. พิจารณาตามลักษณะของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

การจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะโดยหลักเกณฑ์นี้ เป็นการจำแนกประเภทโดยการพิจารณาถึงเนื้อหาสาระสำคัญและวัตถุประสงค์ของนโยบายหนึ่งๆ ว่ามีอยู่หรือเป็นอยู่อย่างไรบ้าง มีความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างกับเนื้อหาที่มีสาระและวัตถุประสงค์ของนโยบาย

อื่นๆ อย่างไร แล้วจึงดำเนินการจัดประเภทของนโยบายที่มีเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์อย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกันเข้าไว้ในประเภทเดียวกัน ส่วนนโยบายที่มีเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันก็จัดเข้าไว้อีกประเภทหนึ่ง ซึ่งการพิจารณาว่านโยบายหนึ่งๆ มีเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์อย่างไร แตกต่างหรือคล้ายคลึงกับนโยบายอื่นๆ อย่างใดนั้น เป็นสิ่งที่สามารถกระทำได้ง่ายและสะดวก โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่างๆ ของนโยบายแต่ละอย่าง ก็จะสามารทำให้ทราบถึงเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นได้

2. พิจารณาตามกระบวนการของนโยบาย

การจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะโดยหลักเกณฑ์นี้ เป็นการจำแนกประเภทโดยพิจารณาว่าภายในกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะนั้น สามารถจะจำแนกออกเป็นขั้นตอนต่างๆ หรือเป็นช่วงของการปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างไรบ้าง มีกี่ขั้นตอน และมีลำดับของขั้นตอนก่อนหลังอย่างไรบ้าง การจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะตามกระบวนการของนโยบายนี้ก่อให้เกิดประโยชน์หรือมีข้อดีอยู่อย่างน้อย 2 ประการ คือ

1. ทำให้สามารถที่จะมองเห็นภาพการทำงานของกลไกต่างๆ ในกระบวนการของนโยบายได้ว่า มีขั้นตอนของการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดอย่างไร และจำแนกประเภทของขั้นตอนเหล่านั้นอย่างไร

2. ทำให้สามารถศึกษานโยบายสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์โดยเฉพาะเจาะจงได้อย่างถูกต้อง กล่าวคือ ในบางกรณี เช่น ในภาวะสงครามหรือภาวะวิกฤติ ประเทศหนึ่งๆ อาจมีการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งที่วัตถุประสงค์สอดคล้องกับภาวะเช่นนั้น โดยมิได้ดำเนินการตามแนวทางที่ปกติที่เคยปฏิบัติมา ซึ่งถ้าหากศึกษาในแง่กระบวนการของนโยบายแล้ว จะทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องมากกว่า

3. พิจารณาตามขอบข่ายผลกระทบของนโยบายการจำแนกประเภทของนโยบายสาธารณะโดยหลักเกณฑ์นี้ เป็นการจำแนกประเภทของนโยบายโดยพิจารณาว่า เมื่อได้มีการกำหนดนโยบายสาธารณะต่างๆ ขึ้นมาแล้ว และได้ดำเนินนโยบายสาธารณะเหล่านั้นไปใช้ปฏิบัติ นโยบายแต่ละอย่างได้ก่อให้เกิดผลกระทบในรูปแบบและลักษณะที่อย่างเดียวกันก็จะจัดอยู่ในประเภทเดียวกัน ส่วนที่มีผลกระทบที่แตกต่างไปก็จัดให้อยู่อีกประเภทหนึ่ง

4. พิจารณาตามลักษณะกิจกรรมหรือภารกิจสำคัญของรัฐบาลการจำแนกประเภทนโยบายสาธารณะประการสุดท้ายนี้ คือ การจำแนกประเภทโดยพิจารณาถึงขอบเขตหรือลักษณะของกิจกรรมที่สำคัญๆ ที่รัฐบาลประเทศนั้นได้กระทำไปซึ่งกิจกรรมของรัฐบาลประเทศหนึ่งอาจแตกต่างกันออกไปจากอีกประเทศหนึ่งก็ได้ และกิจกรรมแต่ละประเภทก็มีความสำคัญมากน้อยไม่เท่ากัน กล่าวคือ กิจกรรมบางประเภทอาจมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อประเทศนั้นๆ เช่น การป้องกันประเทศจากการรุกรานจากภายนอก การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน เป็นต้น ส่วนกิจกรรมประเภทอื่นมีความสำคัญในระดับรองลดหลั่นกันลงไป จนกระทั่งมีความสำคัญเพียงเล็กน้อยเท่านั้น เช่น การกำหนดค่าขวัญประจำปี เป็นต้น อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ไม่ว่าจะกิจกรรมนั้นๆ จะมีระดับความสำคัญมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ต่างก็ถือได้ว่าเป็นกิจกรรมหรือภารกิจของรัฐบาลด้วยกันทั้งสิ้น

กระบวนการนโยบาย

Anderson (1975, pp. 26-27) ได้ให้กรอบแนวคิดในกระบวนการนโยบายสาธารณะอย่างเป็นลำดับขั้นตอนไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. Problem formation การก่อตัวของปัญหา นโยบาย (Policy problem) ปัญหานั้นเป็นปัญหาสาธารณะหรือไม่ ปัญหานั้นเป็นวาระของรัฐบาลที่ต้องกระทำหรือไม่ (Policy agenda) โดยคำว่าปัญหา ต้องพิจารณาว่าเป็นปัญหาจริงหรือไม่ เพราะบางครั้งสิ่งที่เราคิดว่าเป็นปัญหา ความจริงอาจไม่เป็นปัญหาก็ได้

2. Formulation การก่อรูปนโยบาย ขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดทางเลือกของนโยบาย (Policy alternatives) ว่ามีทางเลือกใดบ้างในการแก้ปัญหา และใครเป็นผู้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หากทางเลือกมีหลายทางก็ต้องวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือกด้วย โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์ (Cost-benefit analysis)

3. Adoption การตัดสินใจนโยบาย ในขั้นตอนนี้เป็นการตัดสินใจว่าทางเลือกต่างๆ ที่ได้วิเคราะห์ไว้แล้วจะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดหรือนำทางเลือกใดไปบังคับใช้ และเป็นสิ่งที่ต้องการให้เป็น และใครจะเป็นผู้ตัดสินใจนโยบาย

4. Implementation การนำนโยบายไปปฏิบัติ เมื่อได้ตัดสินใจเลือกนโยบายที่เห็นว่าดีที่สุดแล้ว ก็นำนโยบายที่เลือกแล้วไปปฏิบัติให้บรรลุผล และมีอะไรเป็นผลกระทบต่อเนื้อหาของนโยบาย

5. Evaluation การประเมินผลนโยบาย โดยการวัดว่านโยบายมีประสิทธิผลหรือผลกระทบอย่างไรหลังจากนำนโยบายนั้นไปสู่ การปฏิบัติ และใครจะเป็นผู้ประเมินผลนโยบาย อะไรคือ ผลที่ตามมาของนโยบายจากการประเมินผล

Dunn (1994, pp. 15-16) ได้แบ่งกระบวนการนโยบาย (The process of policy making) ออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ Agenda setting, Policy formulation, Policy adoption, Policy implementation และ Policy assessment

ขั้นตอนแรก Agenda setting การกำหนดนโยบายเป็นวาระของรัฐที่ต้องปฏิบัติมีลักษณะ เช่น ปัญหาการคัดเลือกและแต่งตั้งตำแหน่งของข้าราชการเป็นปัญหาที่เป็นวาระของ รัฐบาล มีหลายปัญหาที่รัฐบาลไม่อาจทำได้ทั้งหมด ในขณะที่ปัญหาอื่นที่ หยิบยกขึ้นมาหลังจากที่ล่าช้ามานาน ตัวอย่างเช่น ผู้มีอำนาจโดยชอบธรรมของรัฐและผู้สนับสนุนได้จัดเตรียมกฎหมายส่งไปยัง คณะกรรมการสุขภาพและสวัสดิการเพื่อศึกษาและอนุมัติ กฎหมายนั้นยังอยู่กับคณะกรรมการและ ยังไม่มีการลงคะแนนเสียง

ขั้นตอนที่สอง Policy formulation เป็นการก่อรูปของนโยบายซึ่งมีลักษณะที่ก่อรูปมาจาก ข้าราชการ มีทางเลือกของนโยบายที่เกี่ยวกับปัญหา นโยบาย เป็นทางเลือกของนโยบายที่กำหนดขึ้น เพื่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ศาล และฝ่ายนิติบัญญัติ ตัวอย่าง เช่น ศาลของรัฐเป็นผู้พิจารณาในการห้ามใช้การทดสอบความสำเร็จมาตรฐานในเรื่อง ทดสอบพื้นฐานการมีอคติในการต่อต้านสตรี

ขั้นตอนที่สาม Policy adoption การตัดสินใจนโยบาย ทางเลือกของนโยบายถูกตัดสินใจ โดยได้รับการสนับสนุนโดยเสียงข้างมากจากฝ่าย นิติบัญญัติ หรือเป็นฉันทามติในการตัดสินใจ ระหว่างผู้เป็นตัวแทน หรือศาล ยกตัวอย่างเช่น การตัดสินใจของศาลสูงโดยเสียงข้างมากที่ให้สิทธิ แก่สตรีที่จะระงับการตั้งครรภ์ได้โดยการทำแท้ง

ขั้นตอนที่สี่ Policy implementation การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เมื่อนโยบายได้รับการ ตัดสินใจแล้วก็จะนำไปสู่การปฏิบัติโดยมีหน่วยงานในการ ปฏิบัติตามนโยบายนั้น ซึ่งจะต้องระดม ทรัพยากรมนุษย์และเงินทุนเพื่อนำไปใช้ปฏิบัติตามนโยบาย ยกตัวอย่างเช่น เहरुญิกของเมืองได้

ว่าจ้างคนเพิ่มขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายในการจัดเก็บภาษีโรงพยาบาลซึ่งจะไม่ยกเว้นภาษีให้อีกต่อไป

ขั้นตอนสุดท้าย Policy assessment การประเมินผลนโยบาย โดยมีหน่วยงานด้านการตรวจสอบและการบัญชีของรัฐบาล ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้เป็นตัวแทน ผู้บริหารโดยชอบด้วยกฎหมายและศาล อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นความชอบธรรมตามกฎหมายที่นโยบายจะต้องมีการประเมินผลว่าได้ทำสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์เพียงใด ตัวอย่างเช่น The general accounting office ทำหน้าที่กำกับตรวจสอบโครงการด้านสวัสดิการสังคม เช่น โครงการ (Aid to families with dependent children-AFDC) พบว่า กำหนดขอบเขตในการให้สวัสดิการที่ผิด

Dye (1998, pp. 317-318, 330-332) ได้เสนอแนวคิด กระบวนการนโยบายสาธารณะว่า การศึกษานโยบายสาธารณะบ่อยครั้งมุ่งเน้นไปว่านโยบายเกิดขึ้นได้อย่างไร มากกว่าดูเนื้อหาของนโยบาย หรือสาเหตุและผลที่ตามมาของนโยบาย ในการศึกษานโยบายต่างๆ เกิดขึ้นได้อย่างไร โดยทั่วไปจะพิจารณาชุดของกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกิดขึ้นในระบบการเมือง (Political system) ตามนัยของตัวแบบกระบวนการ (Process model) ก็คือ การกำหนดนโยบาย (Policy making) เกิดขึ้นโดยสามารถระบุขั้นตอนและแต่ละขั้นตอนสามารถแยกส่วนกันในการตรวจสอบได้ซึ่งกระบวนการเหล่านี้โดยปกติจะมีขั้นตอนดังนี้

1. Identification การระบุปัญหา นโยบาย ที่เรียกร้องให้รัฐบาลต้องปฏิบัติซึ่งส่วนใหญ่ นโยบายมักเกิดจากความคิดเห็น ของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อนโยบายของรัฐ แต่บางนโยบายก็เกิดจากความคิดของผู้หน้าที่ให้การสนับสนุนให้เกิดนโยบายนั้น

2. Agenda setting การกำหนดเป็นวาระหรือการเน้นให้ความสนใจไปยังกลุ่มสื่อมวลชนและข้าราชการใน ปัญหาสาธารณะที่ตกลงกันเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจการกำหนดวาระนี้เป็นการระบุ ถึงปัญหาของสังคมและกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในการกำหนดนโยบาย ซึ่งบีบบังคับให้รัฐบาลต้องตัดสินใจกระทำ หรือรัฐบาลอาจไม่ตัดสินใจกระทำตามก็ได้ ในขั้นตอนนี้จะมีการระดมความคิดเห็นจากสื่อมวลชนด้วยโดยใช้โทรทัศน์ หรือหนังสือพิมพ์ เพื่อสื่อสารให้คนส่วนใหญ่ทราบถึงนโยบาย

3. Formulation การก่อรูปนโยบาย ก็คือ การที่ทางเลือกของนโยบายที่เกี่ยวกับปัญหาได้พัฒนาไปเป็นวาระของรัฐบาล การก่อรูปของนโยบายมักจะมาจากการริเริ่มและมีการพัฒนา

นโยบายที่เกิดจาก ระบบราชการ คณะกรรมการตามกฎหมาย การประชุมของคณะกรรมการชุดต่างๆ องค์กรที่ทำหน้าที่วางแผนด้านนโยบาย กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ประชาชนาธิบดีและรัฐสภา โดยรายละเอียดของนโยบายที่ก่อตัวขึ้นปกติจะมาจากระดับเจ้าหน้าที่ (Staff members) มากกว่าจะเกิดจากระดับผู้นำ (Bosses) แต่ระดับเจ้าหน้าที่ก็มักจะถูกชี้นำซึ่งเขารู้ว่าผู้นำต้องการ

4. Legitimation นโยบายที่เกิดขึ้นโดยความชอบธรรมตามกฎหมาย เป็นการกระทำทางการเมืองโดยผ่านพรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ ประชาชนาธิบดีและรัฐสภา

5. Implementation การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นความต่อเนื่องทางการเมือง การกำหนดนโยบายไม่ได้จบลงที่การออกเป็นกฎหมายโดยรัฐสภา และการลงนามโดยประชาชนาธิบดี จะต้องนำนโยบายไปสู่หน่วยงานของระบบราชการ เพื่อให้ข้าราชการปฏิบัติตามนโยบายนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติมีความเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรม เช่น การจัดองค์การงานใหม่ การมีหน่วยงานหรือตัวแทนรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การนำนโยบายไปปฏิบัติยังต้องมีรูปแบบและกฎระเบียบเพื่อให้ข้าราชการถือปฏิบัติด้วย

6. Evaluation การประเมินผลนโยบาย เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการกำหนดนโยบาย เพื่อค้นหาว่านโยบายประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพียงใด ต้นทุนที่ใช้และผลที่ได้รับเป็นอย่างไร เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้หรือไม่เป็นไปตามที่ตั้งใจไว้ การประเมินผลจะทำโดยตัวแทนของรัฐบาลเอง ที่ปรึกษาภายนอก สื่อสิ่งพิมพ์ และสาธารณชน

Nakamura & Smallwood (1980, pp. 22-23) ได้เสนอแนวคิด มุมมองของกระบวนการนโยบาย (Policy process) มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันใน 3 หน้าที่ของสภาพแวดล้อมนโยบาย ได้แก่ การก่อตัวของนโยบาย (Policy formation) การนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy implementation) และการประเมินผลนโยบาย (Policy evaluation)

นโยบายสาธารณะด้านการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ

ในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน เงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการผลิต และเพิ่มผลผลิตถ้าเงินทุนมีอยู่อย่างจำกัดก็จะไม่มีการนำเอาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังนั้น สถาบันการเงินจึงเข้ามามีบทบาท และความสำคัญ โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรวบรวมเงินออมไปยังผู้ลงทุนรูปแบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการเงินทุนที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดนั้นๆ ได้ เมื่อความต้องการเงินทุนได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้การประกอบการ หรือการผลิตเกิดขึ้น ผลผลิตของประเทศมากขึ้น

เพียงพอแก่การอุปโภคบริโภค และการส่งออกจำหน่ายต่อในต่างประเทศได้อีกด้วย จึงทำให้ประชากรมีงานทำ มีรายได้เพิ่มมากขึ้น และรายได้ประชาชาติก็จะเพิ่มมากขึ้น ในที่สุดก็จะทำให้เงินทุนจำนวนนั้นไหลกลับเข้ามาในสถาบันการเงินอีก จึงกล่าวได้ว่า สถาบันการเงินเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญ เพราะถ้าไม่มีสถาบันการเงินแล้ว ความสะดวก ความคล่องตัวในการจัดหาเงินทุนเพื่อประกอบการใดๆ ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

นโยบายเศรษฐกิจ

นโยบายเศรษฐกิจด้านการคลัง

Spilimbergo, Symmansk, Blanchard, & Cottarelli (2008) ได้ศึกษาว่านโยบายการคลังที่เหมาะสมในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจจะต้องมีความเหมาะสมขององค์ประกอบ ดังนี้

ดำเนินมาตรการในเวลาที่เหมาะสม (Timely) ขนาดที่เหมาะสม (Large) ระยะเวลาานเพียงพอ (Lasting) มีมาตรการที่หลากหลาย (Diversified) ภาวะที่อาจจะเกิดขึ้น (Contingent) ความร่วมมือในการดำเนินการ (Collective) และความยั่งยืน (Sustainable) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. เวลาที่เหมาะสม (Timely) เพื่อให้การดำเนินมาตรการตรงกับความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์
2. ขนาดที่เหมาะสม (Largely) เพื่อให้การดำเนินมาตรการครอบคลุมถึงปัญหาการลดลงของความต้องการทั้งหมดจำนวนมาก
3. ระยะเวลาเพียงพอ (Lasting) เพื่อให้การดำเนินมาตรการสามารถแก้ไขปัญหาการถดถอยทางเศรษฐกิจ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการฟื้นตัว
4. มาตรการที่หลากหลาย (Diversify) เพื่อให้การดำเนินมาตรการสามารถแก้ไขปัญหาได้ทั้งหมด

ขนาดของตัวคูณทางการคลังในการกระตุ้นเศรษฐกิจ

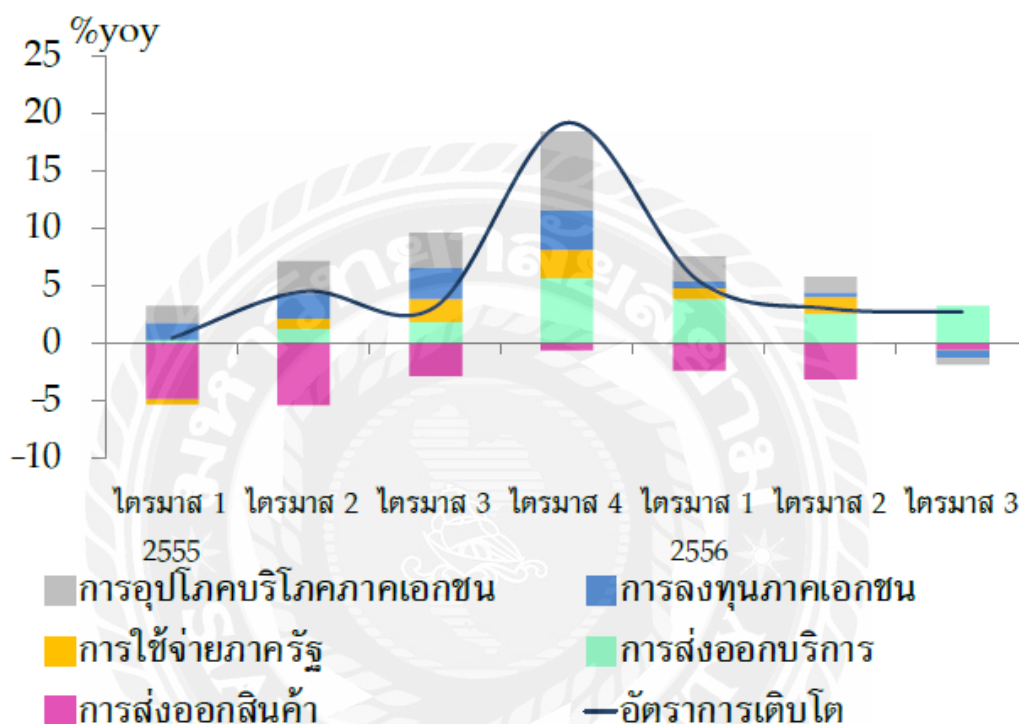
ผลของตัวคูณทางการคลังจะให้ผลที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของการออกมาตรการทางการคลัง ลักษณะของระบบเศรษฐกิจเป็นแบบเปิดหรือปิด ลักษณะการออมและการนำเข้าสินค้าและบริการจากต่างประเทศ รวมทั้งผลกระทบจากการนโยบายทางการเงินที่จะมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมทางการคลังร่วมด้วย จากการศึกษามาตรการทางการคลังที่ใช้ในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่า ดำเนินมาตรการไปร้อยละ 1 ของ GDP จะส่งผลต่อการเพิ่มของ GDP

ใกล้เคียงกับอัตราร้อยละ 1 ณ ปีนั้น และจะส่งผลต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจอีกร้อยละ 2-3 ของ GDP ในช่วง 2-3 ปีต่อมา แต่ผลของตัวคูณทางการคลังสำหรับประเทศสหภาพยุโรปจะมีค่าน้อยกว่า ทั้งนี้ ตัวคูณทางการคลัง จะมีค่ามากกว่า 1 เมื่อประเทศมีระบบเศรษฐกิจแบบปิด แต่ค่าตัวคูณจะน้อยลงเมื่อระบบเศรษฐกิจเป็นแบบเปิดและมีขนาดเล็กรวมทั้งการมีตลาดทางการเงินที่มีความอ่อนไหวมาก เนื่องจากการมีระบบเศรษฐกิจแบบเปิดจะทำให้เกิดการรั่วไหลโดยมีการนำเข้าเพิ่มขึ้น และการมีตลาดทางการเงินที่มีความอ่อนไหวมากจะทำให้เกิดแรงกดดันต่ออัตราดอกเบี้ยที่แท้จริงเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มาตรการทางการคลังได้ผลน้อยลง (Freedman, Kumhof, Laxton, & Lee, 2009)

นโยบายเศรษฐกิจด้านการเงิน สถาบันการเงิน และตลาดทุน

1. กระตุ้นเศรษฐกิจให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ส่งเสริมการออมของประชาชน และสอดคล้องกับการดำเนินนโยบายการคลังและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ดำเนินนโยบายการเงินที่เอื้อต่อการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ภาคเศรษฐกิจจริงเพื่อให้เกิดการขยายตัวของภาคธุรกิจ
2. เอื้อต่อการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจ รวมทั้งสามารถส่งเสริมภาคการผลิต และบริการที่พึ่งพาทรัพยากรในประเทศให้มีความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกดำเนินนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราในลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อกระบวนการสร้างรายได้ของประชาชนทุกระดับ
3. เร่งพัฒนาและฟื้นฟูระบบสถาบันการเงินของประเทศให้สามารถทำหน้าที่ที่เกื้อกูลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจได้ตามปกติตลอดจนมุ่งพัฒนาและปรับบทบาทสถาบันการเงินของรัฐ ให้เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมกิจการที่มีศักยภาพในการสร้างรายได้อย่างเร่งด่วน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ โดยก่อการระดมทุนด้านการเงินการคลังให้น้อยที่สุด รวมทั้งส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินในระยะยาว
4. เร่งพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุน เพื่อให้เป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพในการระดมทุนและส่งเสริมการออมระยะยาวของภาคธุรกิจและประชาชน ตลอดจนจัดโครงสร้างภาษีอากรให้สอดคล้องและเสมอภาค รวมทั้งส่งเสริมให้ห้องค้การธุรกิจที่ดีและมีศักยภาพสามารถเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพื่อให้ภาคเศรษฐกิจที่สำคัญและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศสามารถใช้ประโยชน์จากตลาดเงินและตลาดทุนได้อย่างเต็มที่

5. สร้างความเสมอภาคระหว่างตลาดเงิน ตลาดทุน ตลาดตราสารหนี้ และเงินฝากในสถาบันการเงิน เพื่อพัฒนาภาคธุรกิจและเศรษฐกิจของประเทศอย่างสมบูรณ์ เร่งพัฒนาตลาดตราสารหนี้ เพื่อสร้างทางเลือกและเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินของภาคเอกชน รวมทั้งส่งเสริมการออมและการลงทุนที่หลากหลายแก่ประชาชนในระยะยาว



ภาพที่ 2.1 ที่มาของการเติบโตทางเศรษฐกิจ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2554)

ทั้งนี้ในการศึกษาวิจัยของผู้วิจัย ขอนำสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากล่าวถึงในที่นี้ เพราะธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีสถานะเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs) สถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ และสนับสนุนการลงทุนต่างๆ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลังซึ่งได้มอบหมายให้ ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานและความเสี่ยง และรายงานผลการตรวจสอบไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

ปี 2546 รัฐบาลได้เพิ่มการสนับสนุนกลุ่มระดมเงินออมย่อยๆ ซึ่งเป็นกลุ่มสังคมและชุมชนที่มีศักยภาพแต่การจัดกระจายขาดความเชื่อมโยงกันรัฐบาลจึงตั้ง ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อให้มีบริการทางการเงินตามหลักศาสนาอิสลาม อย่างครบวงจร อันจะเป็นกลไกเชื่อมโยงระหว่างผู้ออมและเป็นแหล่งเงินทุนแก่ธุรกิจช่วยสนับสนุนการลงทุนในภาคเศรษฐกิจ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำหน้าที่เป็นกลไกของรัฐเพื่อฟื้นฟูและช่วยเหลือกลุ่มประชาชนและธุรกิจเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในกลุ่มเป้าหมายที่มีวัตถุประสงค์ทางด้านเศรษฐกิจและด้านสังคม ในขณะเดียวกัน สถาบันการเงินเฉพาะกิจก็สามารถดำเนินการอย่างมั่นคงและยั่งยืน

นโยบายสาธารณะด้านหลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน

ธนาคารมีบทบาทสำคัญในการทำให้ระบบการเงินและเศรษฐกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่องรวมถึงเป็นช่องทางหลักในการส่งผ่านการดำเนินนโยบายการเงินของทางการ หากธนาคารพาณิชย์ขาดเสถียรภาพ ทั้งจากการได้รับผลขาดทุน หรือการมีเงินทุนหมุนเวียนไม่เพียงพอในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง อาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ของประชาชนที่มีต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจโดยรวมความเสียหายจากความไม่มั่นคงดังกล่าวทำให้ทางการมีหน้าที่ต้องกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์โดยการออกกฎเกณฑ์หรือเงื่อนไขและการเข้าไปตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีระบบการบริหารความเสี่ยงที่ดีและมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยที่หน้าที่ที่สำคัญของสถาบันในขณะที่วิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเป็นปัญหาจากความบกพร่องในการกำกับดูแลสถาบันการเงินและระบบการเงิน ทำให้เกิดแนวคิดที่จะแยกการกำกับดูแลสถาบันการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ออกจากหน่วยงานเดิมคือธนาคารแห่งประเทศไทยและจำกัดบทบาทแต่เพียงการดำเนินนโยบายการเงินเพื่อรักษาเสถียรภาพเศรษฐกิจโดยรวม

ธนาคารแห่งประเทศไทยทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ กรมการประกันภัย ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ขณะที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ เป็นต้น จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยช่วยทำหน้าที่ในการตรวจสอบฐานะและความมั่นคง

การกำหนดหลักเกณฑ์เพื่อความมั่นคงเป็นอำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี แต่สำหรับการแก้ไขฐานะหรือการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์เป็นอำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์จะมีขั้นตอนในการปฏิบัติ และในการกำหนดนโยบายที่จะมีผลกระทบต่อระบบการเงิน ระบบสถาบันการเงิน รวมทั้งระบบเศรษฐกิจของประเทศจะอยู่ที่กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทย

ความหมายของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดี (หรือ ธรรมรัฐ / ธรรมภิบาล / บรรษัทภิบาล) โดยภาพรวมแล้ว หมายความว่า ระบบซึ่งใช้ชี้แนะและควบคุมบริษัท คำนี้มีความหมายหลายอย่าง ขึ้นอยู่กับมุมมอง ในที่นี้ ขอสรุปความหมายของการกำกับดูแลกิจการหมายถึง ระบบที่จัดให้มีกระบวนการและโครงสร้างของภาวะผู้นำและการควบคุมของกิจการ ให้มีความรับผิดชอบตามที่ด้วยความโปร่งใส และสร้างความสามารถในการแข่งขัน เพื่อรักษาเงินลงทุนและเพิ่มคุณค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว ภายในกรอบการมีจริยธรรมที่ดี โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นและสังคมโดยรวมประกอบ ทั้งนี้ ตลาดหลักทรัพย์ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในตลาดทุน มีการพัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดีขึ้นภายในองค์กร

สำหรับกิจการธนาคารพาณิชย์ไทยได้เกิดปัญหาการล้มละลายหรือการปิดกิจการหลายขนาด ทำให้การบริหารงานของธนาคารในประเทศไทยขาดความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ จึงเป็นผลให้รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและได้ดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2549 รัฐบาลได้ประกาศให้เป็นปีเริ่มต้นแห่งรณรงค์การกำกับดูแลกิจการที่ดี และได้มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เข้ามาช่วยพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารคือ องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-Operation and Development : OECD) ได้ออก Policy Brief on Corporate Governance of Banks in Asia ในการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการของธนาคารในเอเชียให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยก็ได้ออก “หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียนปี 2549” เป็นการนำข้อพึงปฏิบัติจากหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี 15 ข้อมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ให้เทียบเคียงกับหลักการกำกับดูแลกิจการของ OECD ปี 2547 ซึ่งเป็นผู้กำหนดหลักการกำกับดูแลกิจการฉบับสากล และ

ข้อเสนอแนะของธนาคารโลกจากการเข้าร่วมโครงการประเมินผลการ ปฏิบัติตามมาตรฐานสากล ด้านบรรษัทภิบาล

การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร

การกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคาร มีความสำคัญต่อทั้งการดำเนินธุรกิจของธนาคารและต่อสังคมในวงกว้าง โดยความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารมี 2 ประการคือ

ประการแรกการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยป้องกันความเสี่ยงที่ธนาคารจะล้มละลาย โดยที่ลักษณะของธุรกิจธนาคารมีโครงสร้างเงินทุนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่น อัตราหนี้สินต่อทุน (Debt to equity ratio) ที่สูง และการมีโครงสร้างสินทรัพย์ไม่สอดคล้องกับหนี้สิน (Asset-liabilities mismatch) เป็นต้น หากธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่นต่อธนาคาร และเลือกที่จะมาฝากเงินกับธนาคาร นอกจากนี้หากธนาคารประสบปัญหาใดๆ ผู้ฝากเงินก็จะไม่ตื่นตระหนกและพากันถอนเงินออกจากธนาคารเพราะเชื่อมั่นว่าธนาคารจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

ประการที่สองการกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารของธนาคารมีความรอบคอบ ไม่ดำเนินธุรกิจโดยไม่คำนึงถึงความเสี่ยง เพราะเชื่อมั่นว่ารัฐบาลจะเข้ามาช่วยเหลือธนาคารในกรณีที่ธนาคารประสบปัญหา (Moral hazard) ดังกล่าวเกิดขึ้นได้ ถ้าธนาคารไม่มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพราะโดยทั่วไปผู้ฝากเงินก็ไม่ใส่ใจ เพราะคิดว่าเงินฝากของตนจะได้รับการคุ้มครองจากภาครัฐ

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารแห่งเดียวในประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจ โดยนำหลักชะรีอะฮ์อย่างเต็มรูปแบบมาเป็นหลักในการกำหนดแนวคิด หลักการ และวิธีการดำเนินงานทุกขั้นตอนซึ่งถูกต้องตามหลักการของศาสนาอิสลาม ซึ่งมีหลักคำสอนหลายประการที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ท่านศาสตราจารย์ ดร. หม่อมราชวงศ์ ช.ล. ได้สอนให้มนุษย์ทุกคนใช้ชีวิตประจำวันโดยไม่คิดหรือทำสิ่งไม่ดีแก่ใคร นอกจากนั้น เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จึงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการ

ที่ธนาคารจึงใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ใรััฐวิสาหกิจปี 2552 และหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบเป็นมาตรฐานในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับความเป็นธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ทุกชั้นตอน (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2552)

หลักสำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี

หมายถึง การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายด้วยคุณความดี ด้วยความถูกต้องและสอดคล้องกับแนวทางอันเป็นมาตรฐานสากล 7 ประการ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)
2. ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility)
3. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และจะต้องพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable treatment)
4. ความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งต้องมีใน 2 ลักษณะ ดังนี้
 - ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้
 - มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส (Transparency of information disclosure)
5. การสร้างมูลค่า (Value creation) แก่กิจการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
6. การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลและจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ (Ethics)
7. การมีส่วนร่วมของประชาชน (People participation) ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น

หลักชะริอะห์ที่กล่าวถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี อันเป็นมาตรฐานสากล 7 ประการ (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability) อิสลามสอนให้มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ เพราะทุกคนจะต้องถูกสอบสวนงานในหน้าที่ของตนที่รับผิดชอบ ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ในองค์กรย่อมรวมไปถึงการตระหนักในสิทธิหน้าที่ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ความสำนึกในความรับผิดชอบ การใส่ใจ การกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา รวมทั้งการเปิด

โอกาสและการพร้อมที่จะถูกตรวจสอบและประเมินผลทั้งองค์กร เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ความสำนึกในหน้าที่ด้วยขีดความสามารถและประสิทธิภาพที่เพียงพอ (Responsibility) อิสลามสอนให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ อีกทั้งให้ซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อผู้ที่ให้ความไว้วางใจต่อตน โดยไม่บิดพลิ้ว ความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบด้วยขีดความสามารถ แสดงออกด้วยความจริงใจ ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ทุกคนพึงมีในการปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มกำลังความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพอใจและประทับใจในผลงาน

3. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต และพิจารณาให้เกิดความเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment) ความยุติธรรมและความเสมอภาคเป็นสิ่งที่อิสลามให้ความสำคัญ เพราะความยุติธรรม คือ หัวใจของการบริหารจัดการธนาการจึงให้ความสำคัญต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกันทั้งผู้ถือหุ้น นักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า คณะกรรมการ ผู้บริหารและพนักงาน ตลอดจนสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นให้มีโครงสร้างและกระบวนการที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคณะกรรมการฝ่ายจัดการและผู้ถือหุ้น เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยสุจริต

4. ความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ (Transparency) อิสลามสอนว่าพระเจ้าคอยตรวจสอบและรู้เห็นการกระทำของมนุษย์ทั้งในที่ลับและเปิดเผย ดังนั้นมนุษย์จึงต้องระมัดระวังการกระทำของตนให้อยู่ในกรอบของความถูกต้องด้วยความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถตรวจสอบได้ มีระบบการทำงานที่ชัดเจนมีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสสอดคล้องกับเวลาและสถานการณ์

5. การสร้างมูลค่า (Value creation) อิสลามสอนให้รู้จักคุณค่าของทรัพยากร ให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดอย่างคุ้มค่าอิสลามห้ามความสุรุ่ยสุร่าย และฟุ่มเฟือยมนุษย์ถือเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กรการสร้างมูลค่าในที่นี้ หมายถึงการเพิ่มความสามารถขององค์กรในทุกด้านทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งท่านศาสดาได้ส่งเสริมให้แสวงหาวิชาความรู้เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ตนเองและเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร

6. การส่งเสริมพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจรรยาบรรณที่ดีในการประกอบธุรกิจ (Ethics) จรรยาบรรณในการทำธุรกิจเป็นสิ่งที่สำคัญ มีคำสอนมากมายในศาสนาอิสลามเพื่อให้การ

ทำธุรกิจดำเนินไปบนความบริสุทธิ์ยุติธรรม ไม่เอาัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน ไม่คดโกง และห่างไกลจากความขัดแย้ง ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีของคณะกรรมการผู้บริหาร และพนักงานในการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า คู่ค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างวิสัยทัศน์แห่ง การประกอบการที่ดีเสริมสร้าง ความสามารถในการแข่งขันภายใต้แบบแผนที่ตั้งงามของจริยธรรมธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้เชิดชูคุณธรรม และมีคุณธรรมเป็นรากฐานในการดำเนินธุรกิจ

7. การมีส่วนร่วมของประชาชน (People participation) การประชุมปรึกษาหารือเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชน อิสลามให้ความสำคัญกับการประชุมปรึกษาหารือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการกระจายโอกาสแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัยคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนหรือท้องถิ่น ดังคำสอนในพระมหาคัมภีร์อัลกุรอาน สอนให้ร่วมมือกันในเรื่องความดีงาม แต่อย่าได้ร่วมมือกันในเรื่องของความผิดการทำงานร่วมกันเปรียบเสมือนการลงเรือลำเดียวกันต้องดูแลคัดเตือนกันอย่าปล่อยให้ผู้ไม่รู้ ทำตามความต้องการโดยไม่คำนึงถึงผลเสียหาย หรือก่อให้เกิดการเป็นศัตรูต่อกัน

แนวคิดการกำกับดูแลกิจการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การกำกับดูแลกิจการที่ดี หมายถึง กระบวนการจัดการกิจการของธนาคารที่จะทำให้ผู้ถือหุ้นเกิดความเชื่อมั่นว่าจะก่อประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารในระยะยาว โดยธนาคารมุ่งสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ถือหุ้นตามหลักการกำกับดูแลที่ดีซึ่งมีสาระสำคัญของหลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดีในรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย 6 หมวด (ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย, 2552) ดังนี้

หมวดที่ 1 สิทธิและความเท่าเทียมกันของผู้ถือหุ้น

หมวดที่ 2 ความรับผิดชอบของคณะกรรมการ

หมวดที่ 3 โครงสร้างคณะกรรมการธนาคาร

หมวดที่ 4 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 5 การเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศและความโปร่งใส

หมวดที่ 6 จรรยาบรรณ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะด้านหลักคุณธรรมทางการเงิน การกำกับดูแลกิจการ คือ การกำกับ การติดตาม การควบคุม และการดูแลผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้

ไปทำหน้าที่ทางการบริหาร เพื่อให้ทรัพยากรขององค์กรได้นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตรงตามเป้าหมาย อย่างคุ้มค่า ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดตอบแทนกลับไปยังผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม การกำกับดูแลกิจการช่วยสร้างมูลค่าของกิจการ โดยเฉพาะกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จึงต้องยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีความมุ่งมั่นที่จะสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลให้เกิดขึ้นในองค์กรอย่างแท้จริงเพราะเป็นสิ่ง ที่แสดงให้เห็นถึงมาตรฐานการจัดการกิจการที่ดี และแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในธนาคาร รัฐวิสาหกิจ เป็นหลักเกณฑ์หนึ่งที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งจัดให้มีระบบการจัดการที่ ดี หรือธรรมาภิบาลในรัฐวิสาหกิจ (Good corporate governance)

การกำกับดูแลกิจการที่ดีจะช่วยป้องกันความเสี่ยงที่ธนาคารจะล้มละลาย โดยที่ลักษณะ ของธุรกิจธนาคารมีโครงสร้างเงินทุนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยง เช่นอัตราหนี้สินต่อทุน (Debt to equity ratio) ที่สูง และการมีโครงสร้างสินทรัพย์ไม่สอดคล้องกับหนี้สิน (Asset-liabilities mismatch) เป็นต้น หากธนาคารมีการกำกับดูแลกิจการที่ดี จะทำให้ประชาชนทั่วไปมีความเชื่อมั่น ต่อธนาคาร และเลือกที่จะมาฝากเงินกับธนาคาร นอกจากนี้หากธนาคารประสบปัญหาใดๆ ผู้ฝาก เงินก็จะไม่ตื่นตระหนกและพากันถอนเงินออกจากธนาคารเพราะเชื่อมั่นว่าธนาคารจะสามารถ แก้ไขปัญหานั้นๆ ได้

2.3 การจัดการความรู้

การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์และธนาคารรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยได้มีการนำกระบวนการ จัดการความรู้มาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในธุรกิจการธนาคารต่างๆ แต่ธนาคารส่วนใหญ่ยังไม่ ทราบถึงอิทธิพลของการนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการจัดการความรู้ในธนาคาร และไม่ทราบว่า จะนำระบบสารสนเทศมาช่วยอย่างไรในกระบวนการจัดการความรู้ของธนาคารให้เกิด ประสิทธิภาพ

ความรู้มาจากสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและ สร้างจุดแข็งให้แก่ธุรกิจธนาคาร เช่นแบ่งความรู้ออกเป็นความรู้ส่วนบุคคล (Individual knowledge) และความรู้องค์กร (Organizational knowledge) การแบ่งลักษณะนี้พิจารณาจากแหล่งของความรู้ เช่นความรู้ภายในองค์กร (Internal knowledge) และความรู้ภายนอกองค์กร (External knowledge) ต้องมีการถ่ายโอนความรู้ไปมาระหว่างบุคคลกับองค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กร

ต้องการถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์กรเพื่อให้กับพนักงานทั้งเก่าและใหม่เพื่อให้เข้าใจและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี ในขณะเดียวกันองค์กรก็ต้องการถ่ายโอนความรู้จากพนักงานหรือผู้เชี่ยวชาญให้กลับมาเป็นฐานความรู้ขององค์กรเพื่อไม่ให้ความรู้นั้นหายไปจากองค์กรและเป็นแหล่งสร้างความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรด้วย อย่างไรก็ตามการถ่ายโอนความรู้ระหว่างบุคคลกับองค์กรไม่ใช่เรื่องที่สามารถทำได้ง่าย นอกจากนี้องค์กรส่วนใหญ่ยังประสบปัญหาเมื่อพนักงานที่มีความรู้หรือมีความเชี่ยวชาญพิเศษลาออกแล้วความรู้ขององค์กรก็หายไปพร้อมกับการจากไปของพนักงานผู้นั้น

การจัดการความรู้

ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge management: KM)

การจัดการความรู้มีหลักสำคัญ คือ กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างคน ดังนั้นจึงมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้นิยามความหมายไว้ในหลากหลายทัศนะ ดังต่อไปนี้

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้หมายถึง กระบวนการที่มีลักษณะเป็นพลวัตที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ กิจกรรม ตลอดจนประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในองค์กร เพื่อสร้างเป็นความรู้ และความคิดใหม่ ในลักษณะของนวัตกรรม โดยคำนึงถึงการพัฒนาความสามารถขององค์กรในด้านโครงสร้างและระบบการบริหาร การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอน และการแพร่กระจายของความรู้ เพื่อทำให้ความรู้ความสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามารถในเชิงการแข่งขันขององค์กรในระยะยาว

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้ หมายถึง การยกระดับความรู้ขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ดังนั้นต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ได้แก่

- การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้

เทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ แต่เทคโนโลยี ด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์ โดยตัวของมันเองไม่ใช่การจัดการความรู้

- การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความรู้แล้ว ความพยายามในการจัดการความรู้ก็จะไม่ประสบผลสำเร็จ พฤติกรรมภายในองค์กรเกี่ยวกับ วัฒนธรรม พลวัต และวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมและ สังคมมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้อย่างยิ่ง

- การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ในการสร้าง นวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งแนะนำวิธี ประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ ดังนั้น กิจกรรมเกี่ยวกับคน ได้แก่ การดึงดูดคนดีและเก่ง การพัฒนา คน การติดตามความก้าวหน้าของคน และดึงคนมีความรู้ไว้ในองค์กรถือเป็นส่วนหนึ่งของการ จัดการความรู้

- การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้เกิดขึ้นเพราะมีความเชื่อว่าจะช่วย สร้างความมีชีวิตชีวาและความสำเร็จในองค์กร ประเมินต้นทุนทางปัญญา และผลสำเร็จทางการ ประยุกต์ใช้การจัดการความรู้เป็นดัชนีบอกว่าการจัดการความรู้ได้อย่างได้ผลหรือไม่

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการจัดการความรู้ได้ว่า การจัดการความรู้ คือ การ รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งที่เป็นความรู้จาก ประสบการณ์ ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และพัฒนาทั้งทางด้านของตัวบุคคลหรือเอกสารที่ยังไม่ มีการจัดเก็บรวบรวม นำมาพัฒนาให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน เป็นกระบวนการ โดยนำระบบ สารสนเทศ เข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และ พัฒนาการเองให้เป็นผู้รู้ และส่งเสริมให้คนในองค์กร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และนอกจากนี้ ยังเป็นสร้างการทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ส่งผลไปถึงบรรยากาศใน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรอย่างแท้จริง ที่อาจจะเริ่มต้นจากบุคคล หรือพนักงานระดับล่างจนไป ถึงผู้บริหาร จัดหมวดหมู่ความรู้ การเผยแพร่องค์ความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนการสร้าง บรรยากาศที่เหมาะสมในการเรียนรู้และเป้าหมายทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผล ให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้

Senge (1990) องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรซึ่งคนในองค์กรสามารถขยายขอบเขต ความสามารถของเขาเพื่อก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างแท้จริง เป็นที่ๆ ส่งเสริมให้เกิดและ

ขยายแนวความคิดใหม่ๆ ออกไป สามารถแสดงออกทางความคิดได้อย่างอิสระ และเป็นที่ยังคนเรียนรู้ที่จะเรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่อง

Gavin (1993) องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่มีลักษณะในการสร้าง แสวงหา และถ่ายโยงความรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ และการเข้าใจในสิ่งต่างๆ อย่างถ่องแท้

Watkins & Marsick (1993) องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่ใช้คนในการสร้างความ เป็นเลิศให้แก่องค์กร ในขณะที่เดียวกันก็ใช้องค์การในการสร้างความเป็นเลิศให้แก่คน โดยใช้ การเรียนรู้เป็นกระบวนการเชิงยุทธศาสตร์ที่ต่อเนื่องและบูรณาการเข้ากับการทำงาน ใช้การเสริมพลัง อำนาจ (Empowerment) แก่คนในองค์กร เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ และการเรียนรู้ ร่วมกันเป็นทีม ส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดเผย และเชื่อมโยงการพึ่งพาระหว่างบุคคล องค์กร และชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่

Marquardt (1996) องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การที่ซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้ รายบุคคลและกลุ่ม มีวิธีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตมีการสอนคนของตนเองให้มีกระบวนการคิด วิเคราะห์ เพื่อช่วยให้เข้าใจในสรรพสิ่ง สามารถเรียนรู้ จัดการ และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือไปสู่ ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

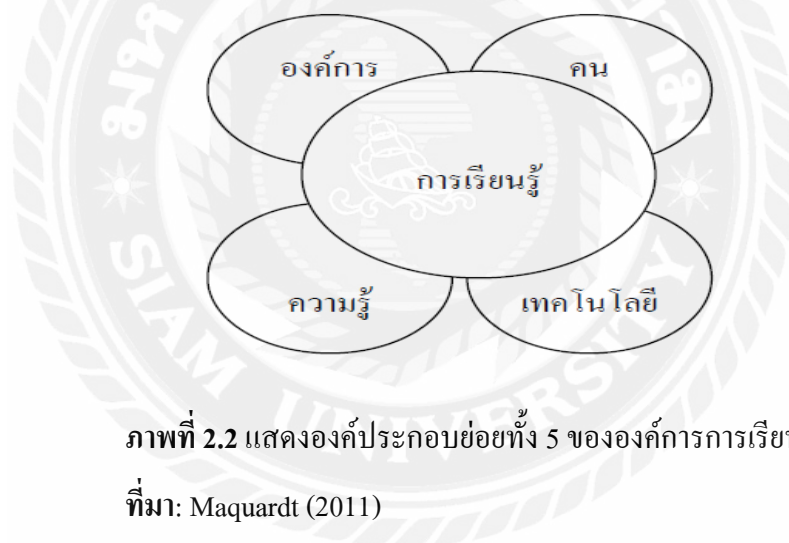
วิจารณ์ พานิช (2547) แห่งสำนักกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) องค์การแห่งการเรียนรู้ คือ องค์การเอื้อการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamics) มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของ พัฒนาการด้านๆ คล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้าง นวัตกรรม (Innovation) รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กรในลักษณะที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร (Corporate culture) ที่ผู้เกี่ยวข้องสัมพันธ์สามารถรู้สึกได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ ในการเป็นองค์การแห่งการ เรียนรู้ อันดับแรกองค์กรนั้นๆต้องมีความมุ่งมั่น เป็นองค์การที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการ ถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก มีความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง เป็นการกระตุ้นให้ บุคลากรในองค์กรหันมาร่วมมือกัน เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ของ

องค์กร และนอกจากนี้ทำให้เกิดการปฏิรูปในองค์กร เป็นการเริ่มต้นคนบุคลากรในองค์กร ทุก ส่วนงาน ทุกฝ่ายงาน ให้เกิดการทดลองใหม่ๆ หรือให้พนักงานได้ร่วมกันแก้ไขปัญหาขององค์กร อย่างแท้จริงที่จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แสดงพลังออกมาอย่างแท้จริง เพื่อป้องกันกับข้อบกพร่องในระบบและการเรียนรู้ร่วมกัน

แนวทางการศึกษาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Maquardt

ตัวแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ ตัวแบบองค์กรการเรียนรู้เชิงระบบ ประกอบด้วยระบบย่อยที่สัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ คือ การเรียนรู้ (Learning) องค์กร (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) เทคโนโลยี (Technology) (Maquardt, 2011)



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบย่อยทั้ง 5 ขององค์กรการเรียนรู้
ที่มา: Maquardt (2011)

ระบบย่อยด้านองค์กร คน ความรู้ เทคโนโลยี เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมและขยายการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้ (Learning) จะเป็นระบบย่อยที่แทรกซึมไปในระบบย่อยทั้ง 4 ที่เหลืออยู่โดยระบบย่อยทั้งหมดนี้ล้วนเป็นส่วนประกอบในการสร้างและบำรุงรักษาการเรียนรู้ในองค์กรที่จะขาดไม่ได้ ระบบย่อยทั้ง 5 มีความสัมพันธ์กัน ถ้าระบบย่อยใดอ่อนแอหรือขาดหายไประบบย่อยอื่นๆ จะได้รับความเสียหายไปด้วย (Maquardt, 2011, p. 21)

1) ระบบย่อยด้านการเรียนรู้ (Learning subsystem) หรือการสร้างพลวัตในการเรียนรู้การเรียนรู้เป็นระบบย่อยหลักขององค์กรการเรียนรู้ เพราะเกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร โดยมีทักษะที่สำคัญๆ เช่น การคิดเชิงระบบ (Systems Thinking) รูปแบบ

ความคิด (Mental Models) การมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) การเรียนรู้แบบชี้นำตนเอง (Self-Directed Learning) และการเสวนา (Dialogue) โดยทักษะที่สำคัญเหล่านี้จะเป็นแกนหลักสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กรให้เกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ระบบย่อยด้านการเรียนรู้นี้จะเกี่ยวข้องกับระดับและประเภทของการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กรรวมถึงทักษะขององค์กรที่ถูกต้องอีกด้วย

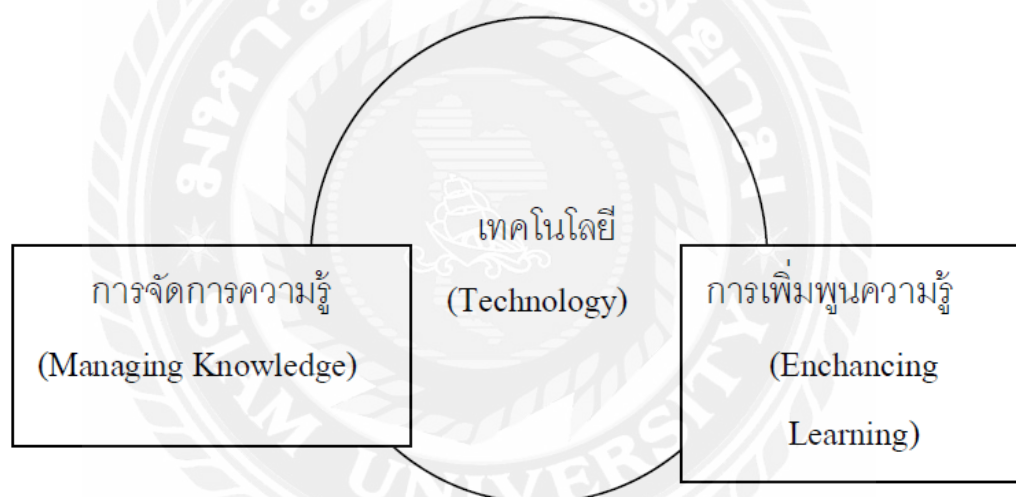
2) ระบบย่อยด้านองค์กร (Organization subsystem) หรือ การปฏิรูประบบองค์กรสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้ระบบย่อยด้านองค์กรคือ การกำหนดกลุ่มคนมาทำงานร่วมกันอย่างมีแบบมีแผน มีกระบวนการต่างๆ เกิดขึ้นและดำเนินไป อีกทั้งยังเป็นระบบย่อยอันหนึ่งขององค์กรการเรียนรู้ มิติหรือองค์ประกอบที่สำคัญ 4 อย่างของระบบย่อยนี้ ได้แก่ วัฒนธรรม กลยุทธ์และโครงสร้าง

3) ระบบย่อยด้านคน (People subsystem) หรือ การเอื้ออำนาจและการสนับสนุนให้ผู้คนประสบความสำเร็จระบบย่อยด้านคน คือระบบที่ประกอบด้วย ผู้จัดการและผู้นำพนักงานลูกค้าหุ้นส่วนและพันธมิตรทางธุรกิจ ซัพพลายเออร์และผู้ขาย รวมถึงชุมชนแวดล้อม ซึ่งทุกกลุ่มที่กล่าวมานี้มีคุณค่าต่อองค์กรการเรียนรู้ และต้องได้รับการเอื้ออำนาจและการเรียนรู้เช่นกัน

4) ระบบย่อยด้านความรู้ (Knowledge subsystem) หรือ การจัดการความรู้ในองค์กรการเรียนรู้ระบบย่อยด้านความรู้ของการเรียนรู้ขององค์กรนี้ จะบริหารจัดการความรู้ต่างๆขององค์กร และสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรหรือแม้กระทั่งระดับโลก ความรู้เปรียบเสมือนอาหารที่ทรงคุณค่าขององค์กรหากได้บริโภคเข้าไปก็จะทำให้องค์กรเจริญเติบโต และถ้าขาดค่านิยมความรู้ขององค์กรอาจจะต้องถึงจุดจบ ถ้าหากองค์กรไม่สามารถนิยามความหมายของความรู้ และจำแนกชนิดของความรู้ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กรแล้ว ระบบย่อยด้านความรู้ จะไม่สามารถจัดการความรู้ร่วมกันได้ และยังแสดงให้เห็นว่าความรู้มีคุณค่าไม่เท่ากัน โดยมีการจัดระบบตามลำดับขั้นของความรู้หรือความต่อเนื่องของความรู้ นอกจากนี้ความรู้ยังสามารถจำแนกเป็นประเภทได้คือ “Know what” รู้เกี่ยวกับข่าวสารที่ต้องการรู้ “Know how” รู้ว่าข่าวสารมีกระบวนการอย่างไร “Know why” รู้ทำไมจึงต้องการข่าวสารที่แน่นอน “Know when” รู้ว่าจะหาข่าวสารเฉพาะได้ที่ไหน “Know when” รู้ว่าเมื่อไหร่ที่ต้องการข่าวสาร (Maquardt, 2011, p. 123)

5) ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (Technology subsystem) หรือ เทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์กรการเรียนรู้ระบบย่อยด้านเทคโนโลยีนี้จะประกอบด้วย เครือข่ายเทคโนโลยีและเครื่องมือ

ทางข้อมูลต่างๆ ที่ช่วยสนับสนุนให้คนในองค์กรเข้าถึงความรู้และมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยจะรวมไปถึงตัวระบบและกระบวนการทางเทคโนโลยีตลอดจน โครงสร้างของความร่วมมือที่จะทำให้เกิดทักษะในการประสานงาน การสอนงาน และทักษะ เกี่ยวกับความรู้ด้านอื่นๆ ระบบย่อยนี้ยังครอบคลุมถึงการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และ วิธีการ เรียนรู้ที่ก้าวหน้าไปมากมาย เช่น การใช้ตัวแบบจำลอง (Simulation) การประชุมทางไกล(Computer conferencing) ตลอดจนการแลกเปลี่ยนและลงความเห็นร่วมกัน เครื่องมือต่างๆ เหล่านี้อาจจะกล่าว ได้ว่าเป็น “ทางด่วนความรู้ (Knowledge freeways)” ซึ่งเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการ จัดการความรู้องค์ประกอบสำคัญ 2 อย่างของระบบย่อยด้านเทคโนโลยีประกอบด้วยเทคโนโลยี สำหรับการจัดการความรู้และเทคโนโลยีสำหรับเพิ่มพูนการเรียนรู้ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แสดงระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

ที่มา: Maquardt (2011)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าแบบแผนทางจิตสำนึกของคนในองค์กรซึ่งจะต้องสะท้อนถึง พฤติกรรมของคนในองค์กรองค์การแห่งการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้เมื่อ สมาชิกในองค์กรมีแบบแผน ทางจิตสำนึกหรือความมีสติที่เอื้อต่อการสะท้อนภาพที่ถูกต้องชัดเจน องค์การการเรียนรู้เป็น แนวคิดในการพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่ง และมีการจำแนกแยกแยะโดยมุ่งหวังที่จะปรับปรุงความ ถูกต้องในการมองโลกและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่จะสามารถนำองค์กรและบุคลากรที่อยู่ ภายใต้องค์การให้ก้าวผ่านกระแสของแรงผลักดันที่เกิดจากทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และ

เทคโนโลยี รวมทั้งการทำความเข้าใจในวิธีการที่จะสร้างความกระจ่างชัด เพื่อการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องหรือมีวิธีการที่จะตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่ปรากฏอยู่ได้อย่างเหมาะสม

จากแนวความคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้จากการสังเคราะห์และการทบทวนวรรณกรรมในการก้าวสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ดังนี้

การก้าวสู่องค์การแห่งการเรียนรู้

การนำองค์การแห่งการเรียนรู้ มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและบริหารจัดการภายในองค์การสมาชิกในองค์การต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีเป้าหมายหรือจุดหมายร่วมกัน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้จากอดีต โดยการบันทึกข้อมูลเพื่อให้สามารถนำมาเปรียบเทียบศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และนำมาปรับปรุง ทดลองปฏิบัติ เพื่อหาแนวทางหรือองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับองค์การ มีการเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงมีการถ่ายทอดความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันจากประสบการณ์ของสมาชิกในองค์การอีกด้วยองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์การที่เกิดขึ้นได้จากความร่วมมือของสมาชิกในองค์การ ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และองค์การให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์การที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงซึ่งการที่จะปรับเปลี่ยนองค์การสู่ความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้นต้องคำนึงถึงเป้าหมายและภาระหน้าที่ขององค์การเป็นหลัก บุคลากรในองค์การต้องมีเป้าหมายเดียวกัน มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน ที่สำคัญสมาชิกต้องมีการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน

ผู้วิจัยมีแนวคิดว่าการจัดองค์การให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ได้นั้น มีความจำเป็นที่จะต้องสิ่งสำคัญดังต่อไปนี้ (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554)

1. การเรียนรู้ (Learning) โดยที่พนักงานของธนาคารเป็นผู้ที่มีความใฝ่รู้และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีทักษะในการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับทีม โดยมีแบบแผนทางความคิด กระบวนการเพิ่มพูนความรู้ผ่านการแลกเปลี่ยนต่อยอดความรู้ระหว่างกัน การเรียนรู้ที่เกิดจากธรรมชาติผ่านการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในธนาคารและนอกจากนี้การเรียนรู้ในธนาคารนั้นจำเป็นจะต้องบริหารจัดการความรู้ภายในธนาคาร ให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่อง โดยที่สมาชิกขององค์การที่เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น จะมีลักษณะสนใจและใฝ่ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอมีความปรารถนาที่จะเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพของ

ตนมุ่งสู่จุดหมาย และความสำเร็จที่ได้กำหนดไว้ กล่าวคือ บุคลากรในองค์กรต้องให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ฝึกฝนปฏิบัติ ทั้งการเรียนรู้ในที่ทำงาน (Work place learning) และการเรียนรู้งานในหน้าที่ (On the job learning) เพื่อเพิ่มศักยภาพตนเองให้เท่าทันกับยุคโลกาภิวัตน์

2. การเรียนรู้เป็นทีม (Team learning) หมายถึง การเน้นการทำงานเป็นทีมโดยให้ทุกคนในทีมใช้วิจรรณญาณร่วมกันว่ากำลังทำงานอะไร จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร สมาชิกในทีมต้องมีแนวคิด แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกันและมีจุดหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ไปในแนวทางเดียวกันเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยน ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยที่ทุกคนในทีมงานจะต้องมีความเข้าใจในบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง ตลอดจนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่กัน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้น และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป

3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) การปรับเปลี่ยนองค์กร (Organization transformation) หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของบุคลากรในธนาคารให้มองเห็นภาพและต้องการมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน และนำวิสัยทัศน์มาเป็นเป้าหมายของการกำหนดแผนกลยุทธ์ และทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริงด้วยแผนการปฏิบัติต่อไปพนักงานในธนาคารมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ระบบงาน กลยุทธ์ของธนาคารซึ่งปรับเปลี่ยนไปตามนโยบาย และผู้บริหารที่เปลี่ยนแปลง

4. การเพิ่มบทบาทหน้าที่ให้กับสมาชิกในองค์กร (People empowerment) หมายถึง การที่พนักงานในองค์กรได้เพิ่มพูนความรู้ หรือรับผิดชอบในงาน โดยอาศัยการเรียนรู้จากบุคคลรอบตัวที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา พนักงานทั้งในและนอกองค์กร ผู้ติดต่อกับองค์กร/ธนาคาร ผู้รับบริการและชุมชน โดยถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานในธนาคารเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในความรู้และนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ฐานคติ ที่มีร่วมกันและรูปแบบของการปฏิบัติร่วมต่างๆ ของสมาชิกในธนาคารที่บ่งบอกถึงคุณลักษณะของธนาคารและสมาชิกในธนาคาร ที่ทำหน้าที่เสมือนเป็นรากฐานของระบบการจัดการภายในธนาคาร มีการถ่ายทอดในฐานะที่เป็นแนวทางที่ถูกต้องซึ่งมีความหมายต่อธนาคารและมีความทนทานต่อการเปลี่ยนแปลง

6. การคิดเชิงระบบ (System thinking) หมายถึง การคิดถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มองภาพรวมอย่างเป็นระบบ มีเหตุมีผล ทำให้ผลของการคิด หรือผลของการแก้ปัญหาที่ได้นั้นมีความถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็วบุคลากรของธนาคารต้องมีทักษะในการคิดอย่างเป็นระบบได้อย่างเข้าใจ และมีเหตุผล โดยมองภาพรวมหรือระบบใหญ่ (Total system) ก่อนว่าจะมีเป้าหมายในการทำงานอย่างไร แล้วจึงสามารถมองเห็นระบบย่อย (Subsystem) ทำให้สามารถนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อยๆ นั้นให้แล้วเสร็จทีละส่วนได้โดยสมบูรณ์ (Senge, 1990)

7. เทคโนโลยี (Technology) ในที่นี้หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) ที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการความรู้โดยเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้กับการจัดการความรู้การที่พนักงานของธนาคารได้นำเทคโนโลยีที่มีในหน่วยงานไปใช้สืบค้นความรู้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการความรู้ เพื่อช่วยให้การนำเอาความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารรายงานต่างๆ ในองค์กร ออกมาเผยแพร่ให้กับพนักงานทุกคนในได้ใช้ประโยชน์อย่างทั่วถึงการปฏิบัติงาน และการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพ

8. เทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้ (Technology for managing knowledge) หมายถึง เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวบรวมกำหนดรหัส จัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลไปทั่วทั้งองค์กร และทั่วโลก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่สมาชิกในองค์กรและสามารถศึกษาและปฏิรูประบบตนเองได้โดยอัตโนมัติ กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเป็นกลสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร และในการถ่ายโอนความรู้โดยจะทำหน้าที่สลายเขตแดนภายในองค์กรลง และเพิ่มระดับความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและระยะทาง ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการสื่อสารจะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน สมาชิกทุกคนในธนาคารสามารถมีส่วนร่วมในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล เรียกข้อมูลกลับมาใช้ใหม่และถ่ายโอนความรู้ได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน ที่ต่อเชื่อมกับระบบคอมพิวเตอร์ใหญ่และระบบต่างๆ ที่อยู่นอกองค์กร รวมถึงการค้นคว้าข้อมูล บทความ รายงาน คู่มือและบัญชีรายชื่อต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เป็นการลดขั้นตอนในการ

บริหารจัดการ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นการขยายขอบเขตการควบคุมออกไปได้กว้างไกลกว่าเดิมซึ่งหมายถึงการเอื้ออำนาจให้พนักงานบริหารตนเองได้มากขึ้น

9. การจัดการระบบสารสนเทศ (Management information system : MIS) หมายถึง การจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลในองค์กรไว้อย่างเป็นระบบโดยมีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับระบบงานนั้นๆ โดยเฉพาะมีพนักงานป้อนข้อมูลเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้งานให้เกิดประโยชน์หรือเกิดประสิทธิภาพสูงสุด อาทิเช่น การลดต้นทุนการทำงาน การลดเวลาในการทำงาน ทั้งในการให้บริการและการบริหาร การลดความซ้ำซ้อนและการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจัดการความรู้ และการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Knowledge management & learning organization) ในขอบข่ายความสนใจของงานวิจัยนี้ คือเรื่องของการสร้างสังคมฐานความรู้ในธนาคาร ที่ซึ่งการเรียนรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมและสร้างสภาพการณ์ เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือพัฒนา องค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง การจัดการความรู้ มีเป้าหมาย 3 ประการ คือ พัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ พัฒนาคณ/ผู้ปฏิบัติงาน และพัฒนา ฐานความรู้ขององค์กร/หน่วยงาน ตลอดจน การสร้างทุนทางปัญญา (Senge, 1990, p. 113)

เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านวัฒนธรรมระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่มในองค์กร เนื่องจากบุคคลและกลุ่มคนในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ เป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์การอย่างมีแบบแผน เป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาก้าวทันการเปลี่ยนแปลง พร้อมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์การอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนยุทธศาสตร์

และการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์การ เริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับต่างทั้งองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

คังแนวคิดของนักวิชาการต่อไปนี้

McGill (1997) การพัฒนาองค์การ คือ กระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์การ เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์การ

Margulies (1972) การพัฒนาองค์การ คือ องค์ประกอบสำคัญของวิธีการพัฒนาองค์การ แนวใหม่เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การนั้นประกอบด้วย วิธีการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้ไว้อย่างเป็นระบบครอบคลุมทั่วทุกระบบขององค์การ ถูกออกแบบมาเพื่อปรับปรุงองค์การทั้งในระยะสั้น และระยะยาว มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการมากกว่าเนื้อหาสาระ มุ่งแก้ปัญหา และเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ของสมาชิกและของสังคม

Luthans (1995) การพัฒนาองค์การ คือ การเพิ่มประสิทธิผลของการแก้ปัญหาและความสามารถในการปรับมุ่งสู่อนาคตขององค์การส่วนในระดับบุคคลนั้น การพัฒนาองค์การเปิดโอกาสให้สมาชิก เพิ่มความตระหนักรู้และการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อผสมผสานวัตถุประสงค์ส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545, น. 109) การพัฒนาองค์การ คือ การพัฒนาองค์การจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนและกำหนดทิศทางทางการพัฒนาองค์การ โดยเลือกเทคนิคการแทรกแซงเพื่อพัฒนาองค์การในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาศักยภาพขององค์การ ซึ่งจะต้องตัดสินใจเลือกอย่างเหมาะสมโดยตอบคำถามสำคัญ คือ ผลลัพธ์ที่ต้องการคืออะไร เทคนิคการพัฒนาองค์การมีศักยภาพเพียงใดและการยอมรับในเทคนิคการพัฒนาองค์การ ซึ่งสามารถแบ่งเทคนิคการพัฒนาองค์การออกเป็น 3 ระดับ คือ

(1) การพัฒนาองค์การระดับบุคคล ได้แก่ การฝึกอบรม การวิเคราะห์ห้บทบาท การให้คำปรึกษาเฉพาะบุคคล และการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ

(2) การพัฒนาองค์การระดับกลุ่ม ได้แก่ การสร้างและพัฒนาทีมงาน การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม การให้คำปรึกษาขบวนการ และเทคนิคการพัฒนาองค์การระหว่างกลุ่ม

(3) การพัฒนาองค์การระดับองค์การ ได้แก่ โครงข่ายการบริหาร การสำรวจข้อมูลย้อนกลับ การประชุมแบบเผชิญหน้า การจัดการโดยกำหนดวัตถุประสงค์ การปรับโครงสร้างองค์การ การปรับระบบ

สุนันทา เลานันทน์ (2550, น. 133-135) คุณลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การดังต่อไปนี้

(1) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการแก้ปัญหาขององค์การ มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนใช้กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและการระดมทรัพยากรต่างๆ ขององค์การเพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลง

(2) การพัฒนาองค์การเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบ กล่าวคือ เป็นแนวคิดที่มองการเปลี่ยนแปลงขององค์การในลักษณะที่สัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะเกื้อกูลกัน องค์การในความหมายนี้ จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่างๆ ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ผู้ที่ทำการเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องคำนึงถึงว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบย่อยหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ ของทั้งระบบ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงระบบจะต้องดำเนินการวางแผนเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบใหญ่มิใช่การเปลี่ยนแปลงเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบ ดังนั้นหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การจึงเป็นหน่วยวิเคราะห์สำหรับการพัฒนาองค์การ

(3) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และใช้เวลานาน โดยนัยนี้กระบวนการพัฒนาองค์การ จึงเป็นกระบวนการแก้ปัญหาขององค์การที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องกันไป ไม่ใช่เป็นการแก้ปัญหาเพียงครั้งเดียวแล้วเลิกกันไป หากต้องการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงอยู่เรื่อยๆ เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และความเจริญก้าวหน้าขององค์การที่ดียิ่งขึ้นไป กระบวนการในลักษณะการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องจะช่วยชี้ให้เห็นความจำเป็นของการใช้เทคนิค การป้อนข้อมูลกลับ เพื่อให้ทราบถึงผลของการปฏิบัติงานตามแผนรวมตลอดถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการดำเนินการต่อเนื่องและประสานสัมพันธ์กันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาองค์การจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาเป็นเดือนๆ หรือเป็นปีๆ

(4) การพัฒนาองค์การต้องการให้ผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) ได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง นักปฏิบัติการส่วนใหญ่เน้นความต้องการบุคคลที่สามซึ่งเป็นตัวแทนการ

เปลี่ยนแปลง หรือตัวเร่งจากภายนอกองค์กร ไม่ประสงค์ให้คนในองค์กรดำเนินการเองเพราะความเคยชินกับปัญหา อาจทำให้มีความลำเอียงและอาจขาดความรู้ความชำนาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์กร

(5) การพัฒนาองค์กรมุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะ และสุขภาพที่สมบูรณ์ขององค์กรที่มีสมรรถนะโดยทั่วไปจะต้องมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยนัยนี้หมายถึงองค์กรที่สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มีการใช้ปัจจัยการผลิตน้อยแต่ได้ผลผลิตมาก ซึ่งวัดโดยเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าและผลงานที่ได้รับ

(6) การพัฒนาองค์กรเป็นการเปลี่ยนแปลงค่านิยม พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรมากกว่าปัจเจกบุคคล ความเชื่อพื้นฐาน คือ องค์กรจะปฏิบัติภารกิจได้โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากกลุ่มในลักษณะต่างๆ และยังเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมกระบวนการติดต่อสัมพันธ์ และแนวทางการปฏิบัติงานของกลุ่มจะช่วยให้องค์กรสามารถฟื้นฟูตนเองได้และบังเกิดผลที่ถาวร ดังนั้นหากกลุ่มเปลี่ยนทัศนคติ ปทัสถาน และค่านิยมในการปฏิบัติงานได้แล้วย่อมจะมีผลต่อพฤติกรรมของสมาชิก ทั้งนี้เนื่องจาก โดยทั่วไปวัฒนธรรมของกลุ่มจะมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม

(7) การพัฒนาองค์กรจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องแสดงความผูกพัน (Commitment) ตลอดจนตระหนักถึงความรับผิดชอบที่พึงจะมีต่อการพัฒนาองค์กร

(8) การพัฒนาองค์กรเน้นเรื่องของการใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร และการใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการตรวจสอบวิธีการทำงานขององค์กรตลอดจนปทัสถานและค่านิยมที่เป็นอยู่รวมทั้งค้นหาทางเลือกในการทำงาน การจัดความสัมพันธ์และระบบรางวัลขององค์กร ตลอดจนวิธีการต่างๆ ซึ่งประยุกต์มาจากพฤติกรรมศาสตร์และก่อนจะมีการใช้เทคนิคการพัฒนามาใช้สอดแทรก จะมีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และมีการป้อนข้อมูลกลับ ซึ่งวิธีนี้เป็นเรื่องการใช้รูปแบบการวิจัยปฏิบัติการเก็บรวบรวมข้อมูล

(9) การพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องอาศัยฐานข้อมูล ลักษณะที่เด่นชัดก็คือ การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกระบวนการต่างๆ ขององค์กรในการตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นการวินิจฉัยปัญหาขององค์กร การใช้

เทคนิคพัฒนาองค์การหรือกรณีอื่นๆ จะตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริงที่เก็บรวบรวมได้จากสมาชิกขององค์การมากกว่าการใช้ตำแหน่งหน้าที่บีบบังคับหรือข่มขู่

(10) การพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่ใช้ประสบการณ์เป็นพื้นฐาน การพัฒนาองค์การเน้นการเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้โดยการกระทำซึ่งแนวความคิดนี้พัฒนามาจากการฝึกอบรมในห้องปฏิบัติการ การเปิดโอกาสให้บุคคลได้เรียนรู้กระบวนการต่างๆ เช่น การแก้ไขข้อขัดแย้ง ในองค์การหรือการตัดสินใจจากปัญหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแต่ละกลุ่มจะช่วยให้บุคคลได้เรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาและหาข้อสรุปโดยใช้ความรู้ทฤษฎี และประสบการณ์เป็นพื้นฐาน นอกจากนี้สิ่งที่ได้จากประสบการณ์จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อื่นๆ ที่ใกล้เคียงกันได้อีกด้วย

(11) การพัฒนาองค์การเน้นความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและการวางแผนการพัฒนาองค์การเป็นการใช้ความเพียรพยายามในการใช้กลยุทธ์และกลวิธีต่างๆ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยนับเนื่องจากองค์การจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายไว้ทุกระดับ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อมุ่งพัฒนาทักษะความสามารถของสมาชิกในการกำหนดเป้าหมาย และการวางแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆ ของการดำเนินการ

(12) การพัฒนาองค์การเน้นการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่มหรือเป็นทีม และเป็นภารกิจของสมาชิกทุกๆ คนในองค์การ แทนที่จะมุ่งบุคคลเพียงคนเดียว เพราะการทำงานเป็นกลุ่มจะสร้างความร่วมมือร่วมใจ และส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการปรับปรุงฟื้นฟูองค์การได้มากกว่า ดังนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากกลุ่มและสมาชิกกลุ่มทุกคนและได้จำแนกเทคนิคในการพัฒนาตามกลุ่มเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง โดยได้จำแนกเป็น 6 ประเภท คือ

(1) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับบุคคล ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความรู้และทักษะของบุคคล โดยเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงของบุคคลจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์การ

(2) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับระหว่างบุคคล ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาสัมพันธภาพและส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคล

(3) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับระหว่างทีม ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ

(4) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับระหว่างกลุ่ม ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มลดความขัดแย้งและมุ่งปรับปรุงการสื่อสารระหว่างกลุ่ม

(5) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับองค์การ ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การ

(6) เทคนิคการพัฒนาองค์การระดับโครงสร้าง ซึ่งจะมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงในระบบย่อยของโครงการ ได้แก่ งานโครงสร้าง และเทคโนโลยี

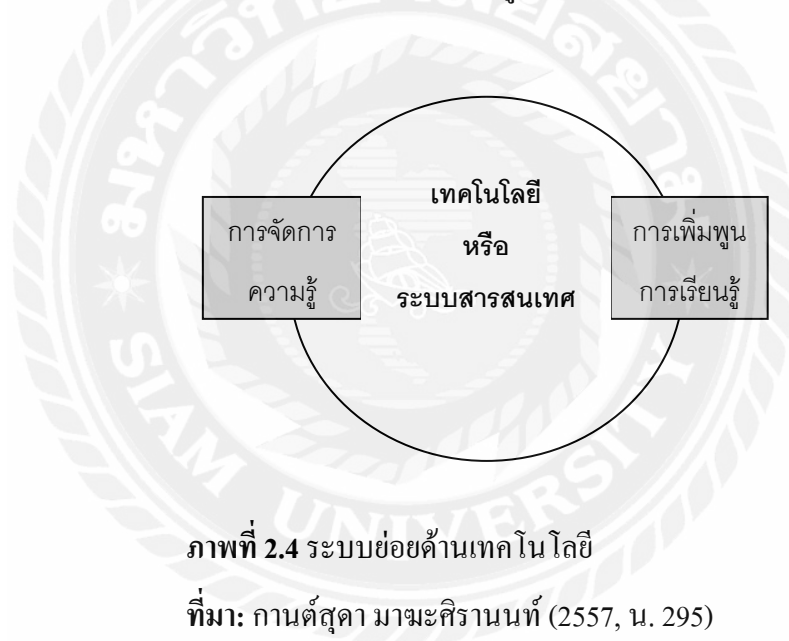
ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการพัฒนาองค์การได้ว่า การพัฒนาองค์การ เป็นการพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมจากความรู้ เพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาองค์การที่ยั่งยืน เมื่อองค์การมีการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้แล้วจะต้องมาสื่อสารทำกระบวนการในการเรียนรู้ การจัดการความรู้และมีความพยายามที่จะเรียนรู้กัน และก้าวข้ามปัญหาที่ต้องเผชิญเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ไปพร้อมๆ กัน การตระหนักถึงความสำคัญของการคิดและการปฏิบัติในเชิงระบบ จะช่วยให้บุคลากรในองค์การมีความเข้าใจแบบแผนต่างๆ ได้อย่างชัดเจน กำหนดวิธีการเปลี่ยนแปลงแบบแผนเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นการจัดการความรู้สำหรับใช้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาองค์การ และที่สำคัญเป็นการพัฒนาสังคม ความรู้ที่มีและนวัตกรรมที่สร้างขึ้นนั้น จะต้องก่อประโยชน์ต่อองค์การและสังคมส่วนต่างๆ ที่มีความแตกต่างหลากหลายอย่างทั่วถึง และขับเคลื่อนทั้งเศรษฐกิจเพื่อการแข่งขัน และเศรษฐกิจพอเพียงอย่างสมดุล

เทคโนโลยีสำหรับการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้

ผู้จัดการฝ่ายจัดการความรู้ของธนาคารพัฒนาแห่งเอเชีย (Asia development bank) ให้ข้อสังเกตว่าองค์การหลายแห่งที่มีชื่อเสียงทางด้านการศึกษาในปัจจุบันสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วขึ้นและดีขึ้นกว่าในอดีต ไม่ว่าจะเป็นความรวดเร็ว หรือความถูกต้องของข้อมูลที่เพิ่มขึ้นภายใต้กระบวนการเรียนรู้ขององค์การเหล่านั้นล้วนเป็นผลมาจากการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด ซึ่งการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยความเข้าใจ ไม่ใช่แค่ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่ต้องเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์และศิลป์แห่งการเรียนรู้ การค้นคว้า และการสื่อสารด้วย องค์การที่รู้วิธีใช้เทคโนโลยีมาเพิ่มความสามารถ

ในการเรียนรู้ของตน จะมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันมากกว่าองค์กรที่ยังคงใช้เครื่องมือแบบโบราณๆ (Serrat, 2009)

ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี (Technology subsystem) ขององค์กรแห่งการเรียนรู้จะประกอบด้วยเครือข่ายทางเทคโนโลยีแบบผสมผสาน และเครื่องมือทางด้านข่าวสารที่จะทำให้คนสามารถเข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลและการเรียนรู้กันได้ ซึ่งเครือข่ายและเครื่องมือดังกล่าวจะได้แก่ กระบวนการทางเทคนิค ระบบ และโครงสร้างต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความร่วมมือ การฝึกสอนงาน การประสานงาน และทักษะอื่นๆ นอกจากนี้มันยังประกอบด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และกระบวนการที่ทันสมัยต่างๆ เช่น การประชุมผ่านสื่อคอมพิวเตอร์ และสถานการณ์จำลอง เป็นต้น องค์ประกอบเหล่านี้จะทำให้เกิดการถ่ายโอนความรู้อย่างอิสระ



ภาพที่ 2.4 ระบบย่อยด้านเทคโนโลยี

ที่มา: กานต์สุดา มามะศิรินันท์ (2557, น. 295)

เทคโนโลยีกับการไหลเวียนของความรู้ นำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรและในการถ่ายโอนความรู้ โดยมันจะสลายเขตแดนภายในองค์กรลงและเพิ่มระดับความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร นอกจากนี้ มันยังทำให้คนสามารถสื่อสารกันโดยตรงได้ง่ายขึ้น ไม่มีข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและระยะทาง ด้านการใช้เว็บไซต์และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการสื่อสารจะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ทุกคนในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการ

รวบรวม และถ่ายโอนความรู้ได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนที่ต่อเชื่อมเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ใหญ่ และระบบต่างๆ ที่อยู่นอกองค์กร ทำให้พนักงานสามารถเข้าถึงเครือข่ายความรู้จากในประเทศและต่างประเทศได้จากทุกที่และทุกเวลา (กานต์สุดา มามะศิริรานนท์, 2557)

เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยลดขั้นตอนในการบริหารจัดการแต่ในขณะเดียวกันก็จะทำให้องค์กรสามารถขยายขอบเขตการควบคุมออกไปได้กว้างไกลกว่าเดิม ส่วนการเอื้ออำนวยด้วยการให้ข้อมูลกับพนักงานก็จะทำให้พนักงานบริหารตนเองได้ดีขึ้นด้วย

ทั้งนี้การแบ่งปันข้อมูลแบบทันที (Real-time) และการส่งเสริมให้เกิดการเข้าสู่ระบบมากขึ้นเพื่อค้นหาข้อมูล จำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ต่างๆ ดังนี้

1. สร้างฐานข้อมูลแบบออนไลน์ที่ทุกๆหน่วยงานสามารถใช้งานได้โดยไม่มีขอบเขต
2. เชื่อมระบบเข้ากับฐานข้อมูลแบบออนไลน์ และกับเว็บไซต์ขององค์กรต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัย หรือศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ
3. ดัดตั้ง และส่งเสริมการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ให้ทั่วทั้งองค์กร
4. ใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic data interchange - EDI) เพื่อการสร้างระบบเครือข่าย

เทคโนโลยีสำหรับจัดการความรู้ (Technology for managing knowledge) หมายถึงเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวบรวมกำหนดรหัส จัดเก็บและถ่ายโอนข้อมูลไปทั่วทั้งองค์กร และทั่วโลก เพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่สมาชิกในองค์กรและสามารถศึกษาและปฏิรูประบบตนเองได้โดยอัตโนมัติ กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีเป็นกลสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร และในการถ่ายโอนความรู้โดยจะทำหน้าที่สลายเขตแดนภายในองค์กรลง และเพิ่มระดับความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กร นอกจากนี้ยังทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่มีข้อจำกัดทั้งในด้านเวลาและระยะทางด้วยการใช้กระดานข่าว ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email) และการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทั้งนี้ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการสื่อสารจะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ทุกคนในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมในการรวบรวม จัดเก็บประมวลผลเรียกข้อมูลกลับมาใช้ใหม่และถ่ายโอนความรู้ได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน ที่ต่อเชื่อมกับระบบคอมพิวเตอร์ใหญ่และระบบต่างๆ ที่อยู่นอกองค์กร รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลบทความ รายงาน

คู่มือและบัญชีรายชื่อต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เป็นการลดขั้นตอนในการบริหารจัดการ แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นการขยายขอบเขตการควบคุมออกไปได้กว้างไกลกว่าเดิมซึ่งหมายถึงการเอื้ออำนาจให้พนักงานบริหารตนเองได้มากขึ้น (Marquardt, 2011)

แนวคิดที่ผู้วิจัยได้เสนอในการพัฒนาธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานธนาคาร

การจัดการความรู้ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ในธนาคาร (Knowledge management & learning organization) ตั้งคณฐานความรู้ในธนาคาร ที่ซึ่งการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องส่งเสริมและสร้างสภาพการณ์ เพื่อให้พนักงานธนาคารทุกคนมีสิทธิและความเสมอภาคในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต ซึ่งกล่าวได้ว่าการจัดการความรู้ เป็นเครื่องมือพัฒนา องค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่ง การจัดการความรู้ มีเป้าหมาย 3 ประการ คือ พัฒนางานให้มีคุณภาพและผลสัมฤทธิ์ พัฒนาคน/ผู้ปฏิบัติงาน และพัฒนา ฐานความรู้ขององค์กร/หน่วยงาน (สร้างทุนทางปัญญา) (Senge 1990, p. 113)

หลักการการจัดการความรู้ คือ ให้คนหลายทักษะ หลากวิธีคิด ทำงานร่วมกัน พัฒนาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เพื่อบรรลุผล การจัดการสมัยใหม่ ตอบสนองความต้องการ นวัตกรรม และ ประสิทธิภาพการทำงาน ความรู้มี 4 ระดับ

1. ความรู้เชิงทฤษฎีล้วนๆ ใช้งานได้ผลบ้างไม่ได้ผลบ้าง
2. ความรู้ที่มีทั้งทฤษฎีและบริบท รู้จักปรับใช้ให้เข้ากับบริบท
3. ความรู้ระดับอธิบายได้ว่าทำไม จึงใช้ในบริบทนั้น และใช้ไม่ได้กับบริบทหนึ่ง
4. ความรู้ระดับคุณค่า ความเชื่อ เป็นแรงผลักดันให้ทำจากจิตใจ เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์

โดยเฉพาะระบบสารสนเทศ มีส่วนช่วยในการทำให้การแลกเปลี่ยนความรู้ สามารถทำได้ง่ายขึ้น ทำให้พนักงานสามารถค้นหาความรู้ และดึงเอาความรู้ไปใช้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้นั้น ก็ต้องให้เข้ากับพฤติกรรมและการทำงานของพนักงาน ไม่ซับซ้อนหรือใช้งานยากจนเกินไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กร กล่าวคือ ผลของการจัดการความรู้ในองค์กรแห่งการเรียนรู้ เกิดจาก ความสามารถในการเรียนรู้ (ของคน) ในองค์กร ซึ่งมาจากปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กร ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

ประกอบด้วย พฤติกรรมการเรียนรู้ระดับปัจเจก และความสัมพันธ์ของทีมงาน

1. พฤติกรรมการเรียนรู้ระดับปัจเจก

ในการจัดการธนาคารให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เนื่องจากในระดับแรกพนักงานทุกคนมีความรู้และการเรียนรู้ ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น สนใจเสาะแสวงหาความรู้อยู่เสมอ มุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพ ในการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมระบบการเรียนรู้ที่มุ่งที่บุคคลจะเน้นถึงความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งของบุคลากรอย่างสูง ในขณะที่ระบบการเรียนรู้ขององค์กรนั้น จะมุ่งเน้นไปที่กระบวนการสื่อสารระหว่างกันของสมาชิกทั้งองค์กร เพราะการเรียนรู้ขององค์กรเป็นมากกว่าผลรวมของการเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคน วิธีการนี้รวมถึงการรวบรวมการเรียนรู้ ประกอบด้วย การได้มาของความรู้ การแบ่งปันและการใช้ประโยชน์จากความรู้ของทั้งเฉพาะรายบุคคลและโดยทั่วไป

ธนาคารจำเป็นต้องมีส่วนระบบองค์ความรู้ภายในองค์กร ฝ่ายฝึกอบรม ได้นำเสนอโครงการต่อกรรมการผู้จัดการเป็นผู้กำหนดทิศทางของธนาคาร และผู้บริหารยังให้ความสำคัญ และให้การสนับสนุนเป็นอย่างดีทั้งทางด้านงบประมาณ สถานที่ เวลา หรืออื่นๆ ในอำนาจการอนุมัติ รองลงมาคือในส่วนของผู้อำนวยการฝ่ายงานต่างๆของแต่ละฝ่ายงานในสำนักงานใหญ่ หากเป็นสาขาของธนาคารก็เป็นผู้จัดการบริหารสาขาต้องรับนโยบาย และมองระดับลงมาจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการไปข้างหน้า (Leader for change) พร้อมกำหนดกระบวนการให้ได้มาซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยต้องประสานงานกับทีมงานของฝ่ายฝึกอบรมและฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

2. ความสัมพันธ์ของทีมงาน

การให้องค์กรสร้างการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างบทเรียนแห่งความสำเร็จ เพื่อขยายผลต่อไปในหน่วยงานอื่น เป็นการคิดและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ภายใต้การประสานงานร่วมกัน เป็นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกโดยอาศัยความรู้ ความคิดของสมาชิกในกลุ่มมาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของทีมให้เกิดขึ้นจากการร่วมมือของพนักงานที่ลงมือปฏิบัติงานโดยตรง โดยอาจจะต้องมีการจัดวางระบบ องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น KM system, e-Learning, KM Blog, เอกสารที่เกี่ยวข้อง และการจัดวางระบบการสื่อสารภายในธนาคาร นโยบายนี้เริ่มต้นจากการสร้าง ระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรและทุกสาขา

ของธนาคารซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายอินทราเน็ต (Intranet หรือเครือข่ายสำหรับสื่อสารภายใน) และโปรแกรมประยุกต์ที่เรียกว่า การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสืบค้นข้อมูล หรือรับ-ส่งข้อมูล ระหว่างกัน เช่น ระบบ Intranet, Internet, การใช้ระบบงานหลัก (Core banking system : CBS) โดยผ่านระบบสารสนเทศของธนาคารมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่เป็นทรัพย์สินของธนาคาร, การสื่อสารตอบโต้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ E-mail ของธนาคาร การเริ่มต้นจากบริการที่ง่าย ๆ และใกล้ตัวนี้ ช่วยให้พนักงานเริ่มคุ้นเคยกับการใช้งาน โปรแกรมในรูปแบบเว็บที่ธนาคาร ได้มี โปรแกรมสำเร็จรูปในระบบงานต่างๆ ช่วยขจัดความกลัวเทคโนโลยี และช่วยให้พนักงานคุ้นเคยกับการเข้าหน้าจอหลักและนอกจากนี้พนักงานยังมีพื้นที่ให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ตอบคำถาม และทำงานร่วมกันได้ เช่น ช่วยส่งต่อหรือค้นหาเอกสาร ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการสังคัมคลังข้อมูล จากหน้าจอ Intranet ของธนาคาร และจากระบบงานหลักที่มีอยู่ในหลายๆ ระบบแล้วแต่ความจำเป็นที่จะต้องใช้ในเนื้อหาของแต่ละฝ่ายงาน

การจัดการความรู้ในองค์กรและต้องสร้างองค์การให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้อย่างจริงจัง เมื่อพนักงานที่มีความรู้และความสามารถ ของธนาคารหลายคนลาออกไป และเกษียณอายุงานนั้น ไม่ได้หมายถึงการสูญเสียบุคลากรแต่เพียงอย่างเดียว เพราะพนักงานที่ลาออกเกษียณอายุงานย่อมนำสิ่งที่เขาเรียนรู้จากธนาคารติดตัวออกไปด้วย เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต้องเริ่มตระหนักว่า จะดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ความรู้ยังอยู่ในธนาคาร แม้ว่าพนักงานได้ลาออก เกษียณอายุงานไปแล้ว เนื่องจากพนักงานเหล่านั้นได้สังคัมประสบการณ์ในการทำงานมาอย่างยาวนาน พนักงานบางท่านมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม

ปัจจัยด้านองค์การ

ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ กลยุทธ์องค์การ นโยบายที่ส่งเสริมการเรียนรู้ องค์การมีความสำคัญกับการจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ การรวมตัวของบุคคลที่มาทำงานร่วมกัน โดยมีการแบ่งหน้าที่แบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การก้าวเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในธนาคาร ไม่ใช่แค่การดำเนินการด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ได้เท่านั้น ธนาคารยังต้องเชิญ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญในการจัดการความรู้จากหน่วยงานภายนอกที่ประสบความสำเร็จ มาให้คำแนะนำและฝึกอบรม องค์การหรือธนาคารสามารถสร้างแกนกลางใน

การจัดเก็บองค์ความรู้ เพื่อรวมเป็นแหล่งองค์ความรู้ทั้งหมดขององค์กร จึงทำให้พนักงานเกิดมุมมอง กระบวนการและคุณภาพที่ต้องค่อยๆ ปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงจากภายนอกสู่ภายใน การจัดการความรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีปัญหาหรือคำถาม การดำเนินการของธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดี

2.4 ระบบสารสนเทศ และการบริหารจัดการ

แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศ

ข้อมูลและสารสนเทศ

ความหมายของข้อมูล

ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์ (2548) ให้ความหมายว่า ข้อมูลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงที่ ยังไม่ผ่านกระบวนการประมวลผล เรียกว่าข้อมูลดิบซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถให้ความหมายใดๆ และไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที

ศรีสมรค์ อินทุจันทร์ยง (2549) ให้ความหมายว่า ข้อมูลที่ถูกรวบรวมเข้ามาและนำมาจัดกลุ่มให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีผลต่อการตัดสินใจหรือพฤติกรรมที่ผู้รับจะแสดงต่อไปหลังจากที่ได้รับสารสนเทศ ผู้รับจะตระหนักได้เป็นอย่างดีถึงค่าของสารสนเทศที่มีผลต่อการตัดสินใจ สารสนเทศเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับทราบถึงสิ่งที่ไม่เคยทราบมาก่อน หรือทำให้ลดระดับความไม่แน่นอนในสถานการณ์ที่ผู้รับเผชิญอยู่

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) ให้ความหมายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบ ที่ถูกเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลดิบจะยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้ หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้

วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์ (2551) ให้ความหมายว่า ข้อมูล คือ ตัวเลข ข้อความ รูปภาพ ที่เกิดขึ้นจริง

สารสนเทศ เป็นสิ่งที่ได้จากการนำข้อมูลมาผ่านกระบวนการจัดการเพื่อทำให้ข้อมูลมีความหมายหรือใช้ประโยชน์ได้ (วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์, 2551)

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไป

ประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาหรือทางเลือกในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของสถานที่ ฯลฯ โดยอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมายและการประมวลผล ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การรวบรวม การวัด ข้อมูลเป็นได้ทั้งข้อมูลตัวเลขหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สำคัญจะต้องมีความเป็นจริงและต่อเนื่องตัวอย่างของข้อมูล เช่น คะแนนสอบ ชื่อนักเรียน เพศ อายุ เป็นต้น ข้อเท็จจริงได้ถูกเก็บรวบรวมมาโดยที่ยังไม่ได้ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ เช่น การบันทึกข้อมูลยอดขายสินค้าแต่ละวัน ข้อมูลดิบที่ยังไม่ได้นำไปประมวลผล ส่วนสารสนเทศ เป็นข้อมูลที่น่าไปประมวลผลอย่างมีหลักเกณฑ์และสามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ

ความหมายของสารสนเทศ

วาสนา สุขกระสานติ (2550, น. 23) ได้ให้ความหมาย สารสนเทศ หมายถึง ข่าวสารที่ได้จากการนำข้อมูลดิบ (Raw data) มาคำนวณทางสถิติหรือประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งข่าวสาร ที่ได้ออกมาจะอยู่ในรูปที่สามารถนำไปใช้งานได้ทันที

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542, น. 147) ได้ให้ความหมาย สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่ได้ถูกกระทำให้มีความสัมพันธ์หรือความหมายนำไปใช้ประโยชน์ได้

สงบ ลักษณะ (2541, น. 40) ได้ให้ความหมายสารสนเทศ หมายถึงผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data processing) ได้เป็นข้อสรุป เป็นตัวแทนของข้อมูลจำนวนมากๆ สารสนเทศอาจเป็นค่าสถิติเช่น ร้อยละ ค่าเฉลี่ย อาจเป็นระดับคุณภาพ อาจเป็นตาราง กราฟ และภาพกราฟิก ต่างๆ และอาจเป็นการเขียนข้อความที่แปลความหมายจากค่าสถิติหรือข้อความจากการสังเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อความย่อยๆ เป็นข้อสรุป

सानิตย์ กายาผาด (2542, น. 86) ได้ให้ความหมาย สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือจัดกระทำเพื่อผลของการเพิ่มความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้ลักษณะของสารสนเทศจะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกัน เพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ส่วน

1. ข้อมูล เป็นตัวเลข ข้อความ เสียง และภาพ เป็นข้อมูลป้อนเข้า

2. การประมวลผล เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลจัดกระทำข้อมูลเพื่อให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้

3. การจัดเก็บ เป็นวิธีการที่จะเก็บข้อมูลให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการใช้และสามารถแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

4. เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเก็บข้อมูล การประมวลผลทำให้เกิดผลผลิต ได้แก่ คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป อุปกรณ์สื่อสาร ฯลฯ

5. สารสนเทศ ผลผลิตระบบสารสนเทศจะต้องถูกต้องตรงกับความต้องการใช้และทันต่อเหตุการณ์ใช้งาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือวิเคราะห์ด้วยวิธีการต่างๆ จนอยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจหรือนำไปใช้ในเรื่องต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ข้อมูลที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว อาจใช้วิธีง่ายๆ เช่น หาค่าเฉลี่ยหรือใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพข้อมูลทั่วไปให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์หรือมีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือตอบปัญหาต่างๆ ได้ สารสนเทศประกอบด้วยข้อมูลเอกสาร เสียง หรือรูปภาพต่างๆ แต่จัดเนื้อเรื่องให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะเพียงตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

ความหมายของระบบสารสนเทศ

Laudon & Laudon (2004) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเป็นกลุ่มขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวม คั่นคืน ประมวลผล บันทึก และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และการควบคุมองค์การ ช่วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในการวิเคราะห์ปัญหาที่ซับซ้อน โดยมีกิจกรรม 3 ประการเพื่อผลิตสารสนเทศที่องค์การต้องการ คือ

1) การนำเข้า (Input) เป็นการรวบรวมข้อมูลดิบจากทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2) การประมวลผล (Processing) เป็นการแปลงข้อมูลดิบให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ

3) การส่งออก (Output) เป็นการเสนอสารสนเทศให้กับผู้รับที่ต้องการใช้สารสนเทศระบบสารสนเทศต้องการข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งคือสิ่งที่ส่งออกเพื่อนำกลับไปใช้ในการควบคุม ประเมินผล หรือตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งนำเข้าและการประมวลผล

พรณี สวนเพลง (2552) อธิบายว่า ในองค์กรจะมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้สำหรับช่วยสนับสนุนการทำงานด้านต่างๆ เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีการจัดแบ่งระบบสารสนเทศไว้หลายประเภท แบ่งระบบสารสนเทศตามลักษณะการดำเนินงานในองค์กร ได้เป็น 6 ประเภทด้วยกัน ดังนี้

1) ระบบสารสนเทศประมวลผลธุรกรรม (Transaction processing system: TPS) เป็นระบบสารสนเทศประเภทแรกที่มีการนำเข้ามาใช้ เพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้า และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่น การฝากเงินถอนเงิน การซื้อสินค้าต่างๆ ระบบจองตั๋วต่างๆ ระบบลงทะเบียน เป็นต้น

2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information system: MIS) เป็นระบบสารสนเทศที่มีการประมวลและสรุปผลจากแฟ้มข้อมูล ที่ได้จากระบบสารสนเทศประมวลผลธุรกรรม เพื่อนำมาจัดทำสารสนเทศตามความต้องการของผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนควบคุม และบริหารจัดการ

3) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support system: DSS) เป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ในองค์กร มาใช้ในการตัดสินใจ โดยจัดทำเป็นรายงานเพื่อช่วยเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารได้ดียิ่งขึ้น

4) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive information system: EIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวโน้ม และการวางแผนในเชิงกลยุทธ์ มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และสามารถสรุปสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว และในมุมมองต่างๆ ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้บริหารที่ใช้งาน

5) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) เป็นระบบที่สามารถทำงานได้เหมือนกับมนุษย์ หรือเลียนแบบการทำงานของมนุษย์ได้ ซึ่งมีหลายสาขาได้แก่ การประมวลผลภาษาธรรมชาติ ศาสตร์ด้านหุ่นยนต์ ระบบการมองเห็น ระบบการเรียนรู้ เครือข่ายประสาท ระบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่มีความซับซ้อนและต้องสร้างการเรียนรู้ให้กับระบบ

6) ระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office information system: OISI) หรือระบบสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบสารสนเทศที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ให้มากขึ้นเช่น การจัดทำเอกสารรายงาน จดหมายธุรกิจ ตารางนัด โดยระบบสารสนเทศสำนักงานสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภทด้วยกัน ได้แก่

- 6.1) ระบบจัดการเอกสาร (Document management system)
- 6.2) ระบบจัดการข่าวสาร (Message-handing system)
- 6.3) ระบบประชุมทางไกล (Electronic collaboration system)
- 6.4) ระบบประมวลภาพ (Image processing system)
- 6.5) ระบบจัดการสำนักงาน (Office management system)

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันและช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็นฐานข้อมูลที่เป็นหัวใจของระบบสารสนเทศ เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้การสร้างระบบสารสนเทศต้องมีเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ซึ่งปกติจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลัก ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ ได้แก่ อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์รวมทั้งอุปกรณ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ช่วยให้การประมวลผลและการจัดการข้อมูลมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวมและจัดการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงานหรือการตัดสินใจ

2) วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผลข้อมูล การที่จะได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน ต้องมีการจัดลำดับวางแผนงานและวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ

3) การแสดงผลลัพธ์ เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผลตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศที่นำเสนอเป็นรายงานต่างๆ ในรูปแบบกราฟ ตาราง รูปภาพหรือเสียง ที่สามารถเรียกมาแสดงผลได้อย่างรวดเร็วและชัดเจนเพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี

ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545) ได้อธิบายถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีตัวชี้วัดหลายตัว แต่ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่

1. ระดับการใช้งาน (Utilization) ซึ่งหมายถึงทั้งปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน

1.1 ปริมาณการใช้งานเช่นความถี่ในการใช้งาน สัปดาห์จำนวนผู้ใช้งานจำนวนรายงานที่ได้นำไปใช้งาน

1.2 คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ (User satisfaction) ได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการป้อนข้อมูลการประมวลผลรายงานและคุณภาพของการบริการตลอดจนกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานรวมทั้งความพอใจของผู้บริหาร

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือการเปรียบเทียบอินพุตหรือต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับตัวชี้วัดของประสิทธิภาพเช่นกำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับการลดค่าใช้จ่าย/กำลังคนการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน

4. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือระดับของความสามารถในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการการจัดการระบบสารสนเทศในประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานทางการศึกษาล้วนประสบกับปัญหาอุปสรรคที่คล้ายกันหลายด้านเช่นการขาดบุคลากรนโยบายไม่ชัดเจนมีความซ้ำซ้อนในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกิดปัญหาความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลดังนั้นในการดำเนินการจัดเก็บระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารให้ได้ประโยชน์สูงสุดในหน่วยงานนั้นควรคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศคือ

4.1 มีการกำหนดขอบข่ายข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

4.2 มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพได้ข้อมูลถูกต้อง

4.3 มีบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ความสามารถ

4.4 ผู้บริหารให้การสนับสนุนเห็นความสำคัญของการพัฒนาและการใช้ระบบสารสนเทศอย่างจริงจัง

4.5 มีเครื่องช่วยอำนวยความสะดวก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายในและนอกองค์กรไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในองค์กร โดยการจัดเก็บข้อมูลเชิงรายการและนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ มีโปรแกรมในการประมวลผล ผลลัพธ์ที่ได้เป็นรายงานที่ใช้ในการจัดการ ได้แก่ ข้อมูลด้านการผลิต การให้บริการ การจำหน่าย การเงิน การบัญชี-พัสดุ การบริหารบุคคล มีการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ และการดำเนินงานของผู้บริหาร และบุคลากรในองค์กร ระบบที่รวบรวมสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารเพื่อสนับสนุนภารกิจที่รับผิดชอบ โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่เพื่อสร้างสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ เป็นระบบเกี่ยวกับการจัด หาค้น หรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารและภาพลักษณ์

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมี วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร (Wilbur, 2009)

การติดต่อสื่อสาร ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จของการบริหารขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง และไม่ว่าจะเป็นหน้าที่ด้านใดก็ตาม ไม่อาจดำเนินการได้หากขาดการติดต่อสื่อสารไม่มีกลุ่มชนใดที่รวมตัวกันขึ้นได้โดยปราศจากการติดต่อสื่อสาร เพราะเป็นเสมือนสื่อในการนำความประสงค์ ความคิดเห็น ในทุกระดับได้มีโอกาสส่งผ่านถึงกัน ตลอดจนถึงบุคคล

ภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์การอีกด้วย การบริหาร นอกจากนี้ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จในการตั้งการ และบริหารงานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ก็ย่อมขึ้นอยู่กับกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ใช้ใช้นั้นว่าก่อให้เกิดความพร้อมและความชัดเจนเพียงใด (Hitt, Miller, & Colella, 2011, p. 304)

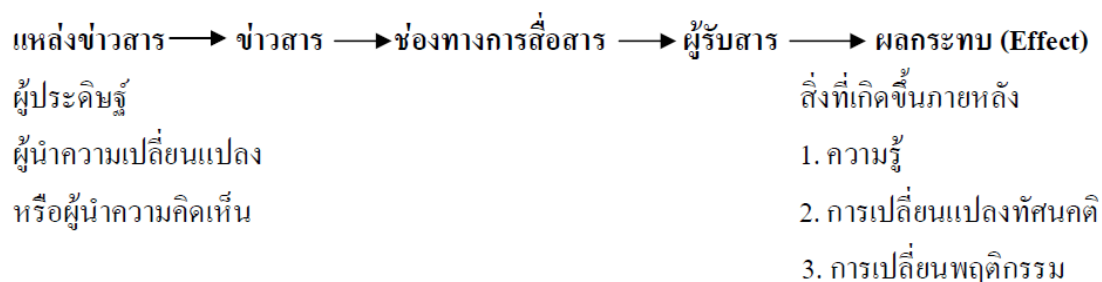
การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและการทำความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้จัดการใช้เวลาประมาณ ร้อยละ 81 ของทุกวันในการติดต่อสื่อสารแต่ไม่ได้หมายความว่าต้องดีที่สุด การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะต้องมีการถ่ายทอดข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์ในระยะเวลาที่น้อยที่สุดและส่งข่าวสารที่เข้าใจได้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการจะประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสาร คือผู้ที่ต้องการแบ่งปันข้อมูล และผู้รับคือผู้ที่คอยรับข้อมูล (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช, 2553, น. 177)

Sean (2012) กล่าวว่า ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะหรือความสามารถที่เราใช้ในการกำจัดอุปสรรคเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ปานจักร เหล่ารัตนวงษ์ (2548) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง การแสดงพฤติกรรมการสื่อสารที่มีความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์โดยอาศัยความสามารถในการสื่อสาร หมายถึงความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความมีทักษะในการแสดงออกของผู้แสดงพฤติกรรมนั้น

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

Roger & Shoemaker (1971) ได้สรุปถึงกระบวนการและองค์ประกอบในการสื่อสาร โดยแสดงแบบจำลองการสื่อสารแบบ S-M-C-R-E ดังนี้



ภาพที่ 2.5 รูปแบบจำลองการสื่อสาร แบบ S-M-C-R-E

ที่มา: Roger & Shoemaker (1971)

จากภาพที่ 5 S-M-C-R-E มีความหมายดังนี้

S หมายถึง Source แหล่งข่าวสาร

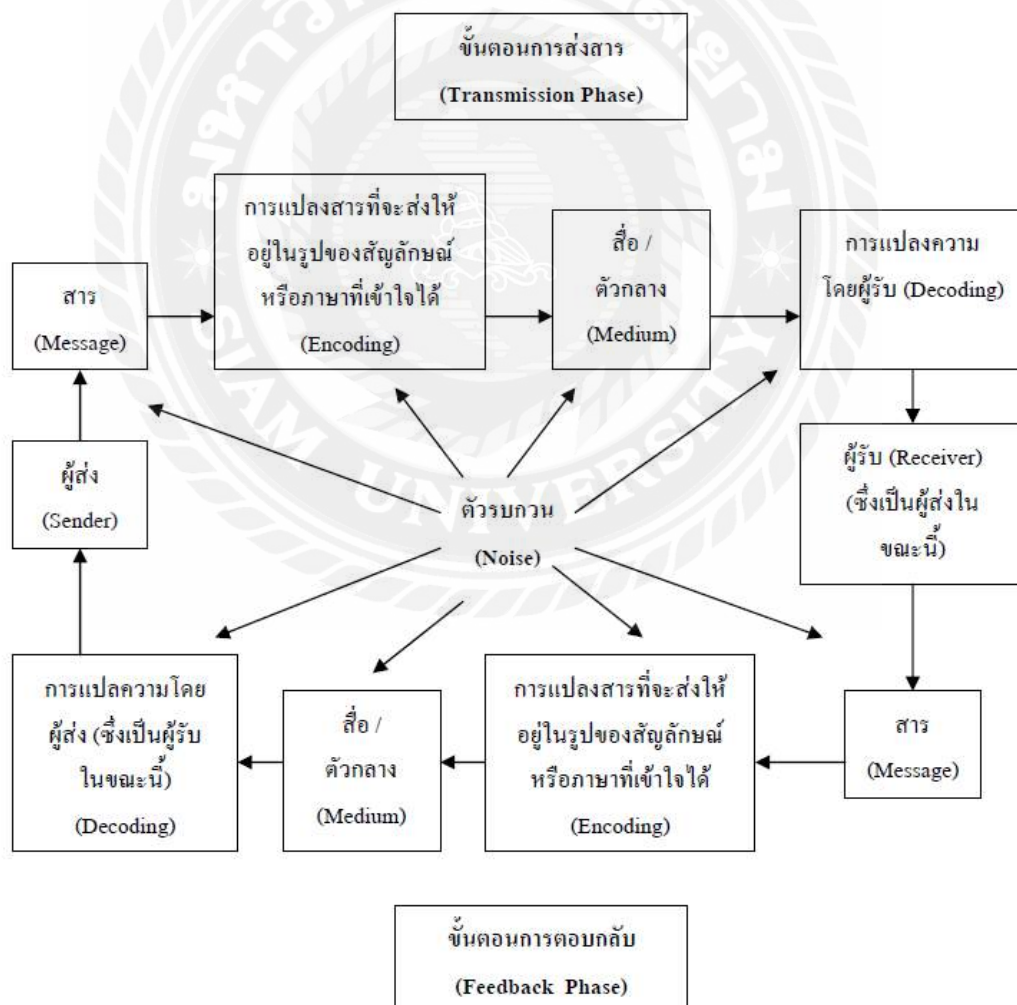
M หมายถึง Message ข่าวสาร

C หมายถึง Channel ช่องทางการสื่อสาร

R หมายถึง Receiver ผู้รับสาร

E หมายถึง Effect ผลของการสื่อสาร

กระบวนการในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ขั้นตอนการส่งสาร (Transmission phase) และขั้นตอนการรับกลับ (Feedback phase) ดังแสดงในภาพที่ 2.6 (Jones, & George, 2003 p. 513)



ภาพที่ 2.6 กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: Jones & George (2003)

การสื่อสารของกิจการ

ในบรรดาการสื่อสารทั้งสามรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญที่สุด คือ (ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, 2547, น. 61)

1. การสื่อสารทางการจัดการ (Management communication) หรือก็คือการสื่อสารที่กระทำ โดยผู้บริหารระดับสูงที่มีไปยังกลุ่มต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ

2. บุคคลที่ได้ชื่อว่าตำแหน่งนักบริหารนี้ ในทางปฏิบัติก็คือ ผู้ที่ซึ่งได้รับมอบอำนาจในการ สั่งการให้มีการปฏิบัติ ต่อทั้งบุคคลภายในและกลุ่มภายนอกบางกลุ่ม ซึ่งการสั่งการดังกล่าวนี้จะมี ผลกระทบต่อทรัพยากรอันมีค่าของกิจการด้วยเสมอ

3. การสื่อสารทางการจัดการดังกล่าวนี้ จะเห็นได้โดยทั่วไป ดังเช่น กรณีที่ผู้บริหารได้มีการ ออกคำสั่งหรือทำบันทึกไปถึงตำแหน่งๆ หรือการสั่งงานด้วยวาจาไปถึงบุคคล หรือการสั่งการตรง ไปยังกลุ่มบางกลุ่ม เป็นต้น

นอกจากนี้กรณีที่ผู้บริหารได้ทำหน้าที่ในบทบาทของการเป็นตัวแทนบริษัท (Figurehead) ที่ไปปรากฏตัวเป็นประธานเปิดงานหรือกล่าวสุนทรพจน์ และการให้สัมภาษณ์ ก็นับว่าเป็นการ สื่อสารทางการจัดการที่ผู้บริหารกระทำต่อภายนอกเช่นกัน

แต่สำหรับการสื่อสารการตลาด กับการสื่อสารในองค์กรนั้น การดำเนินการจะกระทำโดย ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มิใช่โดยตัวผู้บริหาร คือ

การสื่อสารการตลาด (Marketing communication) นั้น กิจกรรมที่ทำมักประกอบด้วย การ โฆษณา การทำจดหมายชี้ชวนซื้อสินค้า การออกติดต่อขายโดยพนักงานขาย และส่งเสริมการขาย ต่างๆ เป็นต้น

การสื่อสารขององค์การ (Organization communication) นั้น อาจจะมีลักษณะแตกต่างกัน ไปตามขนาดขององค์การ หรือตามความหลากหลายกิจกรรมที่ทำ อีกทั้งตามความแตกต่างกันของ ความละเอียดอ่อนในงานด้านความสัมพันธ์ที่อาจจะกระทบหรือมีไปถึงกลุ่มต่างๆ กันด้วย

งานสื่อสารขององค์การนี้ที่อาจมีแตกต่างกันไปหลายแบบคือ การประชาสัมพันธ์ การทำ กิจกรรมสาธารณกิจ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ถือหุ้นการสื่อสารกับกลุ่มที่อยู่ในสภาพแวดล้อม ภายนอก การโฆษณาเรื่องราวของบริษัทกับการสื่อสารภายในองค์กร และอื่นๆ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นหัวใจของธุรกิจ คือเป็นอาวุธสำคัญใช้ชนะใจลูกค้าในทางการตลาด การสื่อสารนับว่าช่วยทำให้ธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จหากการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผล เพราะการสื่อสารคือ ระบบกลไกที่สำคัญต่อการตัดสินใจในทางการบริหารของผู้บริหารทุกคน ซึ่งหากข่าวสารข้อมูลในระบบการสื่อสารดีพร้อมก็จะช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพได้ ในขณะที่การสื่อสารยังมีความสำคัญสำหรับการช่วยให้การปฏิบัติงานกับการบริการ และติดต่อกับลูกค้าให้เป็นไปโดยราบรื่น แนวทางที่นิยมทำก็คือ การต้องพยายามจัดให้มีการประสานเข้ากันได้เป็นอย่างดีในทุกรูปแบบและทุกทาง โดยจะเน้นจัดให้การสื่อสารภายในเข้ากันได้ระหว่างกันภายในกับสอดคล้องเข้ากันได้กับการสื่อสารภายนอกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ความหมายและความสำคัญของภาพลักษณ์

มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ภาพลักษณ์ ไว้ดังนี้

Boulding (1975) อธิบายความหมายของภาพลักษณ์ว่า เป็นความรู้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยเฉพาะความรู้นั้นเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมาจากเฉพาะตน ซึ่งความรู้เชิงอัตวิสัยนั้นจะประกอบด้วย ข้อเท็จจริง หรือคุณค่าที่บุคคลเป็นผู้กำหนด เนื่องจากการรับรู้และทำความเข้าใจกับสิ่งต่างๆ ไม่สามารถทำได้ครบถ้วนเสมอไป บุคคลจึงมักจะได้อาบบางส่วนหรือลักษณะกว้างๆ ของสิ่งนั้น แล้วให้ความหมายด้วยตัวเอง ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกก็จะขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้นๆ ที่อยู่ในสมองด้วย

Kotler (2003) อธิบายความหมายภาพลักษณ์ไว้ว่า เป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิดและความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยภาพลักษณ์จะเกิดขึ้นจากสิ่งต่างๆ ที่แวดล้อมและก่อให้เกิดภาพขึ้นในความคิด จากการรับรู้ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้เห็น การได้ยิน การได้สัมผัส การได้กลิ่นและการสัมผัส

วิรัช ลภีรัตนกุล (2549) อธิบายความหมายของภาพลักษณ์ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความประทับใจอย่างแท้จริงของบุคคล ภาพลักษณ์ที่บุคคลหรือประชาชนมีต่อองค์การหรือสถาบันจะเป็นไปอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์และข้อมูลข่าวสารที่บุคคลได้รับด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อ

ตัวขึ้นเป็นความประทับใจซึ่งอาจเป็นความประทับใจที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมขององค์กรหรือสถาบันด้วย

พจน ใจชาญสุขกิจ (2550) อธิบายความหมายของภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ปรากฏอยู่ในใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถสร้างผ่านสื่อต่างๆ เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ การให้บริการลูกค้า การพูดปากต่อปาก โดยหลายองค์กรสร้างภาพลักษณ์ด้วยการสื่อสารจนประสบความสำเร็จ ซึ่งไม่เพียงแต่มีงบประมาณก็จะสามารถสร้างภาพลักษณ์ได้จากการใช้สื่อต่างๆ แต่โอกาสที่ผู้บริโภคจะรับรู้เรื่องราวไม่ใช่แค่ผ่านสื่อต่างๆ เท่านั้น แต่เป็นประสบการณ์ผ่านสินค้า บริการ เอกสาร พนักงาน กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งผู้บริหารด้วย ทั้งนี้ องค์กรสามารถกำหนดภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์โดยอาศัยส่วนประสมทางการตลาด รวมไปถึงมิติอื่นๆ ของธุรกิจมาเป็นแนวทางการพิจารณา ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านบริการ เช่น ความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี
2. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านราคา โดยทั่วไปผู้บริโภคจะเริ่มต้นจากจุดแรก คือ คำนึงถึงราคา ค่าบริการมีความเหมาะสม และยุติธรรม แต่ในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงนั้นเป้าหมายของภาพลักษณ์ด้านราคาอาจต้องปรับตัวสู่อีกมิติหนึ่ง นั่นคือ ค่าบริการที่เหมาะสม ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ขณะที่ราคาที่สูงขึ้นก็สามารถกำหนดระดับของผลิตภัณฑ์ได้เช่นกัน
3. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านช่องทางการบริการ มักมุ่งในประเด็นเรื่องสถานที่บริการ และเวลาที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก เช่น เครือข่าย จำนวนสาขา ความสวยงาม โดดเด่น และการมีเอกลักษณ์ที่ชัดเจน เป็นต้น
4. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านการส่งเสริม จำแนกออกเป็น 2 ส่วนคือ
 - 4.1 ภาพลักษณ์ของกิจกรรมการสื่อสารองค์กร เช่น การส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่ใช้มีความทันสมัย มีรสนิยมที่ดี นอกจากนี้ในแง่ข่าวสารต้องมีความเป็นเอกภาพ จริงใจ ไม่โอ้อวด สามารถสะท้อนเอกลักษณ์และตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
 - 4.2 ภาพลักษณ์ของกิจกรรมส่งเสริมการขายในแง่ของรูปแบบและอรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่งครอบคลุมไปถึงกิจกรรมและอุปกรณ์ส่งเสริมการขายว่ามีความทันสมัยและ

เหมาะสมกับสินค้า เช่น ของแจกของแถม การใช้ฟรีเซนต์เนอร์ โดยกำหนดช่วงเวลาตามความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม

5. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของบริการเกิดขึ้นจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ พนักงานและระบบธุรกิจ ซึ่งต้องพัฒนาทั้งระบบบริการเพื่อให้มีภาพของความทันสมัย ก้าวหน้า รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ พร้อมกันกับพนักงานบริการที่มีความเชี่ยวชาญ คล่องแคล่ว สุภาพ มีบุคลิกภาพและอัธยาศัยไมตรีอันดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสร้างภาพลักษณ์ด้านบริการได้เต็มที่

6. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ด้านองค์การ ถือเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวหรือ อัตลักษณ์ของแต่ละธุรกิจที่ช่วยชี้ชัดคุณลักษณะตัวต่อนองค์การว่าแตกต่างกันอย่างไรบ้าง โดยยึดแนวคิดในการเป็นองค์การที่ดีของสังคม (Good Corporate Citizen)

7. ภาพลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถและคุณธรรมของเจ้าของธุรกิจและผู้บริหาร ความมั่นคงก้าวหน้าของกิจการ ความทันสมัยและก้าวหน้าทางวิทยาการธุรกิจ ความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ ความมีจริยธรรมและรับผิดชอบต่อสังคมรวมถึงการทำคุณประโยชน์ต่อสังคม เช่น ด้านศิลปวัฒนธรรม การศึกษา เยาวชน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเห็นได้ว่าองค์การขนาดใหญ่แต่ละแห่งได้ดำเนินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้จะตราตรึงใจผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงอยู่เสมอเมื่อเห็นตราสินค้า

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปแนวคิดเกี่ยวกับภาพลักษณ์ได้ว่า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการการสื่อสารอย่างมีแผนขององค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้สาธารณชน เกิดการรับรู้ เข้าใจยอมรับ เชื่อมั่น ร่วมมือ และสนับสนุน การดำเนินงานขององค์การหากองค์การใดสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือได้สำเร็จแล้วก็จะเสริมต่อฐานะของกิจการได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการด้านการเงินและการธนาคารที่ซึ่งชื่อเสียงมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ดังนั้น ความสำคัญของภาพลักษณ์จะยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นไปอีก ดังนั้นภาพลักษณ์จึงมีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์และเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ต่อหน่วยงานสถาบัน หรือองค์การเป็นอย่างยิ่ง และนอกจากนี้ภาพลักษณ์ยังช่วยเสริมสร้างจุดเด่นของธุรกิจได้คือ จะสามารถใช้ยกระดับการจูงใจของพนักงานได้

แนวคิดเกี่ยวกับการติดตามความก้าวหน้า

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

ความหมายของการประเมิน

Mark, Gary, & Junes (2000) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมิน เป็นกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เพื่ออธิบายนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน ปรัชญาการณั ความสมเหตุสมผล และผลกระทบทางสังคม

เชาว์ อินโย (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการพิจารณาตัดสินคุณค่าของวัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคล ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เพียงใด โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวัดผล

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้าน เป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-oriented)

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งความจริงในเชิงคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเข้าถึงความจริงในเชิงคุณค่าเป็นสิ่งที่ซับซ้อนละเอียดอ่อนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจกระบวนการที่มาของความจริงในเชิงคุณค่านั้น

การประเมินระบบสารสนเทศ

การประเมินระบบสารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมที่ทบทวนติดตามและตรวจสอบส่วนต่างๆ ของระบบสารสนเทศซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ซอฟต์แวร์ฮาร์ดแวร์และทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในระบบสารสนเทศเพื่อวัดคุณภาพประสิทธิภาพและผลผลิตของระบบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการประเมินระบบสารสนเทศ

มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนต่างๆ ในโครงการเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละกระบวนการเพื่อติดตามตรวจสอบส่วนต่างๆ ของระบบสารสนเทศในส่วนซอฟต์แวร์กระบวนการและทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ระบบเพื่อวัดคุณภาพ

ประสิทธิภาพและผลผลิตของระบบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และข้อกำหนดประโยชน์ของการประเมินระบบสารสนเทศ

ความสำคัญของการประเมินความสามารถในการใช้งานของระบบ

ในการออกแบบโปรแกรมซอฟต์แวร์หรือระบบต่างๆ ผู้ออกแบบโปรแกรมไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่วางขายอยู่ในท้องตลาด หรือโปรแกรมที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเองในองค์กร ก็ควรจะต้องคำนึงถึงเรื่องความสามารถในการใช้งานของระบบที่ใช้หลักการออกแบบทางวิศวกรรม (Usability Engineering) ด้วย (อัมพิกา ใจก่อง, 2556)



ภาพที่ 2.7 ความสามารถในการใช้งานตามหลักการออกแบบทางวิศวกรรม

จากภาพที่ 2.7 จะเห็นได้ว่าความสามารถในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากที่จะช่วยให้ผู้ใช้ขอมนำเอาโปรแกรมซอฟต์แวร์หรือระบบต่างๆ ไปใช้งานอย่างเต็มใจ เช่น ถ้าข้อความ เมนูหรือสิ่งต่างๆ ที่ปรากฏอยู่บนหน้าจอ (Screen) หรือเรียกว่า ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ชัดเจน สามารถสื่อสารกับผู้ใช้ได้อย่างดี มีความสอดคล้องกัน (Consistent) และเชื่อมโยงคิดเป็นเรื่องเดียวกัน (Coherent) จะทำให้ผู้ใช้สามารถรวมความตั้งใจมุ่งมั่นไปทำงานที่

จะต้องทำให้ลุล่วงตามกำหนด (Task) โดยที่จะไม่ต้องมาเสียเวลาและเสียพลังงานไปกับการพยายามใช้ระบบ (Trying to make the application work) เช่น หาเมนูหรือปุ่มที่ต้องการ

อัมพิกา ใจก่อ่ง (2556) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการใช้งานของโปรแกรมระบบงาน ถ้ามีสูงในที่นี้หมายความว่า จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการระบบงานนั้นใช้งานง่าย รู้สึกว่าไม่ต้องใช้ความพยายามอะไรมากในการเรียนรู้การใช้งานระบบ รู้สึกว่าการระบบนั้นช่วยให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รู้สึกว่าการระบบไม่มีข้อบกพร่องทางซอฟต์แวร์ และถ้าเกิดข้อผิดพลาดขึ้นผู้ใช้จะสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเองและรู้สึกพึงพอใจในการใช้ระบบ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้ไม่ต่อต้านระบบและไม่หลีกเลี่ยงการใช้ระบบนั้นๆ ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบมีความสามารถในการใช้งานต่ำผู้ใช้ระบบรู้สึกไม่ดีต่อระบบ รู้สึกว่าการระบบนั้นยุ่งยากซับซ้อน ใช้งานได้ยาก ต้องเสียเวลาและเสียพลังงานไปกับการพยายามใช้ระบบ รู้สึกว่าการระบบจะทำให้ผู้ใช้ทำงานได้ช้าลง รู้สึกว่ามีข้อบกพร่องทางซอฟต์แวร์มากและถ้าเกิดข้อผิดพลาดขึ้นผู้ใช้จะไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้เอง และรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในการใช้ระบบ ซึ่งความรู้สึกเหล่านี้จะส่งผลให้ผู้ใช้หลีกเลี่ยงการใช้ต่อต้านระบบและพยายามที่จะไปใช้สิ่งอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ระบบนั้นๆ ดังนั้นผู้ออกแบบจึงควรคำนึงถึงผู้ใช้เป้าหมาย (Target user) เป็นสำคัญในการออกแบบ โปรแกรมซอฟต์แวร์หรือระบบต่างๆ ด้วย

การประเมินการใช้งานระบบ จึงมีความสำคัญเพราะสามารถสร้างความมั่นใจทำให้ผู้ใช้ไม่ต่อต้านระบบและไม่หลีกเลี่ยงการใช้ระบบในการทำงานของตนหรือในทางตรงกันข้าม ถ้าความสามารถในการใช้งานของระบบที่ไม่ดีจะบั่นทอนความมั่นใจของผู้ใช้ในการใช้งานระบบได้ ทำให้ผู้ใช้หลีกเลี่ยงการใช้ต่อต้านระบบและพยายามที่จะไปใช้สิ่งอื่นเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้ระบบนั้นๆ ได้ ทำให้ระบบสารสนเทศที่องค์การลงทุนไปไม่ประสบความสำเร็จไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุป การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล ได้ดังนี้

การติดตามความก้าวหน้า

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น คือการรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาดำเนินงานโครงการ ดังนั้นจุดเน้นที่สำคัญของการติดตาม คือ การปฏิบัติการต่างๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ การ

ปฏิบัติงานของโครงการ การติดตาม จะเกิดขึ้นในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ อาจแบ่งการติดตามผลได้เป็น 4 ประเภทหลัก คือ

- 1) การติดตามองค์การ (Institutional monitoring)
- 2) การติดตามบริบท/ปัจจัยแวดล้อม (Context monitoring)
- 3) การติดตามผลของโครงการ (Results Monitoring)
- 4) การติดตามวัตถุประสงค์ (Objectives Monitoring)

การประเมินผล

เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ บางมิตินำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการการว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหา อุปสรรคอะไรบ้าง การประเมินผล (Evaluation) มีขอบข่ายกว้างขวาง ขึ้นอยู่ว่าจะประเมินในขั้นตอนใดของโครงการ เช่น ก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการซึ่งอาจดำเนินการเป็นช่วง เป็นระยะต่างๆ เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน ทุกปี ประเมินเมื่อโครงการดำเนินงานไประยะครึ่งโครงการ เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้ความหมาย “การประสานงาน” ไว้ดังนี้

Gulick & Urwick (1973, p. 13) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การดำเนินการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การการประสานงานเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการบริหาร ซึ่งผู้บริหารจะต้องใช้เทคนิคในการส่งเสริม ชักจูง ตักเตือน และให้ความช่วยเหลือให้แก่หน่วยงานในองค์การได้ตระหนักถึงหน้าที่ของตนตามเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ

Schermerhorn (1991, p. 302) กล่าวว่า การประสานงาน คือ กลไกชนิดหนึ่งที่เชื่อมโยงการดำเนินงานของหน่วย เพื่อให้รูปแบบการปฏิบัติงานดำเนินการถูกต้องตรงกัน และบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Stoner (1978, p. 242) กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการรวบรวมกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

Kast & Rosenzweig (1974, p. 222) กล่าวว่า การประสานงานไว้ว่า คือสิ่งที่ช่วยให้ความเต็มใจ รวมถึงความสามารถของแต่ละบุคคล และกลุ่มบุคคลที่จะประสานกิจการและความร่วมมือในองค์การให้มีน้ำหนึ่งใจเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

Bozeman & Corley (2002, pp. 599-601) กล่าวว่า การประสานงานเป็นการดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จร่วมกันระหว่างบุคคลหรือองค์การ ภายใต้การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกันและระดับความสัมพันธ์ที่มีระหว่างกัน จะส่งผลต่อการดำเนินกิจกรรมการประสานงานนั้น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตาม อาจพบว่า บางครั้งการประสานงานอาจเกิดขึ้นได้โดยที่ไม่ได้กำหนดไว้ อันเนื่องมาจากความพอดีในความต้องการของบุคคลที่บังเอิญ พบว่า มีความสอดคล้องกันเกิดขึ้น จึงส่งผลให้เกิดการประสานงานในระยะยาวอย่างยั่งยืนขึ้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

Cheung-Judge & Holbeche (2011) ได้กล่าวถึง แนวทางของการประสานงานที่ดีนั้น ประกอบด้วย 3 แนวทางด้วยกัน คือ

แนวทางที่ 1 การประสานงานจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่ระยะเริ่มแรกขององค์การ มีการวางแผน และกำหนดนโยบายที่ชัดเจน

แนวทางที่ 2 การประสานงานนั้นจะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งระดับแนวตั้งและแนวนอน โดยใช้การสื่อสารในช่องทางหลายด้านเพื่อให้บุคลากรในองค์การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้และความสามารถจะพัฒนาตนเอง

แนวทางที่ 3 การประสานงานที่ดีจะต้องลดขั้นตอนของงานและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

Dubrin (2006) ได้กล่าวถึง การทำงานใดให้ได้ผลสำเร็จนั้น กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต้องปรึกษาปัญหาาร่วมกัน โดยสร้างความเข้าใจ และการประสานงานที่ดีจะทำให้งานนั้นมีประสิทธิผล โดยจะต้องเอาชนะอุปสรรคและการทำงานการประสานงานผ่านลู่ทางไปได้

Burke & Cooper (2008) ได้กล่าวถึง การประสานงานไว้ว่า การประสานงานที่ดีนั้นต้องเริ่มตั้งแต่เริ่มการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะต้องวางแผนและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และผู้รับมอบจะได้เข้าใจบทบาท หน้าที่ ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจร่วมกัน

Lawler, Worley, & Creelman (2011) ได้กล่าวถึง การประสานงานเช่นเดียวกับ Follett กล่าวคือ ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่ดีจะต้องคำนึงถึงหลักการที่สำคัญในการประสานงาน 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 การประสานงานจะต้องเกิดขึ้นตั้งแต่ระยะเริ่มแรกขององค์การ ซึ่งจะต้องประสานงานกันในหลักการ นโยบาย และการวางแผน

ประการที่ 2 ผู้ที่มีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อองค์การ

ประการที่ 3 การประสานงานจะให้สำเร็จนั้น จะต้องมีความสัมพันธ์ภายในขององค์การ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ตรงกัน

ประการที่ 4 การประสานงานที่มีประสิทธิผล ความร่วมมือในการบูรณาการจะเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุด

องค์ประกอบของการประสานงาน

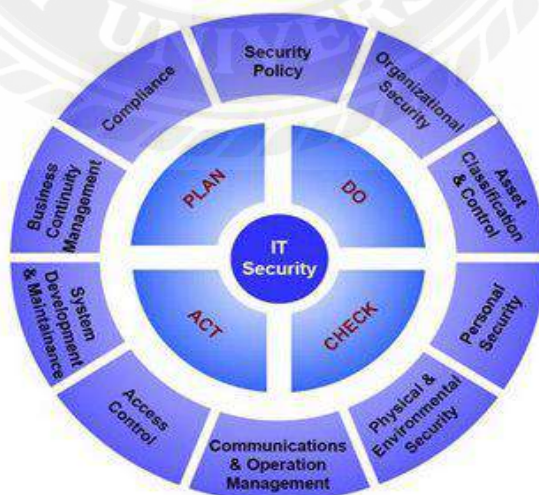
กาญจกัญญ์ ช่อนภู (2543, น. 19) กล่าวถึง องค์ประกอบของการประสานงาน คือการประสานงานที่ดีในหน่วยงานนั้น ประกอบด้วย ตัวบุคคลและการดำเนินการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การให้ชัดเจน การมีผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรง การแบ่งงานออกเป็นส่วนต่างๆ และระบุหน้าที่การทำงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับองค์การ การควบคุมกำกับงานที่ดี และการจัดองค์การให้มีลักษณะพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ซึ่งการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวข้างต้นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารขององค์การอีกด้วย

ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์ (2554) กล่าวถึง องค์ประกอบของการประสานงาน มี 6 ข้อคือ ข้อแรก จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความ-เข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน ข้อที่ 2 ระยะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ ข้อที่ 3 ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน ข้อที่ 4 ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจกัน รวดเร็ว และราบรื่น ข้อที่ 5 ผู้ประสานงาน จะต้องดึงทุกฝ่ายเข้า

ทำงานร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกัน และข้อที่ 6 คน ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน จึงต้องประสานคนทั้งในองค์กรและนอกองค์กร

มาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 (Information Security Management System: ISMS)

International Organization Standardization (2550) ได้กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 (Information Security Management System : ISMS) ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง กำหนดขึ้นโดยองค์กรที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือระหว่างประเทศ คือ ISO (The International Organization for Standardization) และ IEC (The International Electrotechnical Commission) ซึ่งมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO27001: 2005 ถูกตีพิมพ์เมื่อเดือนตุลาคม 2005 โดยมาแทนที่มาตรฐาน BS 7799-2: 1999 และถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลต่างๆ เช่น ISO 9001:2008 ซึ่งการประยุกต์ใช้ ISMS จะช่วยให้กิจกรรมทางธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยป้องกันระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กรจากความเสียหายต่อภัยคุกคามต่างๆ เช่น การหลอกลวงทางคอมพิวเตอร์ การโจรกรรมข้อมูลไวรัสจากคอมพิวเตอร์ การเจาะเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการโจมตีเข้าระบบ เป็นต้น (ปริชญ์ เสรีพงษ์, 2551)



ภาพที่ 2.8 แสดงโครงสร้างของมาตรฐาน ISO/IEC27001:2005

ที่มา: ปริชญ์ เสรีพงษ์ (2551)

จากภาพที่ 2.8 ได้แสดงโครงสร้างของมาตรฐาน ISO/IEC 27001 : 2005 ซึ่งเป็นระบบพลวัต (Dynamic System) โดยอ้างอิงรูปแบบ PDCA Model (Plan / Do / Check / Action) เป็นโครงสร้างระบบการบริหารที่เป็นสากลที่ใช้กันทั่วโลก ซึ่งมีการกำหนดและบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย ดังต่อไปนี้

ก. การวางแผน (Plan) เป็นขั้นตอนของการวางแผนระบบการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยองค์การควรกำหนดขอบเขตของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและกำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัย โดยพิจารณาถึงลักษณะของธุรกิจ องค์การ สถานที่ตั้ง ทรัพย์สิน และเทคโนโลยี นอกจากนี้ ยังต้องกำหนดวิธีการประเมินความเสี่ยงที่เป็นรูปธรรมขององค์การระบบความเสี่ยงวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง ระบุและประเมินทางเลือกในการจัดการกับความเสี่ยงการดำเนินการที่เป็นไปได้ เลือกว่าวัตถุประสงค์และมาตรการทางด้านความปลอดภัยเพื่อจัดการกับความเสี่ยง และการขออนุมัติเพื่อลงมือปฏิบัติและดำเนินการ

ข. การลงมือปฏิบัติและดำเนินการระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย (Do) โดยองค์การควรจัดทำแผนการจัดการความเสี่ยง ลงมือปฏิบัติตามแผนการจัดการความเสี่ยงและตามมาตรฐานที่เลือกไว้ กำหนดวิธีการในการวัดความสัมฤทธิ์ผลของมาตรการที่เลือกมาใช้งาน จัดทำและลงมือปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติ บริหารจัดการดำเนินงานและบริหารทรัพยากรสำหรับระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึงจัดทำและลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการอื่นๆ ซึ่งช่วยในการตรวจจับและรับมือกับเหตุการณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

ค. การเฝ้าระวังและทบทวนระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย (Check) โดยองค์การควรลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติและมาตรการอื่นๆสำหรับการเฝ้าระวังและทบทวน ดำเนินการทบทวนความสัมฤทธิ์ผลของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ วัดความสัมฤทธิ์ผลของมาตรการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ทบทวนผลการประเมินความเสี่ยงตามรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้กับระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่และระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ดำเนินการตรวจสอบและทบทวนระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย ปรับปรุงแผนทางด้านความปลอดภัยโดยนำผลของการเฝ้าระวังและทบทวนกิจกรรมต่างๆ มาพิจารณาร่วมด้วย และบันทึกการดำเนินการซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความสัมฤทธิ์ผลหรือประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย

ง. การบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Act) โดยองค์การควรปรับปรุงระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยตามที่ระบุไว้ รวมถึงการใช้มาตรการเชิงแก้ไข ป้องกัน และใช้บทเรียนจากประสบการณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยขององค์การและองค์การอื่นๆ แจกแจงการปรับปรุงและดำเนินการให้แก่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบว่าการปรับปรุงที่ทำไปแล้วนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

นอกจากนี้ ปรินซ์ (2551) ได้กำหนดไว้ว่า มาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 หรือ Information Security Management System (ISMS) เป็นระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้ระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์การมีสมบัติในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) Confidentiality: เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลต่างๆ สามารถเข้าถึงได้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิเท่านั้น
- 2) Integrity: เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน โดยไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขจากผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต
- 3) Availability: เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลพร้อมที่จะใช้งานอยู่เสมอโดยผู้ที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ทุกเมื่อต้องการขั้นตอนในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005

International Organization Standardization (2550) ได้กล่าวถึง ขั้นตอนในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC27001:2005 มีดังต่อไปนี้

ก. องค์การต้องทำการพิจารณาและตัดสินใจเพื่อนำมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 มาใช้งานภายในองค์การนั้น และต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อทำการบริหาร ใช้งานดังกล่าว

ข. ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 (Information Security Management System : ISMS) ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- 2) กำหนดขอบเขตทางด้านระบบความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) กำหนดแนวทางในการประเมินความเสี่ยงขององค์กรที่เหมาะสมกับระบบความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการระบุภัยคุกคามและช่องโหว่ ระดับของโอกาส ระดับของผลกระทบ และระดับของความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4) ทำการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรตามแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยง

5) จัดหาแนวทางในการควบคุมตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามเอกสารแสดงการประยุกต์ใช้งาน หรือ Statement of Applicability (SOA)

ค. นำแนวทางการควบคุมในการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานหรือปฏิบัติการเพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ง. การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบของหน่วยงานที่ให้บริการออกไปรับรอง (Certification) สำหรับองค์กรที่ต้องการไปรับรองดังกล่าว

มาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2005

สำหรับมาตรฐานต่างๆที่อยู่ในตระกูลของมาตรฐาน ISO/IEC 27000 นั้นได้แสดงมาตรฐานต่างๆ ภายใต้กลุ่มของมาตรฐาน ISO/IEC 27000 (ISO/IEC 27000-series) ประกอบด้วย

ก. ISO/IEC 27000 บรรณด้วยคำศัพท์ และคำจำกัดความที่ใช้ในมาตรฐาน

ข. ISO/IEC 27001:2005 ข้อกำหนดความต้องการมาตรฐานของระบบ ISMS (แก้ไขจาก BS 7799 Part 2:2005)

ค. ISO/IEC 27002:2005 หลักปฏิบัติของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ครอบคลุมมาตรการต่างๆ

ง. ISO/IEC 27003 เป็นการแนะนำเกี่ยวกับการ Implementation

จ. ISO/IEC 27004 เครื่องมือที่ใช้วัดประสิทธิภาพของระบบ ISMS ในรูปแบบของเมตริกซ์

ฉ. ISO/IEC 27005 มาตรฐานการบริหารความเสี่ยงความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (BS7799 Part 3)

ช. ISO/IEC 27006:2007 แนะนำในขั้นตอนการขอรับการรับรองมาตรฐาน (Certification or registration process)

ซ. ISO/IEC 27007 แนะนำวิธีการตรวจประเมิน (Auditing) ระบบ ISMS

ฅ. ISO/IEC 27031 มาตรฐานของการสร้างความต่อเนื่องการดำเนินธุรกิจ

ญ. ISO/IEC 27032 แนะนำสำหรับความมั่นคงในโลกละเอียด (Cyber)

ฎ. ISO/IEC 27033 เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฏ. ISO/IEC 27034 แนะนำสำหรับความมั่นคงปลอดภัยของแอปพลิเคชันอื่น ๆ เป็นต้น

International Organization for Standardization (ISO, n.d.) ได้กล่าวว่ามาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 สามารถใช้ได้กับทุกประเภทขององค์กร ซึ่งได้กำหนดความต้องการเฉพาะเจาะจงสำหรับการจัดทำเตรียมการและวิธีการ, การปฏิบัติการ, ใ้ระวังตรวจสอบและปรับปรุงการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศในบริบทความเสี่ยงที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งมีเป้าหมายนำไปใช้อย่างเหมาะสมหลากหลายประเภท ดังนี้

ก. กำหนดความต้องการและเป้าหมายความมั่นคงปลอดภัย

ข. เพื่อให้แน่ใจว่าการบริหารจัดการความเสี่ยงจะต้องมีค่าใช้จ่าย

ค. เพื่อให้เกิดการยอมรับปฏิบัติตามกฎระเบียบ

ง. ใช้เป็นกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จ. ให้ความหมายของกระบวนการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศใหม่

ฉ. ระบุและทำให้กระบวนการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดความชัดเจน

ช. ใช้โดยฝ่ายบริหารขององค์กรที่จะการกำหนดสถานะของกิจกรรมต่างๆของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ

ซ. ใช้โดยผู้ตรวจประเมิน (Auditors) ทั้งภายนอกและภายในองค์กร

ฅ. ใช้กับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ, คำสั่ง, มาตรฐาน เป็นต้น

ญ. เตรียมการสร้างความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธุรกิจให้กับองค์กรที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลของลูกค้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่ามาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISMS) เป็นมาตรฐานการจัดการข้อมูลที่สำคัญเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศ คือ ISO (The International Organization for Standardization) และ IEC (The International Electrotechnical Commission) มาตรฐานนี้เป็นมาตรฐานสากลที่มุ่งเน้นด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศขององค์กร และใช้เป็นมาตรฐานอ้างอิงเพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างแพร่หลาย โดยนำมาตรฐาน ISO/IEC 27001 มาใช้เพื่อมุ่งเน้นด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศขององค์กร และเป็นมาตรฐานอ้างอิงในการเสริมสร้างความมั่นใจในประสิทธิผลและประสิทธิภาพของความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศของธนาคาร

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังนี้

Boyatzis (1982) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคล เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Spencer & Spencer (1993) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถวัดได้หรือพิจารณาได้ว่าสามารถแสดงถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลงานที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพ

Rylatt & Kazanas (1994, p. 47) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ลักษณะของทักษะที่จำเป็น ความรู้และทัศนคติที่ต้องการเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลในสถานการณ์การทำงาน

Wehmeier (2000) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า เป็นทักษะที่ต้องการในอาชีพที่เฉพาะหรือหน้าที่งานที่เฉพาะ

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2542) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่แสดงคุณลักษณะและคุณสมบัติของบุคคลซึ่งรวมถึง ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิผลสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

เดชา เดชะวัฒนะไพศาล (2543) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคคลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือควมเว้นกระทำการในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์การฝึกฝน และการปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ความสามารถในการสื่อสารข้อความ ความสามารถในการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรมทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งสมรรถนะแต่ละตัวมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า ของสมรรถนะไว้ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ

องค์ประกอบของสมรรถนะ

Zwell (2000, pp. 26-53) ได้แบ่งและจัดกลุ่มองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ดังนี้

1. สมรรถนะด้านการใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน (Task achievement competencies) สมรรถนะด้านนี้เป็นประเภทของสมรรถนะที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การมุ่งในผลลัพธ์ (Results orientation) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Managing performance) อิทธิพล (Influence) ความคิดริเริ่ม (Initiative) ประสิทธิภาพในการผลิต (Production efficiency) ความยืดหยุ่น (Flexibility) นวัตกรรม (Innovation) ความสนใจในคุณภาพ (Concern for Quality) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous improvement) ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical expertise)

2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ (Relationship competencies) สมรรถนะประเภทนี้สัมพันธ์กับลักษณะนิสัยและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น

อันได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การมุ่งมั่นในการบริการ (Service orientation) ตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal awareness) ความเข้าใจในความเป็นไปขององค์กร (Organizational savvy) การสร้างสัมพันธ์ภาพ (Relationship building) การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict resolution) ความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร (Attention to communication) ความรู้สึกไวต่อวัฒนธรรม (Cross-cultural sensitivity)

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal attribute competencies) สมรรถนะเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล สามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ ความเชื่อ ความรู้สึก และส่งผลต่อการทำงาน การรับรู้เอกลักษณ์ของตนเองประกอบด้วย ความซื่อสัตย์และความจริง (Integrity and truth) การพัฒนาตนเอง (Self - development) ความสามารถในการตัดสินใจ (Decisiveness) คุณภาพในการตัดสินใจ (Decision quality) การจัดการความเครียด (Stress management) การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) การคิดรวบยอด (Conceptual thinking)

4. สมรรถนะด้านการจัดการ (Managerial competencies) เป็นสมรรถนะที่จะเป็นตัวตัดสินว่าใครจะสามารถเป็นผู้จัดการที่ดีเยี่ยมได้ ความสามารถนี้ประกอบด้วยหน้าที่การทำงานหลักที่สำคัญคือ การจัดการโครงการ การนิเทศพนักงาน และการพัฒนาพนักงาน สมรรถนะนี้ประกอบด้วย การสร้างทีมการทำงาน (Building teamwork) การจูงใจผู้อื่น (Motivation other) การสร้างพลังใจแก่ผู้อื่น (Empowering others) การพัฒนาผู้อื่น (Developing other)

5. สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ (Leadership competencies) เป็นสมรรถนะสำคัญเฉพาะที่ช่วยให้บุคคลนำผู้อื่นไปในทิศทางเดียวกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์และภารกิจหลักประกอบด้วย ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic thinking) การให้ความสนใจในการประกอบการ (Entrepreneurial orientation) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change management) การสร้างความผูกพันต่อองค์กร (Building organizational commitment) การสร้างจุดรวม (Establishing focus) วัตถุประสงค์ หลักการและค่านิยม (Purpose, principle and values) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็นลักษณะต่างๆ ดังนี้ (เดชา เดชะวัฒนไพศาล, 2543)

1. สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ (Leadership competency) หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมหรือคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับผู้บริหาร

2. สมรรถนะด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional competency) หมายถึง ทักษะที่พนักงานจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานของตน ให้บรรลุผลสำเร็จและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งกลุ่มนี้สะท้อนให้เห็นค่านิยมขององค์กร บุคคลสามารถเพิ่มศักยภาพหรือความเชี่ยวชาญของตนในส่วนนี้ได้โดยกระบวนการฝึกอบรมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการได้รับมอบหมายงานที่แตกต่างกันออกไปหรือในลำดับที่สูงขึ้น เป็นต้น

3. สมรรถนะด้านเทคนิค (Technical competency) หมายถึง องค์ความรู้ทางด้านเนื้อหาวิชาการของงาน ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะงานและตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน บุคคลสามารถเพิ่มศักยภาพหรือความเชี่ยวชาญในส่วนของความรู้ในงานของตน ได้โดยกระบวนการฝึกอบรมการเรียนรู้จากทฤษฎีและการปฏิบัติงานจริง ตลอดจนการหมุนเวียนในฟังก์ชันงานที่ แตกต่างกันไป

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เป็นสิ่งสำคัญการบริหารงานในยุคแห่งเทคโนโลยี นักวิชาการใช้นิยามสมรรถนะที่สำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

Londeon & Laudon (2007) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้ประโยชน์กับผู้บริหารใช้รับมือความเปลี่ยนแปลง และถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความเหนียวแน่นให้กับองค์กร ใช้สำหรับการควบคุม การสร้างสรรค์และการบริหารในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศก็จะประกอบด้วย (1) เครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer hardware) (2) ซอฟต์แวร์ (Software) (3) การสำรองข้อมูล (Storage) (4) เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication technology)

O'Leary & O'leary (2007) สมรรถนะของงานแต่ละงานแต่ละวิชาชีพเป็นสิ่งที่มิได้กำหนดตายตัว ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม เศรษฐกิจ สภาพการณ์ และความเหมาะสมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นประเทศ จังหวัด หรือแม้แต่ชุมชนเล็กๆ ฉะนั้นการกำหนดสมรรถนะจึงควรเป็นหน้าที่หรือความคิดเห็นของกลุ่มผู้ใช้ในเขตนั่นๆเอง และการกำหนดสมรรถนะวิชาชีพหนึ่งๆ หรืองานหนึ่งๆ มีหลายวิธี แล้วแต่จะเลือกใช้ตามความเหมาะสม คือ

1. การกำหนดสมรรถนะ โดยประเมินความต้องการ (Need assessment) โดยการศึกษากลุ่มผู้ใช้ และนโยบายต่างๆ ถึงความต้องการของผู้ใช้

2. การกำหนดโดยการวิเคราะห์ (Task analysis) โดยการจำแนกเนื้อหา และเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานที่ต้องปฏิบัติหรือต้องเรียนรู้ แล้วแจกย่อย โดยรายละเอียดของแต่ละงานให้เป็นระดับย่อยที่สุด การวิเคราะห์งานจะช่วยให้การทำงานที่ต้องการจะให้เกิดแก่ผู้ปฏิบัติในรายละเอียด

3. การกำหนดสมรรถนะโดยวิเคราะห์สมรรถนะที่เป็นระบบ (Systemic competency analysis) หมายถึง เทคนิคการกำหนดสมรรถนะหรือเป้าหมายที่พัฒนามาจากระบบการวิเคราะห์ตามปกติ ด้วยการจำแนกเนื้อหาของงานออกเป็นหน่วยย่อยที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน

4. การกำหนดสมรรถนะโดยผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ให้ความเห็นหรือบอกเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็น

5. การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตามหลักทางทฤษฎีและตำรา

6. การศึกษาความต้องการการดูแลด้านสุขภาพ โดยคำนึงว่าสภาพการณ์ใดที่ต้องเผชิญเมื่อไปปฏิบัติงาน เตรียมพร้อมที่จะเผชิญและปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. การศึกษาบันทึกการดูแลรักษาพยาบาลที่ใช้ในสถานบริการสาธารณสุข จะได้ทราบถึงปัญหาความต้องการดูแลสุขภาพที่เป็นจริงได้

8. การวิเคราะห์ของผู้ปฏิบัติวิชาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกิจกรรมการปฏิบัติงานประจำ จาก การสังเกตโดยใช้ผู้ร่วมงานหรือผู้อื่น

9. การศึกษาจากสภาพความเป็นจริงในสังคม เศรษฐกิจและการเมืองการกำหนดสมรรถนะที่ชัดเจนจะช่วยให้ได้สมรรถนะที่จำเป็นสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้จำแนกระบบของสมรรถนะไว้ ดังนี้

1. สมรรถนะเชิงความรู้ (Cognitive competencies) หมายถึง ความรู้เฉพาะความเข้าใจ และสิ่งต้องตระหนักถึงในเรื่องนั้นๆ

2. สมรรถนะเชิงเจตคติ (Affective competencies) จะเกี่ยวข้องกับค่านิยมเจตคติ ความสนใจที่แสดงออกในการปฏิบัติงานของตนเอง

3. สมรรถนะเชิงปฏิบัติการ (Performance competencies) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกที่เน้นทักษะปฏิบัติที่แสดงให้เห็นว่ามีการลงมือกระทำจริงๆ

4. สมรรถนะเชิงผลผลิต (Consequence of product competencies) เป็นความสามารถที่แสดงถึงการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้เพื่อพัฒนาผลงาน หรือหาประสบการณ์ที่แปลกออกไปได้อย่างเหมาะสม

5. สมรรถนะเชิงแสดงออก (Exploratory or expressive competencies) เป็นความสามารถที่แสดงถึงการนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้เพื่อพัฒนาผลงาน หรือหาประสบการณ์ที่แปลกออกไปได้อย่างเหมาะสม

วรารักษ์ จิรชีพพัฒนา (2554, น. 2) กล่าวว่าสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้แก่ พฤติกรรม ด้านคุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะคติดของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานในด้านการเก็บข้อมูลวิเคราะห์และแจกจ่าย (Transmission) สารสนเทศด้วยอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ การแจกจ่ายสารสนเทศต้องอาศัยระบบสื่อสารทันสมัยต่างๆ รวมทั้งที่เป็นระบบเครือข่าย ระบบโทรคมนาคม ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ และการให้บริการข้อมูล และสารสนเทศผ่านทางอุปกรณ์โทรคมนาคม

องค์ประกอบของสมรรถนะทางเทคโนโลยี

จากทัศนะของนักวิชาการ กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบของสมรรถนะทางเทคโนโลยีตามทัศนะของ Parry (1998 อ้างถึงใน บรรจบ บุญจันทร์, 2554, น. 85) แสดงทัศนะว่า สมรรถนะ (Competency) คือ องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่อิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม ดังนั้น องค์ประกอบของสมรรถนะ จึงมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ทัศนคติ (Attitudes)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (อ้างถึงใน บรรจบ บุญจันทร์, 2554, น. 85) ให้ นิยามสมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นได้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน

ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ ดังนั้น องค์ประกอบของสมรรถนะ จึงมี 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ทักษะ (Attitudes)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ กลุ่มของความรู้ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน องค์ประกอบ ของสมรรถนะ จึงมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) 2) ทักษะ (Skill) 3) ทักษะ (Attitudes)

2.5 แนวคิดประสิทธิผล

- แนวคิดประสิทธิผลทั่วไป
- แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศธนาคาร

ความหมายของประสิทธิผล

Nahavendi & Malekzadeh (1999) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ว่า หมายถึง บุคคล หรือองค์การให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามแผน 4 ประการ คือ คุณภาพของงาน ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ นวัตกรรมใหม่ๆที่ดีกว่าเดิม ความพึงพอใจของบุคลากรที่ทำงาน

Schermerhorn (1999) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลผลิตของงาน (Output) ของงาน ซึ่งเป็นการบรรลุเป้าหมาย โดยประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำงานที่สามารถช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

Gibson (2000) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ว่ามาจากคำว่า Effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล(Cause and Effect) และได้อธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ ในแต่ละของประสิทธิผลมีปัจจัยแตกต่างกันดังนี้ ระดับบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivation) และความเครียด (Stress) ระดับกลุ่มประกอบด้วย ความสามัคคี (Cohesiveness) ภาวะผู้นำ (Leadership) โครงสร้าง (Structure) สถานภาพ (Status) บทบาท (Roles)

และบรรทัดฐาน (Norms) และระดับองค์การ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม (Environment) เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ (Strategy Choices) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการต่างๆ (Process) และวัฒนธรรม (Culture)

ถาวร เส็งเอียด (2550, น. 58) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ การบรรลุเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์ที่กำหนด และมีการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า

Yuchman & Seashor (1967) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การในแง่ของ ตำแหน่งการต่อรอง ขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายากและมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือความสามารถในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายาก และมีค่าจากสภาพแวดล้อม อีกนัยหนึ่งก็คือการประเมินความสามารถขององค์การในฐานะที่เป็น ระบบการได้มาซึ่งทรัพยากร

Gross (1972, pp. 302-310) ให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นการสมดุลอย่างดีที่สุด ระหว่างกิจกรรมด้านการปรับตัว และการรักษาสภาพ ดังนี้กิจกรรมขององค์การซึ่งเป็นเครื่องตัดสิน การปฏิบัติขององค์การว่ามีประสิทธิผลหรือไม่จึงประกอบไปด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้คือ

1. การได้มาซึ่งทรัพยากร
2. การใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเทียบกับผลผลิต (Output)
3. การผลิตผลผลิตในรูปบริการหรือสินค้า
4. การปฏิบัติงานด้านเทคนิคและด้านการบริหารอย่างมีเหตุผล
5. การลงทุนในองค์การ
6. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพฤติกรรม
7. การสนองตอบความสนใจที่แตกต่างกันของบุคคลและกลุ่ม

Gibson (2000) ได้ให้ความหมายของประสิทธิผล (Effectiveness) ว่ามาจากคำว่า Effect ที่ใช้ในบริบทของความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (Cause and effect) โดยอธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ซึ่งในแต่ละระดับของประสิทธิผลจะมี ปัจจัยที่เป็นเหตุผลแตกต่างกันดังนี้

1) ประสิทธิภาพระดับบุคคล เป็นการเน้นผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลหรือสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ ซึ่งโดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาประเมินประสิทธิภาพระดับบุคคลโดยใช้กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาการขึ้นค่าตอบแทนหรือการให้รางวัลตอบแทน เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับบุคคลอันได้แก่ความสามารถ ทักษะ ความรู้ เจตคติ แรงจูงใจ และความเครียด

2) ประสิทธิภาพระดับกลุ่ม เป็นภาพรวมของกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกในองค์การที่ทำงานตามหน้าที่และตำแหน่งในองค์การ เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับกลุ่ม อันได้แก่ความสามัคคี ภาวะผู้นำ โครงสร้างสถานภาพ บทบาท และบรรทัดฐาน

3) ประสิทธิภาพระดับองค์การ เป็นภาพรวมของประสิทธิภาพระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เป็นปัจจัยที่เป็นเหตุให้เกิดประสิทธิภาพระดับองค์การ อันได้แก่สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้าง กระบวนการต่างๆ และวัฒนธรรม โดยที่ประสิทธิภาพองค์การทั้ง 3 ระดับ มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งประสิทธิภาพองค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของบุคคลและกลุ่มนั่นเอง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นอีกหลายประการ เช่น ชนิดขององค์การ งานที่องค์การทำและเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานขององค์การ

วรัท พุกษากุลนันท์ (2550, น. 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Effectiveness is to do right things) หรือความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิภาพอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

อนันท์ งามสะอาด (2551, น. 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึงผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

1. เป้าหมายเชิงปริมาณ จะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิต สุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
2. เป้าหมายเชิงคุณภาพ จะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ
3. มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งไว้หรือไม่และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2551, น. 13) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับการบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าทั้งในด้านผลผลิต และผลลัพธ์ของการดำเนินงาน

ฉิมพร रिจันทพันธ์ (2555, น. 12) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานของ องค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้งในส่วนของ ผลผลิตและผลลัพธ์เป็นกระบวนการเปรียบเทียบผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลผลิต ผลลัพธ์ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มากน้อยเพียงใดการมีประสิทธิผลจึง มีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัย นำออก

ภารดี อนันต์นารี (2555, น. 205-206) กล่าวว่า ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อองค์กรหรือ หน่วยงานมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์กรจะอยู่รอด ต่อไปหรือไม่ ประกอบกับประสิทธิภาพก็มีความสำคัญต่อองค์กรมากเช่นกัน หากการดำเนินงาน องค์กรไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะไม่มียieldอะไร ประสบแต่ความขาดทุนก็ยากที่องค์กรจะตั้งอยู่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการทำให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Goals) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและร่วมมือกันปฏิบัติงาน ให้ได้ผลผลิต (Output) ที่ต้องการ จึงมีความสัมพันธ์กันทำให้้องค์การบรรลุเป้าหมายภายในเงื่อนไข ที่มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพจึงเป็นที่พึง ปรารถนาของทุกองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า คือ ตัวการสำคัญที่จะเป็นเครื่องตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารและองค์กรประสบความสำเร็จมาก น้อยเพียงใด ใช้ในการวัดความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด ไว้ กระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือ นโยบายที่กำหนดไว้ การทำงานให้ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการในแง่การผลิตสินค้าผลงานบรรลุเป้าหมายก็คือผลิตได้ตามคุณภาพและ ปริมาณที่ต้องการในแง่ผู้บริโภคก็คือสินค้าได้ปริมาณและคุณภาพตรงกับความต้องการของ ผู้บริโภคการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิด การกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right thing)

แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศ

ความหมายของการจัดการระบบสารสนเทศ

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554, น. 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลในองค์กรไว้อย่างเป็นระบบโดยมีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับระบบงานนั้นๆ โดยเฉพาะมีพนักงานป้อนข้อมูลเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ธีระ กุลสวัสดิ์ (2553, น. 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศหมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อการรวบรวม การประมวลผล การเก็บ การวิเคราะห์ และการกระจายสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร

วัลลภ สวัสดิวัลลภ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดระบบข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อเท็จจริง ซึ่งทั้งหมดนี้ได้มาจากการวิเคราะห์ ประมวลผลและจัดการแล้ว เพื่อบันทึกลงในสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการสื่อสารและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2549 น. 43) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบงานที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำสารสนเทศ และการสนับสนุนให้แก่บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ต้องการใช้ข้อมูล

ณาดยา ฉาบนาถ (2548 น.18) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุดเพื่อเป็นข้อสรุปประกอบการตัดสินใจและการบริหารงานทั้งในระดับกลาง และระดับสูงขององค์กร

ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์ (2548, น. 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการและบริหารองค์กรเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพและมีความแน่นอนมากยิ่งขึ้น โดยพัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ร่วมกับระบบการทำงาน และช่วยตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความสำคัญของการจัดการระบบสารสนเทศ

การจัดการระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อองค์กรในหลายๆ ด้าน ได้แก่ (สมพร พุทธา พิทักษ์ผล, 2546)

1. ความสำคัญด้านกฎหมาย การจัดการระบบสารสนเทศต้องสอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับบัญชีและการเงินที่ต้องรวบรวมอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการตรวจสอบความถูกต้องทั้งจากภายใน เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายในของหน่วยงานและจากหน่วยงานภายนอกตามกฎหมาย เช่น สำนักงานคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินสำหรับหน่วยงานภาครัฐ สรรพากร กรมสรรพสามิตหรือสำหรับหน่วยงานเอกชน ธนาคารแห่งประเทศไทยสำหรับสถาบันการเงิน ผู้ตรวจสอบบัญชีตามกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต้องมีบทลงโทษ

2. ความสำคัญด้านการดำเนินงาน สารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในหลายลักษณะ หลักฐานที่บันทึกการดำเนินงานในด้านต่างๆ และระดับต่างๆ สามารถถือเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานประจำขององค์กร โดยมีหน่วยงานระดับต่างๆ ผลิตและใช้สารสนเทศประกอบการดำเนินงานของตนตามภาระหน้าที่ และตามข้อกำหนด ระเบียบ และแนวปฏิบัติในองค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบเบิกสินค้า รายงานยอดบัญชี รายงานด้านการเงินประจำเดือน ยอดสินค้าคงคลังยอดขายประจำสัปดาห์ ฐานข้อมูลลูกค้า ระบบสารสนเทศทางการตลาด แผนการประชาสัมพันธ์ประจำปี เป็นต้น สามารถสนเทศเหล่านี้มีการรวบรวม ประมวลและจัดอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับงานนั้นๆ

3. ความสำคัญด้านการบริหารจัดการ ในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันทางธุรกิจสูงนั้น องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับกระบวนการบริหารจัดการให้ทันสมัยและพร้อมกับการแข่งขันได้ ผู้บริหารระดับสูงจำเป็นต้องอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน เพื่อการตัดสินใจและการจัดการ เช่น การกำหนดทิศทางขององค์กรหรือธุรกิจ การเลือกเจาะตลาดใดตลาดหนึ่ง สารสนเทศเหล่านี้จำเป็นต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันการณ์ และทันสมัย เช่น ผู้บริหารสนใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และต้องการนำมาใช้ในการจัดการองค์กร จำเป็นต้องอาศัยแหล่งสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร อาทิ หนังสือหรือบทความที่ว่าด้วยการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานหรือองค์กรทั้ง

ของรัฐและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ ข้อมูลการพัฒนาคุณภาพของบริษัทคู่แข่ง รายงานประจำปีขององค์กรย้อนหลังไป 3-5 ปี เป็นต้น

การจัดการระบบสารสนเทศต่อองค์กรไว้ว่า การมีระบบสารสนเทศเพื่อจะได้สามารถบริหารทรัพยากรขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรเพื่อจะได้มอบหมายภาระหน้าที่ที่เหมาะสมและกำหนดอัตราผลตอบแทนได้อย่างถูกต้อง จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินเพื่อจะได้สามารถบริหารเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อมีเงินไม่เพียงพอ ก็จะต้องกู้ยืม เมื่อมีเงินมากเกินไปก็ต้องนำไปลงทุนเพื่อให้เกิดดอกผลมากขึ้น ดังนั้น การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประจำวัน และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของผู้บริหารการตัดสินใจที่ถูกต้องจะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเยี่ยม, 2552)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศได้ว่า ในธนาคารจึงจำเป็นต้องมีระบบการจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพทั้งในเชิงนโยบาย กระบวนการและกฎระเบียบที่จะใช้ในการจัดการเอกสารให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในระดับต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระดับต้นหรือปฏิบัติการระดับกลางและระดับสูง ในขณะที่เดียวกันการจัดการระบบสารสนเทศยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างองค์กร คือ มีโครงสร้างองค์กรที่ลดลำดับชั้นลงหรือมีโครงสร้างองค์กรในแนวราบขึ้น เนื่องจากการจัดการระบบสารสนเทศนั้นทำให้เกิดการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานบางด้านอันเป็นผลจากกระแสการทำงานที่ราบรื่นและต่อเนื่องขึ้น

แนวคิด ประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคาร

ระบบสารสนเทศถือว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Organization) องค์กรบางแห่งในปัจจุบันสามารถดำเนินธุรกิจได้ก็เพราะมีระบบสารสนเทศที่ดี โดยเฉพาะธุรกิจธนาคาร ถ้าระบบสารสนเทศหยุดทำงาน ธนาคารนั้นก็ต้องหยุดทำงานในทันทีองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรได้แก่พนักงาน โครงสร้างและระเบียบปฏิบัติงาน นโยบาย และแบบธรรมเนียม องค์กรแบบเป็นทางการจะมีโครงสร้างที่แบ่งเป็นหลายระดับและมีผู้เชี่ยวชาญหลายประเภท ซึ่งเป็นการแบ่งพนักงานออกเป็นหลายกลุ่มตามหน้าที่การงานอย่างชัดเจน ผู้เชี่ยวชาญได้รับการว่าจ้างเข้ามาและฝึกฝนให้ทำหน้าที่ต่างกัน ผู้บริหาร (Managers) รับทราบปัญหาและความท้าทายทางธุรกิจมาจาก

สิ่งแวดล้อมจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรจากนั้นจึงสร้างกลยุทธ์ในการแก้ปัญหา (Strategy) เพื่อตอบสนอง แล้วจัดสรรทรัพยากรมนุษย์และเงินทุน และประสานการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในที่สุด ระบบสารสนเทศจึงเป็นเสมือนเครื่องมือชิ้นสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ ในธุรกิจธนาคารจึงเป็นหนึ่งในเครื่องมือหลายอย่างที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้ใช้งานเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร (Communication technology) ประกอบด้วย อุปกรณ์และชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เข้าด้วยกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการเชื่อมต่อเข้าด้วยกันนี้เกิดเป็นโครงสร้างเรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีที่กล่าวถึงทั้งหมดนี้เป็นทรัพยากรขององค์กรที่สามารถนำมาใช้งานรวมกันได้ทั่วทั้งองค์กรและกลายเป็นสิ่งที่เรียกว่า โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในธนาคาร (Information technology infrastructure) ซึ่งเป็นพื้นฐานเพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างระบบข่าวสารที่ต้องการได้ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) จะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความก้าวหน้าโดยเพิ่มขีดความสามารถมากยิ่งขึ้นก็ตาม ก็ไม่ได้เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศของธนาคารแต่ละธนาคาร แต่การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเหล่านั้นจะมาจากความต้องการที่สืบเนื่องมาจากการทำงานของธนาคารมากกว่า โดยความต้องการเหล่านี้อาจมาจากความต้องการของหน่วยงาน หรือความต้องการของกลุ่มคนที่ทำงานในหน่วยงานหรือธนาคารนั้นๆ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดแนวคิดหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับแก้ไขปัญหาหรือคาดการณ์ปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับธนาคารในอนาคตได้รากฐานของการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ จึงต้องทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของธุรกิจธนาคาร รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดผลดีกับธุรกิจธนาคาร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information system: MIS) สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับกลางและระดับกลางในการนำเสนอรายงาน ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในธนาคารมากกว่าบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ระบบสารสนเทศ จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ มักจะนำข้อมูลจาก

ระบบ TPS (Transaction processing system) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจ
ธนาคารทั่วไปที่สนับสนุนการทำงานในระดับผู้ปฏิบัติงาน มาประมวลผลนั่นเอง

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำแนวคิดการจัดการระบบสารสนเทศแบบลิจิตสมดุมาใช้ในงานวิจัยนี้ ดังต่อไปนี้

การประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard)

ที่มาของการประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard)

นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์ (2552) กล่าวว่า Balanced scorecard เป็นแนวคิดที่
เกิดจาก Professor Robert Kaplan อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Havard และที่ปรึกษาทางด้านการ
จัดการ Dr.David Norton ได้ริเริ่มและพัฒนา Balanced Scorecard ตั้งแต่ปี 1990 เป็นต้นมา ต่อมาใน
ปี 1992 แนวคิด Balanced Scorecard ได้ลงตีพิมพ์ในวารสาร Havard Business Review และได้ให้
คำนิยามของ Balanced scorecard ว่าเป็นเครื่องมือในด้านการบริหารองค์การ ทำให้องค์การ
ขับเคลื่อนกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน

ความหมายของการประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard)

Kaplan & Norton (1996) กล่าวว่า ลิจิตสมดุล คือ เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ
(Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) ให้เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบ
ของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และ
การเรียนรู้และเติบโตขององค์การ

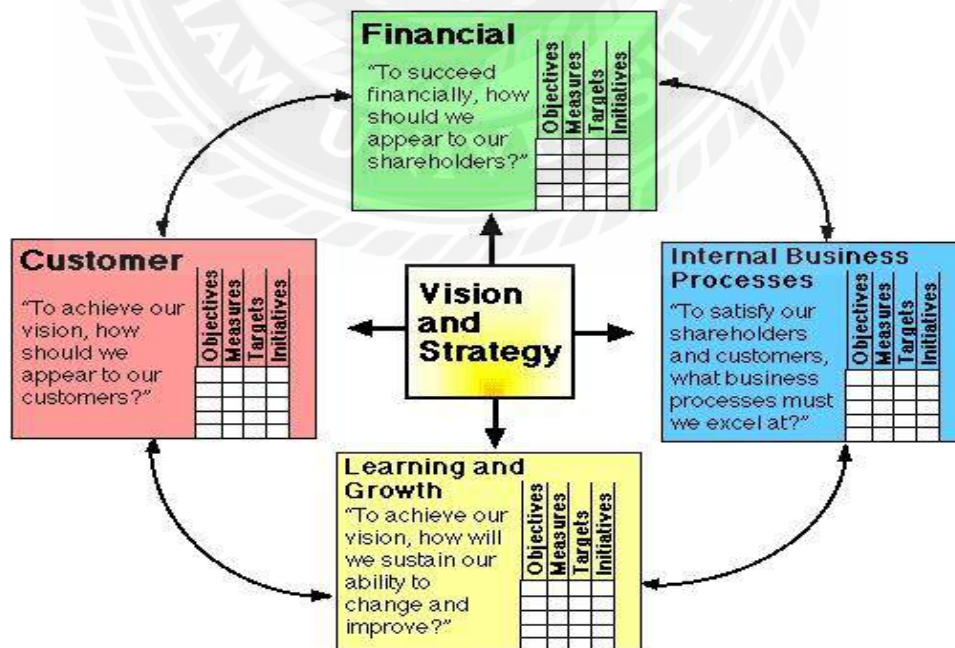
ระบบการประเมินผลงานการทำปฏิบัติงานที่ใช้ตัวชี้วัดเป็นตัวสะท้อน ซึ่งระบบการ
ประเมินนี้จะนำมาใช้ในการวัดผลว่าคุ้มค่ากับการทำงานหรือไม่ Balanced scorecard เป็นตัววัดผล
ทางการจัดการที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการประเมินและการวัด ช่วยให้
องค์การเกิดความเป็นระบบแนวเดียวกัน และเน้นในสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ
ต่อมาองค์การและบริษัทต่างๆ ได้นำ Balanced scorecard มาใช้ในการประเมินผลการดำเนินงาน
ของบริษัทซึ่งได้ผลดี การนำ Balanced scorecard มาใช้จะเริ่มต้นด้วยคณะผู้บริหารขององค์การ ซึ่ง
การกำหนดรายละเอียดในตารางกรอบการประเมินนั้น คณะผู้บริหารจะเริ่มต้นด้วยการสร้าง
วัตถุประสงค์ (Objectives) และการวัด (Measures) และจะต้องร่วมกันดำเนินการงานที่สำคัญ 2 งาน

คือ การกำหนดตารางรอบการประเมิน (Scorecard) และการใช้ตารางรอบการประเมินโดยทั้ง 2 งาน มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายในและการเรียนรู้และการพัฒนา มีตัวอย่างของการวัดโดยทั่วไปในองค์การทางธุรกิจ (Kaplan & Norton, 1996) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การกำหนดการวัดโดยทั่วไปโดยหลักการ Balanced Scorecard (BSC)

มุมมอง (Perspective)	การวัดทั่วไป (Generic Measures)
การเงิน (Financial)	- การขยายตัวของเศรษฐกิจและการลงทุน - รายได้จะเพิ่มขึ้นผลกำไร
ลูกค้า (Customer)	- จำนวนการแบ่งส่วนการตลาด ความพึงพอใจ การคงอยู่การตลาด
กระบวนการภายใน (Internal)	- เสนอสินค้าหรือบริการใหม่ คุณภาพสินค้าหรือบริการระยะเวลาในการดำเนินการ
การเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth)	- ระบบสารสนเทศที่ใช้สามารถเชื่อถือได้ ความพึงพอใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

ที่มา: Kaplan & Norton (1996)



ภาพที่ 2.9 แนวคิดพื้นฐานของ Balanced Scorecard

ที่มา: Kaplan & Norton (2001)

จากรูปจะแสดงให้เห็นว่า Balanced Scorecard เป็นการกำหนดวิธีการทำงานตามแผนกลยุทธ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 มุมมอง แต่ละมุมมองจะมีเป้าหมายและการวัดผล รวมถึงวิธีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งมุมมองทั้ง 4 จะมีความสัมพันธ์และต่อกันเพื่อที่จะสร้างความเหมาะสมในการทำงาน และสามารถตรวจสอบได้ง่ายอย่างเป็นระบบ

เอกวินิต พรหมรักษา (2555) กล่าวว่า การจัดทำ Balanced Scorecard มีขั้นตอนที่สำคัญๆ ประกอบด้วย

1. ขั้นการวิเคราะห์ห้วงการ เพื่อให้รู้สถานะพื้นฐานขององค์กร คือ การวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคหรือที่เรียกว่าการวิเคราะห์ SWOT
2. ขั้นการพัฒนาวิสัยทัศน์ (Vision) ผู้บริหารองค์กรจะมีส่วนสำคัญและเป็นส่วนหลักในการกำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ขององค์กร วิสัยทัศน์ขององค์กรที่ได้มาจะมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์ของผู้บริหารความสามารถ และความรู้
3. ขั้นการกำหนดมุมมอง (Perspective) การกำหนดมุมมองการประเมินผลองค์กรและการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร มีความสำคัญ และอาจจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจการ
4. ขั้นการวัดดูประสงค์ (Objective) และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีมุมมองหลักต่างๆของ BSC ดังกล่าวคือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา
5. ขั้นการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ด้านต่างๆ ว่ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์หรือไม่ เพื่อนำมาสร้างเป็นแผนกลยุทธ์ (Strategy Map)
6. ขั้นการกำหนดตัวชี้วัด KPIs และเป้าหมาย (Target) สำหรับแต่ละมุมมอง และเรียงลำดับความสำคัญ
7. ขั้นการจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Action Plan)

ประโยชน์ที่ได้จากการนำ Balanced Scorecard ไปใช้

สำหรับการนำ Balanced Scorecard ไปปฏิบัติบางองค์การอาจจะใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการวัด และประเมินผลการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่บางองค์การก็สามารถนำ Balanced Scorecard ไปประยุกต์ใช้ในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) กล่าวว่า ประโยชน์ของ Balanced Scorecard ดังนี้

1. ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์การดีขึ้น
2. บุคลากรทั้งองค์การให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์การมากขึ้นและเป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ
3. ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและวัฒนธรรมขององค์การโดยอาศัยการกำหนด ตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

4. ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

ณรงค์ศักดิ์ บุญยมาลิก (2551) กล่าวว่า ประโยชน์ที่องค์การจะได้รับจากการใช้ Balanced Scorecard ทำให้ทุกส่วนในองค์การปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันตามแผน และช่วยให้้องค์การ มองเห็นวิสัยทัศน์ขององค์การได้ชัดเจนขึ้น การใช้ Balanced Scorecard เป็นกรอบในการกำหนด แนวทางการทำงานทุกส่วนทั้งองค์การเป็นการรวมแผนกลยุทธ์ของทุกหน่วยงานเข้ามาไว้ด้วยกัน ทำให้แผนกลยุทธ์ทั้งหมดมีความสอดคล้องกันและจะทำให้ให้มีการจัดแบ่งงบประมาณและ ทรัพยากรต่างๆ สำหรับแต่ละกิจกรรมได้อย่างชัดเจนเหมาะสม และยังสามารถนำมาวัดผลได้ทั้ง ลักษณะเป็นกลุ่มและตัวบุคคล

ในปัจจุบันการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System) เป็นที่ยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่ ให้ผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพิ่มศักยภาพองค์การในการแข่งขัน ทำให้ระบบ สารสนเทศถูกนำมาใช้งานในองค์การอย่างแพร่หลาย ระดับเงินลงทุนในระบบสารสนเทศเพิ่ม สูงขึ้นตามลำดับของเวลาแม้ว่าผู้บริหารจะตระหนักได้ถึงข้อดีประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้ระบบ สารสนเทศแต่ผู้บริหารยังคงมีคำถามที่แสวงหาคำตอบเรื่อยมาคือ “คุ้มค่าแค่ไหน” (ศรีสมรัก อินทุ จันทรียง, 2556, น. 10-14)

ในการประเมินผลระบบสารสนเทศมีวิธีการที่ใช้ในการประเมินหลากหลายประเภท นับตั้งแต่วิธีการแบบดั้งเดิมคือการประเมินความคุ้มค่าทางการเงิน มาจนถึงวิธีการที่มีความซับซ้อน

ในการทำความเข้าใจและการใช้งาน แต่ไม่ว่าจะเป็นวิธีการใดมักจะเป็นวิธีการที่มุ่งประเด็นในการประเมินไปในประเด็นใดประเด็นหนึ่งเป็นหลัก ในขณะที่ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่มีมุมมองที่เกี่ยวข้องหลายด้านทำให้วิธีการต่างๆเหล่านั้นมีข้อจำกัดในการใช้งาน จนกระทั่งการเข้ามาของวิธีการที่เรียกว่า “การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard)” ทำให้แนวคิดในการประเมินผลระบบสารสนเทศเปลี่ยนแปลงตาม Productivity Forum (ศรีสมรค์ อินทจันทร์ยง, 2556, น. 10-14)

การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นวิธีการที่ Professor Robert Kaplan และ Dr. David Norton พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1992 เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการวัดผลการปฏิบัติงานในมุมมอง 4 ด้านที่ประกอบไปด้วย มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) มุมมองด้านการเงินเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลัก เช่น กำไร ผลตอบของผู้ถือหุ้น เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของลูกค้าเป็นหลัก เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้สินค้ารวมทั้งบริการ ซึ่งจะสะท้อนคุณภาพของสินค้าและบริการขององค์กรนั่นเอง มุมมองด้านกระบวนการภายในเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายใน เช่น เวลาในการดำเนินงานต่างๆ เป็นต้น มุมมองสุดท้ายคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของบุคลากรภายในเป็นหลัก เช่น ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น มุมมองเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความเชื่อมโยงในระหว่างมุมมอง ทั้งนี้ในแต่ละมุมมองจะประกอบไปด้วย จุดประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ส่งผลต่อกัน ทำให้สามารถประเมินผลด้วยแผนภาพ แสดงเหตุและผลได้ง่าย (นภคกร ร่มโพธิ์ และมนวิกา ผดุงสิทธิ์, 2553; Kaplan & Norton, 1996 a, 1996 b)

เนื่องจากกรอบแนวคิดของการวัดผลองค์กรแบบสมดุล (BSC) ใช้กับการประเมินองค์กรเมื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำเป็นต้องมีการประยุกต์นิยามของมุมมองต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของการเป็นระบบสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่แรงจูงใจในการใช้ระบบสารสนเทศเทียบเคียงได้กับวิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กรแนวทางต่างๆ ที่ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบสารสนเทศเทียบเคียงได้กับกลยุทธ์ขององค์กร

(Rosemann and Wiese, 1999) ในส่วนของมุมมองต่างๆ (Perspective) มีความเห็นของนักวิชาการระบุไว้ 2 แนวทางคือ 1) ยังคงเรียกชื่อมุมมองต่างๆ ทั้ง 4 มุมมองเหมือนเดิม แต่มีการนิยามความหมายให้สอดคล้องกับบริบทของการเป็นระบบสารสนเทศ หรือ 2) มีการปรับชื่อมุมมองเพื่อให้สะท้อนสิ่งที่จะต้องประเมินได้อย่างชัดเจนแต่ยังสามารถเทียบเคียงกับมุมมองเดิมทั้ง 4 มุมมองได้ ดังนี้ (Martinsons et al. 1999; Saull, 2000; Stewart & Mohamed, 2001)

ตารางที่ 2.2 การวัดผลองค์การแบบสมดุลและการวัดผลระบบสารสนเทศ

การวัดผลองค์การแบบสมดุล Balanced Scorecard	การวัดผลระบบสารสนเทศ
มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)	มุมมองด้านคุณค่าต่อธุรกิจ (Business Value Perspective) หรือมุมมองด้านการตอบแทนองค์การ (Corporate Contribution Perspective) หรือมุมมองด้านประโยชน์ (Benefits Perspective) มุมมองนี้ยังเป็นการประเมินผลตอบแทนทางการเงินเช่นเดิม แต่ขยายขอบเขตการพิจารณาให้รวมถึงผลประโยชน์หรือ ผลตอบแทนที่เกิดจากระบบสารสนเทศทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น กำไร ยอดขายที่เพิ่มขึ้นหรือ เวลาในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่ลดลง
มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)	มุมมองด้านผู้ใช้ (User Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านลูกค้า (Customer (User) Orientation Perspective) มุมมองนี้มองลูกค้าคือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ใช้งานระบบเป็นหลักและอาจจะรวมถึงผู้พัฒนาระบบ สำหรับระบบสารสนเทศบางประเภท มุมมอง นี้เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถของระบบในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 2.2 การวัดผลองค์การแบบสมดุลและการวัดผลระบบสารสนเทศ (ต่อ)

การวัดผลองค์การแบบสมดุล Balanced Scorecard	การวัดผลระบบสารสนเทศ
มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)	มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หรือมุมมองด้านการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Operational Excellence Perspective) มุมมองนี้พิจารณาการทำงานของระบบสารสนเทศที่มี ต่อกระบวนการภายใน องค์การ ความสามารถในการปรับปรุงกระบวนการภายใน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน ภายในขององค์การที่ดีขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยคลี่คลายปัญหาจากกระบวนการทำงานภายในรวมถึงประสิทธิภาพการทำงาน ของระบบสารสนเทศ
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)	มุมมองด้านความพร้อมในอนาคต (Future Readiness Perspective) หรือมุมมองด้านอนาคต (Future Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ (Strategic Competitiveness Perspective) มุมมองนี้มองการเรียนรู้และการพัฒนาคือความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะ เกิดความยืดหยุ่นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึง พัฒนาการในการใช้ระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น

ที่มา: ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง (2556, น.10-14)

มุมมองแต่ละมุมมองจะต้องมีการกำหนดจุดประสงค์ (Objective) ตัววัดผล (Measure) และ เป้าหมาย (Target) เช่นเดียวกับการประเมินองค์การ ความแตกต่างอยู่ที่การกำหนดจุดประสงค์ ตัว วัดผล และเป้าหมาย จึงอยู่ที่ไม่สามารถกำหนดจุดประสงค์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจาก ระบบสารสนเทศแต่ละระบบมีจุดประสงค์ที่แตกต่างกัน จึงต้องกำหนดตัววัดผลและเป้าหมายให้ สอดคล้องกับจุดประสงค์ของแต่ละระบบไป แต่อย่างไรก็ตามได้มีการรวบรวมจุดประสงค์ตัววัดผล ของแต่ละมุมมองที่ใช้ในการประเมินระบบสารสนเทศของธุรกิจธนาคาร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวความคิดการวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ของระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคาร ที่มีการกำหนดจุดประสงค์ (Objective) ตัววัดผล (Measure) และเป้าหมาย (Target) กลยุทธ์ และแผนงาน ได้ดังนี้

การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคาร

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักชะรีอะฮ์ เพื่อเป็นธนาคารหลักของลูกค้ามุสลิม ลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกิจกับกลุ่มมุสลิม ตลอดจนเป็นอีกหนึ่งในทางเลือกของลูกค้าทั่วไป

พันธกิจ (Mission)

1. มีระบบบริหารจัดการที่ดี ระบบงานได้มาตรฐาน บุคลากรมีคุณภาพ และดำเนินธุรกิจอย่างมืออาชีพ
2. มีความโปร่งใสในการดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี
3. สถานะมั่นคง มีเสถียรภาพ และเติบโตอย่างยั่งยืน สามารถดูแลผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างสมดุล
4. สนับสนุนและเชื่อมโยงการทำธุรกิจของกลุ่มมุสลิมและผู้ที่เกี่ยวข้อง
5. มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความมั่นคง พัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม โดยเฉพาะ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้

มุมมองด้านคุณค่าต่อธุรกิจ (Business Value Perspective)

วัดผลประสงค์

1. ระบบสามารถสร้างมูลค่าให้กับองค์กร
2. ควบคุมค่าใช้จ่ายในระบบสารสนเทศ
3. เพื่อการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ตัววัดผล ระบบสารสนเทศ

1. ร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ใช้ไปเทียบกับงบประมาณ
2. ค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้อันเกิดจากการใช้งานระบบ
3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายการ
4. อัตราผลตอบแทนต่อการลงทุน (Return on Investment)
5. ต้นทุนรวมของความเป็นเจ้าของ (Total Cost of Ownership)

เป้าหมาย

1. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ระบบสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน (Availability) สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
3. พัฒนาระบบสารสนเทศที่มีความยืดหยุ่น สามารถรองรับรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์

1. การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทุกพันธกิจของธนาคาร
2. การปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่ไม่ทันสมัยให้เป็นระบบงานอัตโนมัติ (Automation)
3. มีโครงการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

แผนงาน

1. การวิเคราะห์และออกแบบระบบข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลและรายงาน การนำเสนอเผยแพร่และใช้ประโยชน์ และการดูแลระบบอย่างสม่ำเสมอ
2. การดำเนินการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ครอบคลุม การบำรุงรักษา ระบบงาน 4 ประเภท ดังนี้
 - Corrective Maintenance เป็นการบำรุงรักษาระบบงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของระบบงานที่เกิดขึ้นภายหลังส่งมอบและเริ่มใช้งานระบบ
 - Adaptive Maintenance เป็นการบำรุงรักษาระบบงานปรับแต่งเพื่อให้ระบบสามารถทำงานต่อเนื่องตามการใช้งานที่เปลี่ยนไป

- Perfective Maintenance เป็นการบำรุงรักษาระบบงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและการใช้งาน

- Preventive Maintenance เป็นการบำรุงรักษาระบบงานเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงระบบงานเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาข้อขัดข้องที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

มุมมองด้านผู้ใช้ (User Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านลูกค้า (Customer (User) Orientation Perspective)

วัตถุประสงค์

1. ระบบสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งาน
2. สร้างทัศนคติที่ดีกับผู้ใช้ในการใช้งานระบบ
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร

ตัววัดผล ระบบสารสนเทศ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
2. อัตราการใช้งานระบบ (Utilization Rate)
3. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมต่อผู้ใช้
4. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในสนับสนุนการทำงานของผู้ใช้ (Support Time)
5. ร้อยละของความน่าเชื่อถือของระบบ

เป้าหมาย

การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสอดคล้องตามมาตรฐานการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและตามมาตรฐานสากลการให้บริการผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้ทันเวลา และระบบเสถียร ไม่ขัดข้องระหว่างการใช้งาน

กลยุทธ์

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลของธุรกิจทันสมัยเป็นเอกภาพสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของของผู้ใช้บริการได้ตรงตามความต้องการ

แผนงาน

1. นำเทคนิคการแก้ปัญหาและให้คำปรึกษาด้านการใช้งานระบบหรืออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นทางการ และรวบรวมปัญหาที่พบบ่อย เพื่อจัดการฝึกอบรม และป้องกันปัญหาในระยะยาว

2. ฝึกอบรมผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถแก้ปัญหาเองได้ในเบื้องต้น และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นและมีทักษะในการเป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้ชำนาญการในระบบสารสนเทศของธุรกิจธนาคาร

มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

วัตถุประสงค์

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร
2. ระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ
3. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกับพันธมิตร
4. การตัดสินใจของผู้บริหาร และนโยบายระบบสารสนเทศของธนาคารในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศ
6. จำนวนระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงานที่พัฒนาหรือจัดหา

ตัววัดผล ระบบสารสนเทศ

1. จำนวนรายการต่อพนักงาน
2. ค่าใช้จ่ายในการทำรายการต่อรายการ
3. อัตราการใช้งาน (Capacity utilization)
4. จำนวนระบบที่สามารถปรับปรุงกระบวนการภายใน
5. จำนวนปัญหาในการดำเนินงาน
6. จำนวนระบบที่มีคุณลักษณะเฉพาะตรงตามลักษณะงาน
7. ประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบ
8. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ระบบล่ม

9. ระยะเวลาสูงสุดที่ระบบล่ม และระยะเวลาที่กู้คืนระบบ

10. ค่าใช้จ่ายในการทำรายการต่อเวลาในการทำรายการ

เป้าหมาย

1. ใช้ระยะเวลาที่น้อยที่สุดการปฏิบัติงานแต่งงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. เพื่อให้ระบบมีความเสถียรและสามารถรองรับการทำงานให้บริการคอมพิวเตอร์ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา
3. มีระบบฐานข้อมูลกลางที่มีความเชื่อถือได้ มีเสถียรภาพในการทำงาน และมีความมั่นคง โดยข้อมูลที่เก็บจะต้องอ้างอิงได้ทันสมัย
4. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มีการปรับเปลี่ยนเพื่อลดขั้นตอนและเน้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ใช้สำหรับการพัฒนาหรือจัดหาระบบสารสนเทศ
5. มีฐานข้อมูลที่ครอบคลุมที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน

กลยุทธ์

1. พัฒนาและปรับปรุง Hardware และ Software รองรับระบบสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. พัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร เพื่อให้สามารถพัฒนา และใช้งาน IT อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จัดหาและพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศในทุกพันธกิจของธนาคาร
4. พัฒนาให้มีการรักษาความมั่นคงและปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในแต่ละลำดับชั้นของข้อมูล (Layer) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

แผนงาน

1. บริหารจัดการระบบสารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการในการปฏิบัติงานประจำวัน
2. บำรุงรักษาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความปลอดภัยและมีเสถียรภาพ
 - มีระบบ Unplanned down time
 - มีระบบ Service level agreement (SLAs)

3. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรให้เป็นระบบ มีมาตรฐาน โดยนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน

มุมมองด้านความพร้อมในอนาคต (Future Readiness Perspective) หรือมุมมองด้านอนาคต (Future Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ (Strategic Competitiveness Perspective)

วัตถุประสงค์

1. ระบบสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
2. การเพิ่มทักษะทางด้านเทคโนโลยี
3. ความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดในอนาคต
4. การเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี

ตัววัดผลระบบสารสนเทศ

1. จำนวนวันที่ต้องใช้ที่ปรึกษาในการใช้งานระบบ
2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบจากผู้ใช้
3. ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรมต่อผู้ใช้
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการนำ ระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร
5. ความพร้อมของบุคลากรในการปรับตัวต่อการ เปลี่ยนแปลง
6. ระบบที่สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

เป้าหมาย

1. มีการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบสารสนเทศของหน่วยงานภายในและภายนอก

2. มีระบบตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบฐานข้อมูล

3. มีแนวทาง/มาตรการป้องกันความเสียหายและมีการสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Backup)

4. มีระบบ Access Right ที่ถูกต้องและทันสมัย

กลยุทธ์

1. พัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง และมีความมั่นคงปลอดภัย
2. บูรณาการฐานข้อมูลระบบสารสนเทศให้สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพิ่มขีดความสามารถ สร้างมาตรฐาน และพัฒนากระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารให้ก้าวไกล

แผนงาน

1. มีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีจุดหมายในการสร้างความมั่งคั่ง (Wealth Creation)
 2. มีการจัดทำมาตรฐานการบริหารจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างมีระบบ และมีกระบวนการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในสากล สามารถให้บริการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในธนาคารและภายนอกธนาคาร ได้จึงจำเป็นต้องมีจัดทำกระบวนการบริหารจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับความเป็นจริง
 3. มีโครงการจัดทำระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (Information Security Management System: ISMS) มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC27001ที่เหมาะสม
 4. มีการกำกับดูแล ตรวจสอบ รักษาความมั่นคงและปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การนำวิธีการวัดผลองค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard) มาใช้ในประเด็นของระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจะเป็นมุมมองที่แคบลงมากกว่า เพราะระบบสารสนเทศเป็นเพียงส่วนหนึ่งของธนาคาร ในการทำธุรกรรมของธนาคารจำเป็นต้องมีการปรับขอบเขตของมุมมองต่างๆ ในการวัดผลให้เข้ากับบริบทที่เปลี่ยนแปลงของธุรกิจธนาคารนั้น สามารถที่จะใช้สำหรับการประเมินได้ตั้งแต่ขั้นต้นตอนแรกคือ การประเมินความคุ้มค่าก่อนที่จะนำระบบเข้ามาสู่การใช้งานจริง (Implementation) ไม่ว่าจะเป็นงานด้าน Infrastructure และงานด้าน IT Operation รวมทั้งเมื่อมีการนำระบบเข้ามาใช้งานแล้วแนวคิดของการวัดผล

องค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard) ยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการติดตามวัดผลการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศได้ด้วย

นอกจากนี้วิธีการวัดผลองค์การแบบสมดุล (Balanced scorecard) ในระบบสารสนเทศของธุรกิจธนาคาร ไม่ใช่เฉพาะเป็นระบบการวัดผลเพียงอย่างเดียว แต่จะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) และแผนกลยุทธ์ (Strategic plan) แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดของธนาคาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายแต่ละคน โดยระบบของ Balanced scorecard จะเป็นการจัดหาแนวทางการแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในธนาคารและผลกระทบจากลูกค้าที่มาใช้บริการภายนอกของธนาคาร มาปรับปรุงและสร้างกลยุทธ์ในโครงสร้างของระบบสารสนเทศของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี เมื่อระบบสารสนเทศของธนาคารได้ปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบ Balanced Scorecard แบบเต็มระบบแล้ว Balanced scorecard จะช่วยปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของระบบสารสนเทศในการทำธุรกรรมต่างๆของธนาคาร ไปสู่ระบบ การร่วมมือเป็นหนึ่งเดียวของธนาคาร และเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ตลอดจนความยั่งยืนของกิจการในการปฏิบัติภารกิจเพื่อสังคมไทยต่อไป

2.6 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยรัตน์ จุสปาโล (2553) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ และผลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจไทย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจขององค์การธุรกิจที่มีรูปแบบการจัดองค์กรแตกต่างกัน และเพื่อศึกษาผลของความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การธุรกิจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การธุรกิจไทย จำนวน 541 องค์การตามรายชื่อกิจการในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 150 องค์การ ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารธุรกิจและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีค่า 10.72 คิดเป็นร้อยละ 53.60 ของคะแนนเต็ม 20 มีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ที่มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจได้ คือ 1) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการวางแผนทั้งกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) การจัดการความรู้และการสื่อสารระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารธุรกิจ ปัจจัยทั้ง 3 ประการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ได้ร้อยละ 34.6 ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีเฉพาะอุตสาหกรรมทรัพยากรที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ มาก องค์การที่มีรูปแบบการจัดการองค์การที่ต่างกันมีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจต่างกัน และความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้จากผู้บริหารขององค์การที่มีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจระดับสูงสุด เป็นองค์การที่อยู่ในธุรกิจการเงิน และระดับน้อยที่สุด อยู่ในธุรกิจสินค้าอุปโภคบริโภค ข้อมูลที่ได้สนับสนุนผลของการวิจัยเชิงปริมาณในประเด็นความสนใจของผู้บริหารธุรกิจในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การ การประสานความร่วมมือระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารธุรกิจและโครงสร้างองค์การ

ชุดิมา วัฒนาพาสุขกุล (2550) เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อการศึกษาสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำนวน 5 ธนาคาร วิธีการศึกษาใช้วิธีเชิงพรรณนา และวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลตัวแปรปัจจัยการผลิตและ

ผลผลิต ในปี พ.ศ. 2529-2538 ไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ ด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

ผลการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นระยะเวลากว่า 40 ปีมาแล้ว ธนาคารพาณิชย์ทุกๆ ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการลงทุนและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานก่อนกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก

จากการวัดค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่ทำการศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2529-2538 สรุปผลการศึกษาที่สำคัญได้ดังนี้ สำหรับค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบรายปี พบว่าในทุกปีที่ทำการศึกษา มีอย่างน้อยหนึ่งธนาคารที่ไม่มีประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ สำหรับค่าประสิทธิภาพเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบรายธนาคาร พบว่าในกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่ มีเพียงธนาคารเดียวที่มีประสิทธิภาพเฉลี่ยโดยเปรียบเทียบ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อค่าประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ พบว่าในทุกปีที่ทำการศึกษา มีเพียงหนึ่งปีที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณเหมาะสมในทุกๆ ธนาคาร และมีธนาคาร 2 แห่ง ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปริมาณที่เหมาะสมในทุกๆ ปี

สุนันทา ภักดีโยธิน (2553) เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย และเพื่อวิเคราะห์และประเมินการยอมรับการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารที่มีต่อตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมี 3 ชุด กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย จำนวน 327 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยสถิติการถดถอยพหุ และการจัดสัมมนากลุ่มย่อย

ผลการวิจัยพบว่า 1.การวิเคราะห์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ปัจจัยองค์ประกอบจำนวน 48 ปัจจัย ที่มีความสอดคล้องกัน ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยองค์ประกอบด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 1.00 และสามารถพยากรณ์ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์การยอมรับ ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า พนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ยอมรับตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2.ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ มีปัจจัยองค์ประกอบด้านระดับปัจเจกบุคคล ด้านระดับทีมและกลุ่ม ด้านระดับองค์กร และด้านการวัดผลขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก 3.ผลการประเมินการยอมรับเพื่อการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ มีปัจจัยองค์ประกอบด้านคุณลักษณะเด่นด้านความเป็นผู้นำขององค์กร ด้านการบริหารงานลูกจ้าง ด้านการประสานหรือผูกพันต่อองค์กร ด้านการเน้นกลยุทธ์ ด้านมาตรการความสำเร็จ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคาร ยอมรับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

Ness (2005) การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับกลยุทธ์ และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาการสำรวจ และการค้นพบการเพิ่มขึ้นของแรงกดดันเกี่ยวกับการแข่งขันในธุรกิจ ยังคงขยายอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการสำหรับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น การก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี การบริการและการแก้ปัญหาที่กำลังขับเคลื่อนความช้า ความเร็ว และการเปลี่ยนแปลงโดยบังเอิญในยุทธวิธีของธุรกิจ ตามมาด้วยความต้องการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนการบริการ และการแก้ปัญหาที่ต้องการได้รับความได้เปรียบเกี่ยวกับการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ระดับที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมีผล และมีประสิทธิภาพในการนำเสนอบริการ และการแก้ปัญหาเหล่านี้เป็นที่รู้จักคือ ITE (IT Effectiveness)

การปรับกลยุทธ์ตามประเพณีที่สืบทอดกันมา ถูกมองว่าเป็นวิธีการที่จะได้รับความสามารถในการนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีขึ้น แต่งานวิจัย นี้และแนวโน้มดูเหมือนจะชี้ว่าการรับรู้ที่เพิ่มขึ้นของความต้องการสำหรับความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นวิธีที่จะได้รับ

ประสิทธิผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITE) อย่างไรก็ตามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการปรับกลยุทธ์ ยังขาดหลักฐานจากประสบการณ์ หรือการทดลอง มีความต้องการที่จะทำให้ความสัมพันธ์ของพวกที่มีเหตุผล และวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอะไรหรือไม่ที่มีความเกี่ยวข้องมากกว่ากับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลของการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก ที่เพิ่มขึ้นคือ ข้อมูลยืนยันว่า ความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าความสัมพันธ์กับการปรับกลยุทธ์ การศึกษาที่ค้นพบต่อมาชี้ว่าการรวมเข้าด้วยกันของการปรับกลยุทธ์ไม่ได้ปรับปรุงอำนาจการดำเนินงานของรูปแบบความคิดที่เกิดขึ้น เพราะว่า ความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศแบกรับน้ำหนักของการอธิบาย ผลของ ITE ภายใต้รูปแบบความคิดที่เกิดขึ้น

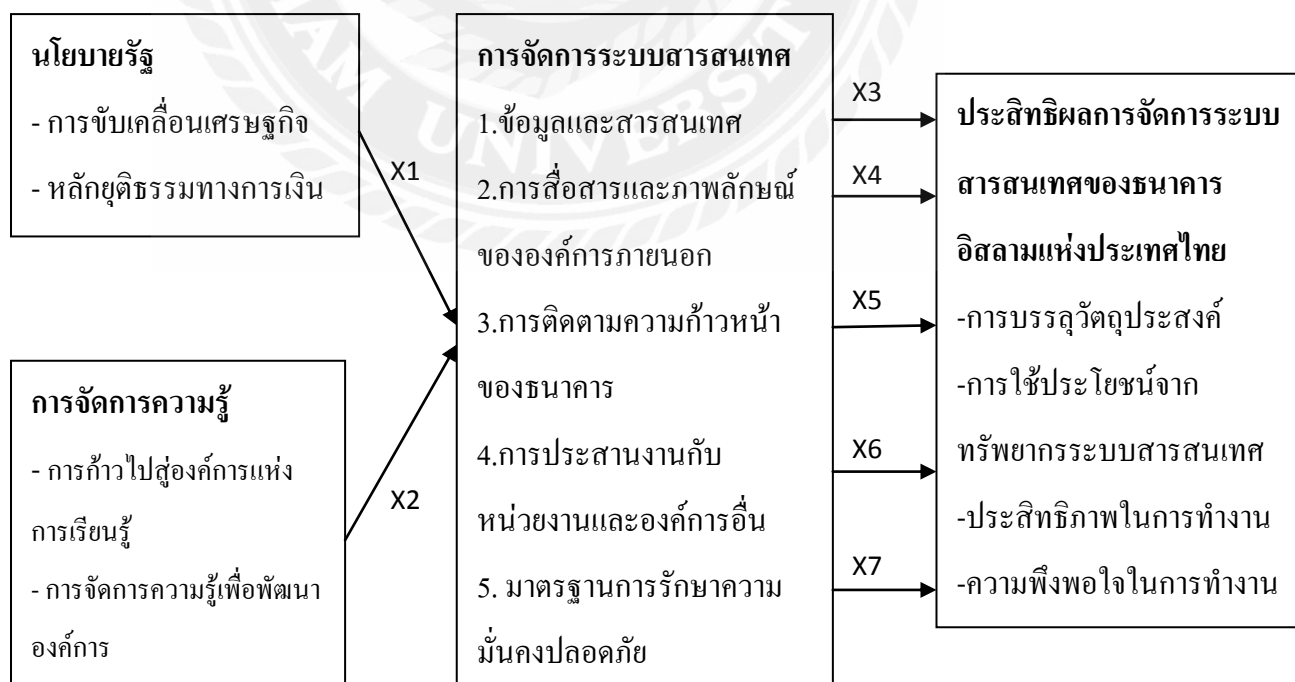
Misra (2006) บทบาทของทรัพยากรบุคคลในการปรับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร : ยุทธวิธีการประเมิน โครงสร้างบนพื้นฐานระบบเมตริกจากการวิจัยพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศกำลังกลายเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนกระบวนการธุรกิจ ในองค์กร การได้มาซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างให้ผลดีในการสนับสนุนการจัดการและการช่วยวิธีการความร่วมมือ ภายใต้เงื่อนไขว่าทรัพยากรขององค์กรและกระบวนการทางธุรกิจได้ถูกปรับให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไรก็ตามโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมากที่ได้มาต้องล้มเหลว เนื่องจากการปรับของกระบวนการทางธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เหมาะสม บทบาทของทรัพยากรบุคคลค่อนข้างจะวิกฤตต่อกระบวนการปรับนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ว่าการได้มาซึ่งองค์กรแสดงให้เห็นความสามารถของทรัพยากรบุคคลต่อการสนับสนุนกระบวนการปรับ โดยเฉพาะในขั้นตอนการได้มาเพื่อที่จะได้ลดอาการช็อกหลังการได้มาให้น้อยที่สุด ทรัพยากรบุคคลในกระบวนการปรับเทคโนโลยีสารสนเทศถูกอภิปรายโดยวิธีทางเมตริกระหว่างขั้นตอนก่อนการได้มา โครงสร้างถูกพัฒนาขึ้น และมูลเหตุความสัมพันธ์ระหว่างเมตริกได้ถูกอภิปรายแล้ว โครงสร้างนี้ได้ถูกทดสอบเพื่อความเหมาะสมและใช้เป็นกรณีสำหรับการประเมินค่า

Anyanwu, Arome, & Keengwe (2005) Metadata : ตัวอย่างสำหรับฐานข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลก

จากการวิจัยพบว่าการขยายตัวของธุรกิจข้ามชาติ และการแข่งขันได้เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุโรปตะวันออกและในโลกที่สาม ดังนั้นโอกาสอันยิ่งใหญ่ได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อบริษัทจำนวนมาก และอุปสรรคอันยากลำบากได้ถูกรวบรวมเพื่อต่อต้านผู้อื่น อัตราความล้มเหลวของธุรกิจระหว่างบริษัทข้ามชาติเหล่านี้ได้ส่งสัญญาณเพิ่มขึ้นเกินกว่าที่คาดคิดไว้ เช่นเดียวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของพวกเขามาใช้ให้เป็นผล การเพิ่มขึ้นของความนิยมและการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งธุรกิจต่างๆ ควบคุมได้น้อยคือความซับซ้อนที่ถูกเพิ่มขึ้น การศึกษานี้ได้ชี้ถึงบ่อเกิดของปัจจัยที่ลดลง เช่นเดียวกับวิธีกระจายฐานข้อมูล เป็นวิกฤตต่อความสำเร็จของการทำเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วโลกให้เป็นผลในบริษัทข้ามชาติทุกวันนี้ ความสัมพันธ์กันและผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้ในธุรกิจข้ามชาติได้ถูกอภิปราย ผลที่ตามมาคือวิธีการแก้ปัญหาสำหรับแต่ละปัญหาได้ถูกเสนอแนะ

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ในการสังเคราะห์เชิงบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ตามภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.10 แบบจำลองกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 นโยบายรัฐ มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ข้อมูลและสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 7 มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

นิยามปฏิบัติการตัวแปร

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย หมายถึง เครื่องมือหลายอย่างที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีไว้ใช้งานเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร (Communication technology) ประกอบด้วย อุปกรณ์และชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เข้าด้วยกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการเชื่อมต่อเข้าด้วยกันนี้เกิดเป็นโครงสร้างเรียกว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีที่กล่าวถึงทั้งหมดนี้เป็นทรัพยากรขององค์กรที่สามารถนำมาใช้งานรวมกันได้ทั่วทั้งองค์กรและกลายเป็นสิ่งที่เรียกว่า โครงสร้างระบบสารสนเทศภายในธนาคาร (Information technology infrastructure) ซึ่งเป็นพื้นฐานเพื่อให้ธนาคารสามารถสร้างระบบข่าวสารที่ต้องการได้ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) จะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้มีความก้าวหน้าโดยเพิ่มขีดความสามารถมากเพียงใดก็ตาม ก็ไม่ได้เป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศของธนาคารแต่ละธนาคาร แต่การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเหล่านั้นจะมาจากความต้องการที่สืบเนื่องมาจากการทำงานของธนาคารมากกว่า

โดยความต้องการเหล่านี้อาจมาจากความต้องการของหน่วยงาน หรือความต้องการของกลุ่มคนที่ทำงานในหน่วยงานหรือธนาการนั้นๆ ธนาการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดแนวคิดหรือนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับแก้ไขปัญหาหรือคาดการณ์ปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับธนาการในอนาคตได้รากฐานของการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศจึงต้องทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์โครงสร้าง และกระบวนการทำงานของธุรกิจธนาการ รวมทั้งมีความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดผลดีกับธุรกิจธนาการ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management information system: MIS) สนับสนุนการทำงานของผู้บริหารระดับล่างและระดับกลางในการนำเสนอรายงาน ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้าน และข้อมูลในอดีต ซึ่งจะเน้นความต้องการของบุคลากรภายในธนาการมากกว่าบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ระบบสารสนเทศ จะช่วยงานด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ มักจะนำข้อมูลจากระบบ TPS (Transaction processing system) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศพื้นฐานขององค์กรทางธุรกิจธนาการทั่วไปที่สนับสนุนการทำงานในระดับปฏิบัติการ มาประมวลผลนั่นเอง

นโยบายของรัฐ เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลสามารถเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ สำหรับส่วนที่รัฐเลือกที่จะกระทำนั้นจะครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาลทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและที่เกิดขึ้นในบางโอกาส ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้กิจกรรมที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำบรรลุเป้าหมายด้วยดี ในการให้บริการแก่สมาชิกในสังคมในส่วนที่รัฐบาลเลือกที่จะไม่กระทำก็ถือว่าเป็นสาระสำคัญของนโยบาย และยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติ เป้าหมายของนโยบายสาธารณะเพิ่มเติมอีก ดังนี้

1. สามารถทำการประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อนโยบายได้
2. สามารถวิเคราะห์ถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากนโยบาย โดยขบวนการทางการเมือง
3. สามารถตรวจสอบผลลัพธ์ต่างๆ ที่เกิดจากนโยบายที่เป็นผลมาจากระบบการเมือง
4. สามารถทำการประเมินผลกระทบจากนโยบายที่มีต่อสังคมทั้งในเชิงที่คาดคิดประมาณการไว้แล้วและผลที่จะเกิดโดยไม่ได้คาดคิด

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ หมายถึงในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน เงินทุนเป็นปัจจัยสำคัญในการขยายการผลิต และเพิ่มผลผลิตถ้าเงินทุนมีอยู่อย่างจำกัดก็จะไม่มีการนำเอาไปใช้ให้เกิดประโยชน์

ดังนั้น สถาบันการเงินจึงเข้ามามีบทบาทและความสำคัญ โดยจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการรวบรวมเงินออมไปยังผู้ลงทุนรูปแบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการเงินทุนที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดนั้นๆ ได้ เมื่อความต้องการเงินทุนได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะทำให้การประกอบการ หรือการผลิตเกิดขึ้น ผลผลิตของประเทศมากขึ้นเพียงพอแก่การอุปโภคบริโภค และการส่งออกจำหน่ายต่อในต่างประเทศได้อีกด้วย จึงทำให้ประชากรมีงานทำ มีรายได้เพิ่มมากขึ้น และรายได้ประชาชาติก็จะเพิ่มมากขึ้น ในที่สุดก็จะทำให้เงินทุนจำนวนนั้นไหลกลับเข้ามาในสถาบันการเงินอีก จึงกล่าวได้ว่า สถาบันการเงินเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญ เพราะถ้าไม่มีสถาบันการเงินแล้ว ความสะดวก ความคล่องตัวในการจัดหาเงินทุนเพื่อประกอบการใดๆ ก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

หลักคุณธรรมทางการเงิน หมายถึง ระบบที่จัดให้มีโครงสร้างและกระบวนการของความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างคณะกรรมการ ฝ่ายจัดการ และผู้ถือหุ้น เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน นำไปสู่ความเจริญเติบโตและเพิ่มมูลค่าให้กับผู้ถือหุ้นระยะยาว โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย) เป็นระบบให้มีกระบวนการและโครงสร้างของภาวะผู้นำ และการควบคุมของกิจการ ให้มีความรับผิดชอบตามที่ด้วยความโปร่งใส และสร้างความสามารถในการแข่งขันเพื่อรักษาเงินลงทุน ทั้งนี้ยังหมายถึงระบบการกำกับและควบคุมกิจการ โดยการแบ่งแยกสิทธิและหน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคณะกรรมการผู้บริหาร ผู้ถือหุ้น หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่กำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในกรณีต่างๆ ขึ้นในกิจการ โดยยึดวัตถุประสงค์ของกิจการเป็นสำคัญ (องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (The Organisation for Economic Cooperation and Development : OECD)

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งที่เป็นความรู้จากประสบการณ์ ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และพัฒนาทั้งทางด้านของตัวบุคคลหรือเอกสารที่ยังไม่มีการจัดเก็บรวบรวม นำมาพัฒนาให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน เป็นกระบวนการ โดยนำระบบสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และส่งเสริมให้คนในองค์การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ร่วมกันและนอกจากนี้ยังเป็นสร้างการทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ส่งผลไปถึงบรรยากาศในการสร้างวัฒนธรรมองค์การอย่างแท้จริง

การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก มีความพยายามในการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จอย่างแท้จริง เป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรหันมาร่วมมือกัน เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กร และนอกจากนี้ทำให้เกิดการปฏิรูปในองค์กร เป็นการเริ่มต้นคนบุคลากรในองค์กร ทุกส่วนงาน ทุกฝ่ายงาน ให้เกิดการทดลองใหม่ๆ หรือให้พนักงานได้ร่วมกันแก้ไขปัญหขององค์กรอย่างแท้จริงที่จะทำให้พนักงานหรือบุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แสดงพลังออกมาอย่างแท้จริง เพื่อป้องกันกับข้อบกพร่องในระบบและการเรียนรู้ร่วมกัน

การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร หมายถึง การพัฒนาและบริหารจัดการภายในองค์กร สมาชิกในองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีเป้าหมายหรือจุดหมายร่วมกัน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ กล้าที่จะเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้จากอดีต โดยการบันทึกข้อมูลเพื่อให้สามารถนำมาเปรียบเทียบศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และนำมาปรับปรุง ทดลองปฏิบัติ เพื่อหาแนวทางหรือองค์ความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร มีการเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึงมีการถ่ายทอดความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกันจากประสบการณ์ของสมาชิกในองค์กรอีกด้วยขององค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่เกิดขึ้นได้จากความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร ที่มุ่งมั่นในการพัฒนาตนเอง และองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรที่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงซึ่งการที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นั้นต้องคำนึงถึงเป้าหมายและภาระหน้าที่ขององค์กรเป็นหลัก บุคลากรในองค์กรต้องมีเป้าหมายเดียวกัน มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายเดียวกัน ที่สำคัญสมาชิกต้องมีการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแชร์ประสบการณ์ร่วมกัน

การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง การจัดระบบฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บข้อมูลในองค์กร ใว้อย่างเป็นระบบ โดยมีโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้งานกับระบบงานนั้นๆ โดยเฉพาะมีพนักงานป้อนข้อมูลเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลเป็นรายงานทางสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การลดต้นทุนการทำงาน การลดเวลาในการทำงาน ทั้งในการให้บริการและการบริหาร การลดความซ้ำซ้อนและการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล กำหนดทิศทางการใช้

ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ กำหนดทิศทางในการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

ข้อมูลและสารสนเทศ หมายถึง

ข้อมูล (Data) คือความจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคน สิ่งของ หรือเหตุการณ์ ข้อมูลอาจถูกนำมาเข้ากระบวนการที่เรียกว่ากระบวนการทำข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ (Data manipulation) เพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละราย

สารสนเทศ (Information) คือข้อมูลที่มีความหมายต่อผู้ใช้อินเทอร์เน็ต คำว่ามีความหมาย หมายถึง ข้อมูลนั้นจะต้องมีสาระสำคัญสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้

การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสาร ไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์การ (Wilbur, 2009)

ภาพลักษณ์ หมายถึง เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นมาอย่างมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างความประทับใจ เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และถูกยอมรับจากสาธารณชน ซึ่งภาพลักษณ์จะมีส่วนผสมทั้งมิติส่วนตัว (Private) และมิติสาธารณะ (Public) เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์เฉพาะตัว (Private image) โดยที่มีส่วนร่วมกันในแง่ของความเป็นภาพลักษณ์สาธารณะ (Public image)

การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น จุดเน้นที่สำคัญของการติดตาม คือ การปฏิบัติการต่างๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของโครงการ การติดตาม จะเกิดขึ้นในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ คือการรวบรวมและบริหารจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น หมายถึง การติดต่อสื่อสารให้เกิดความคิด ความเข้าใจในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกันการประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การประสานงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปด้วยความ เรียบร้อย และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

คำอธิบายสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 นโยบายรัฐมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง เป็น การตอบสนองนโยบายของรัฐบาล กิจกรรมต่างๆ ที่รัฐจัดขึ้น หรือแผนงานหรือโครงการ หรือแนว ปฏิบัติที่รัฐหรือหน่วยงานของรัฐได้กำหนดขึ้นเพื่อเจตนาในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาองค์กร นับว่ามีผลกับการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยตรง

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

นโยบายมีความสำคัญต่อองค์กรปัจจุบันอย่างมากเนื่องจากนโยบายเป็นทิศทางของการ เปลี่ยนแปลง จึงมีการใช้กันอย่างกว้างขวางและแพร่หลายทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจ โดยที่ นโยบายถูกกำหนดขึ้นในสังคมหรือในองค์กรต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวคิดในการดำเนินงานเพื่อสนอง ความต้องการหรือความประสงค์ของบุคคลในองค์กร

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

ศุภชัย ยาวะประภาส (2550, น. 90) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติมีประเด็นที่ สำคัญ 2 ประเด็นคือ ประเด็นแรกเป็นกระบวนการคือ มีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นตอนในการ ดำเนินกิจกรรม ไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นชั่วคราวแล้วเลือนหายไป ไม่ใช่กิจกรรมที่ขั้กขย่อน แต่เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง แต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่สอง คือ เป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งแฝงความหมายว่า ก่อนนำ

นโยบายไป ปฏิบัติต้องมีตัวนโยบายก่อนและต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ด้วย นั่นคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นตอนนโยบายทั้งหมด โดยเป็นขั้นตอนที่สืบเนื่องมาจากการกำหนดนโยบาย

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งที่เป็นความรู้จากประสบการณ์ ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์ และพัฒนาทั้งทางด้านของตัวบุคคลหรือเอกสารที่ยังไม่มีการจัดเก็บรวบรวม นำมาพัฒนาให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน เป็นกระบวนการ โดยนำระบบสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และส่งเสริมให้คนในองค์การ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

ความรู้มาจากสารสนเทศ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและสร้างจุดแข็งให้แก่ธุรกิจธนาคาร เช่น แบ่งความรู้ออกเป็นความรู้ส่วนบุคคล (Individual knowledge) และความรู้ขององค์การ (Organizational knowledge) การแบ่งลักษณะนี้พิจารณาจากแหล่งของความรู้ เช่น ความรู้ภายในองค์การ (Internal knowledge) และความรู้ภายนอกองค์การ (External knowledge) ต้องมีการถ่ายโอนความรู้ไปมาระหว่างบุคคลกับองค์การให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์การต้องการถ่ายโอนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานในองค์การเพื่อให้กับพนักงานทั้งเก่าและใหม่เพื่อให้เข้าใจและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้ให้นิยามของการจัดการความรู้ไว้ว่า การจัดการความรู้หมายถึง กระบวนการที่มีลักษณะเป็นพลวัตที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ กิจกรรม ตลอดจนประสบการณ์ ความเชื่อ ค่านิยม และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในองค์การ เพื่อสร้างเป็นความรู้ และความคิดใหม่ ในลักษณะของนวัตกรรม โดยคำนึงถึงการพัฒนาความสามารถขององค์การในด้านโครงสร้างและระบบการบริหาร การแลกเปลี่ยน การถ่ายโอน และการแพร่กระจายของความรู้ เพื่อทำให้ความรู้ความสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความสามารถในเชิงการแข่งขันขององค์การในระยะยาว

สมมุติฐานที่ 3 ข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

ข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของสถานที่ ฯลฯ โดยอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการสื่อสาร การแปลความหมายและการประมวลผล ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การรวบรวม การวัดข้อมูลเป็นได้ทั้งข้อมูลตัวเลขหรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สำคัญจะต้องมีความเป็นจริงและต่อเนื่องตัวอย่างของข้อมูล

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

การนำเอาองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ ขององค์กร และข้อมูลสารสนเทศที่ได้มากระบวนการในการทำข้อมูลให้กลายเป็นสารสนเทศ และหากข้อมูลและสารสนเทศที่ทำการประมวลผลและจรรยาไปใช้งาน ข้อมูลที่ได้ต้องถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว เพื่อให้มีคุณค่าและมีความหมายต่อการประยุกต์ใช้งานสำหรับบุคคลหรือองค์กร สารสนเทศอาจอยู่ในรูปของภาพ แสง สี เสียง รูปร่าง รูปทรง ตัวเลข ตัวอักษร ข้อความ ฯลฯ ผู้ใช้สามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว ประโยชน์และคุณค่าของสารสนเทศจะนำไปสู่ “ความรู้” ที่มีประโยชน์ต่อไป

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

ทรัพย์สิน์ เหลืองจากรุโรจน์ (2556, บทคัดย่อ) การศึกษาโครงการเฉพาะเรื่องนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การบริการแก่พนักงานภายในธนาคารเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของธนาคารให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือ IBM Tivoli โดยการทำงานนั้นจะต้องสามารถตรวจสอบ ติดตามและประสานการทำงานไปยังบุคคลหรือกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องได้ โดย Service desk ซึ่งเป็นผู้ที่รับ Service Request ต่างๆ จากพนักงานธนาคาร ไม่ว่าจะเป็น Incident, service request fulfillment และ Problem โดย Service desk จะต้องทำการเปิดงานบันทึกข้อมูลและจับเวลาการทำงานซึ่งระบบต้องสามารถติดตามและส่งต่อการทำงานไปจนถึงสิ้นสุดการทำงานได้ จากสิ่งที่ได้กล่าวมานั้นต้องมีการกำหนด Work Flow ของการทำงานในแต่ละเรื่องและมีการบันทึกการทำงานต่างๆ ไว้ในระบบเพื่อใช้เป็นองค์ความรู้และ

ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นไปตาม Service level agreement ซึ่งนำไปเป็นข้อสรุปเพื่อใช้ในการประเมินผลงานการให้บริการโดยวัดค่าจากเวลาที่แท้จริงในการทำงานและระดับความยากง่ายและความเร่งด่วนของงาน อีกทั้งจัดทารายงานรายเดือน รายปี เพื่อคู่มือของ Service Request ที่เกิดขึ้น

สมมติฐานที่ 4 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลภายนอกที่มีต่อองค์กร อาจเป็นความรู้สึกผูกพันยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบ เป็นความมุ่งหมายหรือเจตนา ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติตอบโต้สิ่งเร้านั้น

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

สร้างภาพลักษณ์ที่ดีภาพลักษณ์เป็นความประทับใจที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดในจิตใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรซึ่งภาพลักษณ์มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจต่างๆ เพราะภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรธุรกิจจะมีส่วนเกี่ยวข้องไปถึงการสนับสนุนสินค้าหรือบริการขององค์กรธุรกิจด้วย เพราะช่วยให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือยอมรับในสินค้าและบริการที่องค์กรธุรกิจนั้นการสื่อสารและภาพลักษณ์ เป็นสิ่งที่ปรากฏในใจลูกค้า กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่เผยแพร่ ส่งผลอย่างยิ่งต่อการสร้างภาพลักษณ์ การเผยแพร่ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ ควบคู่ไปกับการสื่อสารลักษณะอื่นๆ

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

Roger & Shoemaker (1971) ได้สรุปถึงกระบวนการและองค์ประกอบในการสื่อสาร โดยแสดงแบบจำลองการสื่อสารแบบ S-M-C-R-E ดังนี้

S หมายถึง Source แหล่งข่าวสาร

M หมายถึง Message ข่าวสาร

C หมายถึง Channel ช่องทางการสื่อสาร

R หมายถึง Receiver ผู้รับสาร

E หมายถึง Effect ผลของการสื่อสาร

กระบวนการในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย 2 ส่วน คือขั้นตอนการส่งสาร (Transmission phase) และขั้นตอนการรับกลับ (Feedback phase) (Jones & George, 2003, p. 513)

สมมติฐานที่ 5 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

เป็นกระบวนการดำเนินงานด้านการกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้าของภารกิจ และหรือประเมินว่าภารกิจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและประเมินผลความสำเร็จของงาน อันจะนำไปสู่การดำเนินการแก้ไขปรับปรุงร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบงานต่างๆ ของหน่วยงานว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันเพียงใด การติดตามและประเมินผลมักใช้ควบคู่กัน แต่ความหมายของ “การติดตาม” และ “การประเมินผล” นั้น มีทั้งความคล้ายคลึงและความแตกต่างกัน

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

ประลอง ครุฑน้อย (2555) การประเมินระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมินเป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัย หรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้ หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัย มุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

สมมติฐานที่ 6 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

การประสานงานเป็นกระบวนการรวบรวมกิจกรรมและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กร ทำงานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่นเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่องสอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

Burke & Cooper (2008) ได้กล่าวถึง การประสานงานไว้ว่า การประสานงานที่ดีนั้นต้องเริ่มตั้งแต่เริ่มการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารจะต้องวางแผนและกำหนดนโยบาย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน และผู้รับมอบจะได้เข้าใจบทบาท หน้าที่ ซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจร่วมกัน

สมมติฐานที่ 7 มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ความหมาย

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งเป็นความหมายที่ค่อนข้างกว้างและยากที่จะเข้าใจความหมายที่แท้จริง เพราะสิ่งแวดล้อมขององค์กรอาจหมายถึงสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ส่วนองค์กรของรัฐ อาจมีความหมายครอบคลุมองค์กรทั้งหมดของรัฐ ส่วนลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐกับสิ่งแวดล้อมขององค์กรก็อาจมีหลายลักษณะ

เหตุผลที่เป็นเช่นนั้น

นโยบายของรัฐ เป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง ดำเนินธุรกรรมภายใต้ นโยบายของรัฐบาล ดังนั้นนโยบายรัฐ ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่สนับสนุน

ตัวแบบนโยบายสาธารณะที่มีการอ้างอิงกันอย่างกว้างขวางในการศึกษาและวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ ได้แก่ ตัวแบบชนชั้นนำ ตัวแบบดุลยภาพระหว่างกลุ่ม ตัวแบบเชิงระบบ ตัวแบบสถาบัน ตัวแบบกระบวนการ ตัวแบบหลักเหตุผล และตัวแบบการเปลี่ยนแปลงจากเดิมบางส่วน (สมบัติ ธีรารัตน์วงศ์, 2549)



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2.เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และ 3.เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จากการตอบแบบสอบถาม การสังเกตและการสัมภาษณ์ เป็นการมุ่งศึกษาในด้านปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศ ศึกษาสภาพปัญหาในปัจจุบันเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก โดยวิธีการศึกษาเอกสาร สังเกต และการสัมภาษณ์ ซึ่งได้แบ่งการศึกษาออกเป็นดังนี้

- 3.1 รูปแบบวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์
- 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยด้วยวิธีการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) 2 รูปแบบ แบบแรกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือการนำแนวคิดจากทฤษฎีต่างๆ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วมาสร้างสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เก็บข้อมูลเป็นตัวเลข โดยจัดแบ่งตัวเลขเป็น 2

ประเภท คือ ประเภทตัวแปรเหตุ และประเภทตัวแปรผล เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และแบบที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) คือ ดำเนินการทดสอบความคิดเห็นในบางประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน วิธีค้นหาความจริงจากเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ตามความเป็นจริง โดยพยายามวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ (Insight) จากภาพรวมของหลายมิติผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากคั่นคว่ำเอกสาร การสังเกตการณ์และหาข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ไม่ชัดเจนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายรายละเอียดของตัวแปรต่างๆ ที่ปรากฏในกรอบแนวความคิดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การใช้ประชากรเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้ มีดังนี้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่าง (Population sample or accessible population) กลุ่มประชากรที่จะศึกษา คือ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจากทั่วประเทศ โดยจะแบ่งเป็นสำนักงานภาค แบ่งเป็นสำนักงานเขต สาขาของธนาคารที่มีอยู่ 108 สาขาและอีก 1 สำนัก ฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานใหญ่

โดยการศึกษานี้จะใช้การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเป้าหมายโดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559

ลำดับ	สังกัด	จำนวนพนักงาน
1	รองกรรมการ ผู้ช่วยกรรมการ	6
2	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ	17
3	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	29
4	สำนัก/ฝ่ายที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการธนาคาร	64
5	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Bank Transformation	1
6	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Credit Process Improvement	6

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559 (ต่อ)

ลำดับ	สังกัด	จำนวนพนักงาน
7	กลุ่มงานบุคคลและธุรการ	84
8	กลุ่มงานกำกับและสอบทาน	40
9	สายงานธุรกิจรายย่อย	147
10	กลุ่มงานธุรกิจสาขา	141
11	กลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม	129
12	กลุ่มงานธุรกิจรายใหญ่	43
13	กลุ่มงานธุรกิจSMSs	70
14	กลุ่มงานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย	99
15	กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ	105
16	กลุ่มงานการเงิน	44
17	กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์	65
รวมพนักงานสำนักงานใหญ่		1,090
รวมพนักงานสาขา		776
รวมพนักงานทั้งหมด		1,866

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประชากรเป้าหมาย โดยการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด เนื่องจากในทางปฏิบัติไม่สามารถทำการศึกษาประชากรทั้งหมดได้ เพราะปัญหาและอุปสรรคในด้านค่าใช้จ่ายและเวลาในการศึกษา รวมถึงพนักงานจำนวนมากที่ทำงานในแต่ละจังหวัด ซึ่งอยู่ในพื้นที่ห่างไกล จึงต้องมีความจำเป็นจะต้องกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย โดยใช้เกณฑ์กำหนดขนาดและวิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการยอมรับในการศึกษา

3.2.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บข้อมูลจากประชากรตัวอย่าง (Population sample or accessible population) กลุ่มประชากรที่จะศึกษา คือ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจากทั่วประเทศ โดยจะแบ่งเป็นสำนักงานภาค แบ่งเป็นสำนักงานเขต สาขาของธนาคารที่มีอยู่ 108 สาขาและอีก 1 สำนัก ฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5

จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานใหญ่ ประชากรจากกลุ่ม ตัวอย่างพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 1,866 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่จะต้องทำการสุ่ม
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{1866}{1 + 1866(0.05)^2}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 329 คน

เมื่อกำหนดด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น 1,866 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยนำจำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่จะแจกแบบสอบถามที่ได้กำหนดมาแล้ว มาหาสัดส่วนของตัวอย่าง แต่ละกลุ่มด้วยสูตร ดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2551, น. 112)

3.2.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้ วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีโอกาทางสถิติ (Probability sampling) โดยผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยไม่คำนึงว่าตัวอย่างแต่ละหน่วยมีโอกาสถูกเลือกมากน้อยเท่าไร ทำให้ไม่ทราบความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือก การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ไม่สามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ แต่มีความสะดวกและประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ซึ่งผู้วิจัยเลือกวิธีดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนตามต้องการโดยไม่มีหลักเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างจะเป็นใครก็ได้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการในการวิจัยต่อไป ดังแสดงในสูตรดังนี้

$$n_i = N_i \times \frac{n}{N}$$

เมื่อ	n_i	คือ	จำนวนตัวอย่างที่ต้องการของกลุ่ม i
	n	คือ	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	N_i	คือ	จำนวนสมาชิกของกลุ่มที่ i
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 3.2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่างโครงสร้างจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559

ลำดับ	สังกัด	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน	คิดเป็นร้อยละ %
1	รองกรรมการ ผู้ช่วยกรรมการ	6	1.08	0.32
2	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจสอบ	17	3.06	0.91
3	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	29	5.22	1.55
4	สำนัก/ฝ่ายที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการธนาคาร	64	11.52	3.43
5	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Bank Transformation	1	0.18	0.05
6	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Credit Process Improvement	6	1.08	0.32
7	กลุ่มงานบุคคลและธุรการ	84	15.12	4.50
8	กลุ่มงานกำกับและสอบทาน	40	7.20	2.14
9	สายงานธุรกิจรายย่อย	147	23.80	7.88
10	กลุ่มงานธุรกิจสาขา	141	21.08	7.56
11	กลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม	129	20.55	6.91
12	กลุ่มงานธุรกิจรายใหญ่	43	7.74	2.30
13	กลุ่มงานธุรกิจSMSs	70	12.60	3.75
14	กลุ่มงานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย	99	15.94	5.31
15	กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ	105	14.17	5.63

ตารางที่ 3.2 การแบ่งกลุ่มตัวอย่าง โครงสร้างจำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ณ 31 สิงหาคม 2559 (ต่อ)

ลำดับ	สังกัด	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน	คิดเป็นร้อยละ %
16	กลุ่มงานการเงิน	44	7.92	2.63
17	กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์	65	11.70	3.48
18	รองกรรมการ ผู้ช่วยกรรมการ	6	1.08	0.32
19	คณะกรรมการตรวจสอบ	17	3.06	0.91
20	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	29	5.22	1.55
รวมพนักงานสำนักงานใหญ่		1,090	189.32	58.41
รวมพนักงานสาขา		776	139.68	41.59
รวมพนักงานทั้งหมด		1,866	329	100

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัย (Research instruments) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์หาคำตอบในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์

เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิได้มาจาก จำนวน 4 คน เนื่องมาจากเป็นผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในสายงานด้านระบบสารสนเทศ และเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง ประกอบด้วย

1. คุณอาศรา อังกาเรีย

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ปฏิบัติหน้าที่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์

2. ดร.อาบิดิน วันขวัญ

ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายผลิตภัณฑ์ชะรีอะฮ์ ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายสื่อสารและ
ภาพลักษณ์องค์กร

3. คุณสุตพันธ์ เจริญทองตระกูล

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ส่วนวางแผนกลยุทธ์สารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ
สารสนเทศ

4. คุณสถาพร กุลนิล

ผู้จัดการบริหารส่วนอาวุโส ส่วนปฏิบัติการสารสนเทศและบริหารระบบสารสนเทศ ฝ่าย
ปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ

แบบสอบถาม

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating
scale questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายเปิด ประเมินค่า 5 ระดับตามแนวทาง
ของ Likert scale โดยทั้งนี้ แบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยวัดความคิดเห็นของพนักงานในประเด็นต่างๆ ได้แก่

- การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ
- หลักยุดิธรรมทางการเงิน
- การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร
- ข้อมูลและสารสนเทศ
- การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก
- การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร
- การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นสำหรับด้านพัฒนาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

คำถามแบบประเมินค่า (Rating scales) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม

คำตอบ	เกณฑ์ในการให้คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	2 คะแนน
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1 คะแนน

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกบ่อยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกบ่อยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกบ่อย

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกไม่บ่อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือมีพฤติกรรมที่แสดงออกไม่บ่อยเลย

การกำหนดการแปลผลคะแนน คือ ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยของพนักงานเป็น 5 ระดับ โดยนำสูงสุดลบคะแนนต่ำคะแนนและหารด้วยจำนวนระดับ ตามหลักสถิติการวัดการกระจายข้อมูล เพื่อให้ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยมีสูตรคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชปัญษา, 2545)

$$I = \frac{R}{K}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } I &= \text{ความกว้างของชั้น} \\ R &= \text{พิสัย (ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด)} \\ K &= \text{จำนวนชั้น} \end{aligned}$$

แทนค่าตามสูตร

$$I = \frac{5-1}{5}$$

$$I = \frac{4}{5}$$

$$I = 0.8$$

เมื่อทราบค่าคะแนนในสูตรจะได้เกณฑ์การแปลผลตามช่วงคะแนน

ตารางที่ 3.4 สำหรับด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ช่วงคะแนน	ความหมาย
1.00 - 1.80	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
2.61 - 3.40	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
3.41 - 4.20	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
4.21 - 5.00	มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

3.4 วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบสัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับการรับรู้ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประกอบไปด้วยประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายของรัฐ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการจัดการระบบสารสนเทศ โดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด ประเมินค่า 5 ระดับตามแนวทางของ Likert scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามระดับการรับรู้ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สารสนเทศ โดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด ประเมินค่า 5 ระดับตามแนวทางของ Likert scale เช่นเดียวกับ ตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. ภายหลังจากได้กรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและผ่านการตรวจสอบปัจจัยด้วยตัวแปรแต่ละตัวมานิยามตัวแปรให้ชัดเจนและกำหนดโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด

2. สร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละด้าน ดังแสดงผลในตารางที่

ตารางที่ 3.7 ตารางวิเคราะห์โครงสร้างตัวแปรที่ต้องการวัดในแต่ละด้าน

ประเด็นหลัก	ประเด็นย่อย	ข้อความถาม	ข้อที่
<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนตัว	1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ตำแหน่งในปัจจุบัน 5. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน		
<u>ตอนที่ 2</u> 1. ด้านนโยบายรัฐ	1.1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ 1.2 หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน		
2. ด้านการจัดการความรู้	2.1 การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 2.2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร		
3. ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ	3.1 ข้อมูลและสารสนเทศ 3.2 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก 3.3 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร 3.4 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น		
<u>ตอนที่ 3</u> 4. ความมีประสิทธิภาพ การจัดการระบบ สารสนเทศของธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย	4.1 การบรรลุวัตถุประสงค์ 4.2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ 4.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน 4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน		

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถาม ความเหมาะสมของปริมาณข้อคำถามความชัดเจนของภาษาและรูปแบบของแบบสอบถามแล้วนำมาปรับปรุง

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านนโยบายรัฐ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการระบบสารสนเทศ ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหาว่าข้อความในแบบสอบถามเป็นข้อคำถามที่ตรงกับสิ่งที่ต้องการศึกษาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาที่ได้ศึกษาวิเคราะห์

5. คัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC- Index of item objective congruence) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และปรับปรุงแก้ไข เพิ่มเติมข้อคำถามตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญรวมข้อคำถามที่มีความเหมาะสมสำหรับนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปใช้กับพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นดังแสดงไว้ในตารางดังนี้

ตารางที่ 3.8 ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา
1. ด้านนโยบายรัฐ	10	.913
2. ด้านการจัดการความรู้	10	.924
3. ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ	25	.931
4. ความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	20	.946

3.5 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 ความเที่ยงตรง

การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ตามความหมายของความเที่ยงตรง หมายถึงคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดในคุณลักษณะพฤติกรรม เนื้อหาสาระที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครอบคลุม มีประสิทธิภาพและวัดได้อย่างถูกต้องตามความเป็นจริง (สมชาย วรกิจเกษมสกุล, 2554)

ผู้วิจัยมีแนวทางปฏิบัติในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้มีความเที่ยงตรงดังนี้

1. ในการกำหนดความหมายของตัวแปรกำหนดให้สอดคล้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎีและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ
2. กำหนดข้อคำถาม สร้างเครื่องมือวิจัย โดยคำนึงถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบแนวทาง
3. ให้ผู้เชี่ยวชาญได้พิจารณาเบื้องต้นในการพิจารณาความเหมาะสมและครอบคลุม
4. รมั้ดระวังในความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและการกำหนดความหมายของตัวแปรที่ต้องการอยู่ตลอดเวลา

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน พิจารณาให้คะแนนหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้แบบสอบถามมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เหมาะสม และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้

เกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน IOC มีดังนี้

- | | | |
|-----|----|--|
| ให้ | +1 | เมื่อมีความมั่นใจว่าข้อถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |
| | 0 | เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ |
| | -1 | เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ |

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์โดยใช้สูตรของ Rovinelli & Hambleton (1977, pp. 49-60)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum r}{n}$$

เมื่อ IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
 $\sum r$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
 n คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของข้อคำถาม
ที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป	คัดเลือกข้อนั้นไว้ใช้ได้
มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5	พิจารณาแก้ไขปรับปรุงหรือตัดทิ้งไป

3.5.2 ความเชื่อมั่น

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความ
เที่ยงตรงไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 30
คน เพื่อนำมาทดสอบ (Try Out) วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยเป็น
ประเภทการวัดความเชื่อถือได้ที่วัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วย
โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS โดยวิธีแบบวัดครั้งเดียวด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ให้ได้
ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปทั้งฉบับ เพื่อทดสอบความเข้าใจในแบบสอบถามและความชัดเจน
สอดคล้องในเนื้อหาก่อนทำการวิจัย (Sekaran, 2007) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นด้วย
วิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient) จากสูตร ดังนี้

$$\text{ค่าความเชื่อมั่น } \alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
 n คือ จำนวนข้อของแบบทดสอบ
 S_i^2 คือ ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบรายข้อ
 S_t^2 คือ ค่าความแปรปรวนของแบบทดสอบทั้งฉบับ

หลังจากการทดสอบเครื่องมือแล้ว จึงนำเครื่องมือที่ทดสอบมาพิจารณาปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือที่สมบูรณ์ ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วนตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัย จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.6 การจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์

การสร้างรหัสและกำหนดชื่อตัวแปร ผู้วิจัยจะกำหนดตัวย่อ หรือรหัสแทนค่าของข้อมูล โดยจะใช้เป็นตัวเลขแทนค่าของข้อมูล เช่น กำหนดรหัส 1 แทนเพศชาย และรหัส 2 แทนเพศหญิง เป็นต้น และจะกำหนดชื่อตัวแปรเป็นภาษาอังกฤษความยาวไม่เกิน 8 ตัวอักษรแทนข้อมูลนั้นๆ

การจัดทำคู่มือลงรหัส (Code book) ผู้วิจัยจะจัดทำเอกสารประกอบแบบสอบถาม เพื่อให้มีความสะดวกในการลงข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ป้อนข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เมื่อได้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว พบว่ามีความถูกต้องสมบูรณ์จึงนำมาป้อนข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยเฉพาะ คือ โปรแกรม Data Entry ของโปรแกรม SPSS (Statistical package for the social sciences)

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source of data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย เรื่องประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปสอบถามพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยตามสัดส่วนที่กำหนด โดยจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งทางไปรษณีย์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามให้ได้ทั้งสิ้นไม่น้อยกว่าที่กำหนดค่าไว้จากการคำนวณ

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source of data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำราทางวิชาการต่างๆ สิ่งตีพิมพ์ และผลงานการวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

3.7.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้มี 2 ชนิด คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถาม ใช้เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ลักษณะของแบบสอบถามแสดงความเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัย ลักษณะเป็นมาตราส่วน ประมาณ 5 ค่าระดับของ Likert scale ในการคัดเลือกข้อคำถามใช้การวิเคราะห์ข้อคำถามตามทฤษฎีการสนองตอบข้อคำถาม (Item response theory) หากค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัดที่สร้างขึ้นใหม่

2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้ในการสัมภาษณ์ข้อมูลเพื่อนำมาประกอบยืนยันรับรองในปัจจัยส่งผลที่แท้จริงแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย ข้อคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive analysis) ใช้บรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means)

สถิติอ้างอิง (Inference statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติซึ่งจะใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยเลือกใช้ตามระดับของข้อมูลของข้อมูลนั้นๆ

3.8.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ของกลุ่มตัวอย่าง ผลของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานนั้น ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยค่าสถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน Pearson Correlation และสถิติที่ใช้เป็นตัวแบบความมี

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยใช้สถิติ Multi-Regression ซึ่งกำหนดรายละเอียดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ที่ระดับ 0.01 ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในส่วนนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ค่าสถิติการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในส่วนของระดับความสำคัญ และการทดสอบในส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean \bar{X}) ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงภาพรวมสำหรับความคิดเห็นที่มีต่อคำถาม และระดับความคิดเห็นรวมของทุกคำถามในแต่ละปัจจัยเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

โดย \bar{X} คือ ค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 $\sum x$ คือ ผลบวกคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในกรณีข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงความถี่สามารถหาได้จากสูตร

สูตรที่ 1
$$S.D. = \sqrt{\frac{(x-\bar{x})^2}{n-1}}$$
 หรือ

สูตรที่ 2
$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

\bar{x} คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย วิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ โดยแบ่งออกเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการสรุปอ้างอิงที่ได้จากการตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 329 ชุด โดยนำเสนอผลวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.2 ปัจจัยที่มีต่อผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.2.1 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศ

4.2.2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.3 ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ปัจจัยที่นำไปสู่กระบวนการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.4 ตัวแบบประสิทธิผลประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ สังกัด เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และวุฒิการศึกษา รายละเอียดแสดงตามตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 329)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สังกัด		
สาขา	39	11.9
สำนักงานใหญ่	247	75.1
สำนักงานภาค	22	6.7
สำนักงานเขต	21	6.4
รวม	329	100
เพศ		
ชาย	124	37.7
หญิง	205	62.3
รวม	329	100
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	31	9.4
31 – 40 ปี	159	48.3
41 -50 ปี	111	33.7
มากกว่า 50 ปี	28	8.5
รวม	329	100
สถานภาพ		
โสด	148	45.0
สมรส	169	51.4
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	12	3.6
รวม	329	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวน 329 คน เมื่อพิจารณาจำแนกตามสังกัด เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน และวุฒิการศึกษาซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ผลโดยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ

(Percentage) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดสาขา คิดเป็นร้อยละ 11.9 สังกัดสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 75.1 สังกัดสำนักงานภาค คิดเป็นร้อยละ 6.7 และอยู่ในสังกัดสำนักงานเขต คิดเป็นร้อยละ 6.4 และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.7 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3

ในด้านอายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.4 รองลงมาอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.7 และอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.5

ด้านสถานภาพของพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.4 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 3.6

ด้านอายุงานของกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมา มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.6 มีอายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 และต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ด้านการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.3 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 33.7 และในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอก ไม่มีจากผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ปัจจัยที่มีต่อผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

4.2.1 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศ

การประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการพรรณนาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยรวมถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ 1) นโยบายรัฐ 2) การจัดการความรู้ และ 3) การจัดการระบบสารสนเทศ รายละเอียดแสดงตามตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารมีนโยบายของรัฐในการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชัดเจน	.9	10.6	54.1	29.2	5.2	3.27	.75	ปานกลาง	
2. ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างเหมาะสม	.6	12.5	52.0	31.0	4.0	3.25	.75	ปานกลาง	
3. ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี	.9	8.5	55.9	30.4	4.3	3.29	.72	ปานกลาง	
4. ธนาคารมีการนำผลการติดตามมาพัฒนา นโยบาย แผนงาน โครงการขับเคลื่อนในธนาคาร	.6	14.9	55.6	25.2	3.6	3.16	.74	ปานกลาง	
5. นโยบายของธนาคารมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ	.6	13.4	60.8	21.0	4.3	3.15	.72	ปานกลาง	
รวม						3.22	.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ พบว่า ความคิดเห็นของ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารมี

นโยบายของรัฐในการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชัดเจนโดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 รองลงมาคำถามข้อที่ 2 ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 ข้อคำถามข้อที่ 3 ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.29 ข้อคำถามที่ 4 ธนาคารมีการนำผลการติดตามมาพัฒนา นโยบาย แผนงาน โครงการขับเคลื่อนในธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 และข้อคำถามที่ 5 นโยบายของธนาคาร มีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น						- X	S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด				
1. ธนาคารดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ อย่างเหมาะสม	.9	8.8	53.5	31.9	4.9	3.31	.74	ปานกลาง	
2. ธนาคารมีการเพิ่มการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินที่มั่นคงและน่าเชื่อถือ	.6	12.8	50.8	30.1	5.8	3.28	.78	ปานกลาง	
3. ธนาคารมีบริการทางการเงินอย่างครบวงจร	2.7	19.8	54.1	18.8	4.6	3.03	.82	ปานกลาง	
4. ธนาคารมีการบริหารจัดการโดยกำหนดบทบาทและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ	1.2	15.5	52.3	26.7	4.3	3.17	.78	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน (ต่อ)

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}			
5. ธนาคารมีการดำเนินงานที่ ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบ ได้	3.6	15.2	48.3	27.4	5.5	3.16	.88	ปานกลาง	
รวม						3.19	.88	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านนโยบายรัฐ : หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 ข้อที่ 2 ธนาคารมีการเพิ่มการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินที่มั่นคงและน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ข้อที่ 3 ธนาคารมีบริการทางการเงิน อย่างครบวงจร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 ข้อที่ 4 ธนาคารมีการบริหารจัดการโดยกำหนดบทบาทและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 ข้อที่ 5 ธนาคารมีการดำเนินงานที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารของท่านเห็น ความสำคัญของการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้	.6	10.6	54.7	29.8	4.3	3.26	.73	ปานกลาง	
2. ธนาคารของท่านพร้อมที่จะ เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อการ เปลี่ยนแปลงที่ดี	.6	14.3	49.8	31.9	3.3	3.23	.75	ปานกลาง	
3. บรรยากาศการทำงานใน ธนาคาร ส่งเสริมให้บุคลากร เห็นความสำคัญของการเรียนรู้	.9	14.0	54.4	27.1	3.6	3.19	.75	ปานกลาง	
4. ธนาคารของท่านมีระบบ สารสนเทศที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานสอดคล้องกับ ความต้องการในการเรียนรู้ใน ธนาคาร	2.1	12.8	56.2	25.5	3.3	3.15	.76	ปานกลาง	
5. ธนาคารของท่านสนับสนุน ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ จัดการความรู้ของธนาคาร	1.2	10.3	57.1	28.6	2.7	3.21	.71	ปานกลาง	
รวม						3.21	.74	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้รับการประเมิน

โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 และ เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านพร้อมที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 ข้อที่ 3 บรรยากาศการทำงานในธนาคาร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ในธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 ข้อที่ 5 ธนาคารของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงาน เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน	2.7	14.9	54.4	25.2	2.7	3.10	.78	ปานกลาง	
2. บุคลากรในธนาคารของท่านได้รับการอบรมวิธีการทำงานและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม	1.2	15.5	56.5	23.4	3.3	3.12	.75	ปานกลาง	
3. ธนาคารของท่านมีการพัฒนากลไกการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง	2.4	17.6	53.2	24.3	2.4	3.07	.78	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้ : การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร (ต่อ)

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. ธนาคารของท่านเปิดโอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยผ่านการสนับสนุนโครงการหรือกิจกรรมภายในธนาคารอยู่เสมอ	2.4	14.0	56.8	25.2	1.5	3.09	.74	ปานกลาง
5. บุคลากรในธนาคารมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น	2.7	14.9	56.5	23.7	2.1	3.08	.76	ปานกลาง
รวม						3.09	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้: การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กรพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านการจัดการความรู้: การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 และ เมื่อพิจารณารายข้อความพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 11 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงาน เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.10 ข้อที่ 2 บุคลากรในธนาคารของท่าน ได้รับการอบรมวิธีการทำงานและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการพัฒนาโอกาสการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.07 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านเปิดโอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยผ่านการสนับสนุนโครงการ หรือกิจกรรมภายในธนาคารอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09 ข้อที่ 5 บุคลากรในธนาคารมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08

ตารางที่ 4.6 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : ข้อมูลและสารสนเทศ

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}	S.D.	
1. ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม	.9	12.5	58.7	25.8	2.1	3.16	.69	ปานกลาง
2. ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน	.3	13.4	56.8	27.7	1.8	3.17	.68	ปานกลาง
3. ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	.6	11.6	61.1	25.2	1.5	3.16	.66	ปานกลาง
4. ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	1.2	10.3	60.8	26.1	1.5	3.16	.67	ปานกลาง
5. ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	.9	13.4	63.2	20.7	1.8	3.09	.67	ปานกลาง
รวม						3.15	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.15 และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่า โดยข้อที่ 1 ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อที่ 2 ธนาคารมี

ข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 ข้อที่ 3
 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อที่ 4
 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 และข้อที่ 5
 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การสื่อสารและ
 ภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย\	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}			
1. บุคลากรในธนาคารมีการ แลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและ กันประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน	1.2	14.6	58.1	23.1	3.0	3.12	.73	ปานกลาง	
2. ธนาคารของท่านมีความ น่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น	.3	15.5	56.5	23.7	4.0	3.16	.73	ปานกลาง	
3. ธนาคารของท่านช่องทางการ บริการ มุ่งมั่นในประเด็นเรื่อง สถานที่บริการและเวลาที่ ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้ สะดวก	1.8	13.7	58.7	21.0	4.9	3.13	.77	ปานกลาง	
4. ธนาคารของท่านมีการ ส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่าน ช่องทางต่างๆ สื่อ โฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย	2.4	14.9	57.8	19.5	5.5	3.11	.81	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.7 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก (ต่อ)

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด			
5. ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการ การสื่อสารอย่างมีแบบแผน	1.5	14.0	56.5	22.8	5.2	3.16	.78	ปานกลาง
รวม						3.14	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์การภายนอก ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 บุคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกันประกอบด้วยการฟัง การพูดการอ่านและการเขียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านช่องทางการบริการ มุ่งมั่นในประเด็นเรื่องสถานที่บริการและเวลาที่ผู้บริโภคนสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการ การสื่อสารอย่างมีแบบแผน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคาร	.6	12.8	59.3	24.6	2.7	3.16	.70	ปานกลาง	
2. ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์	1.5	12.8	56.5	27.1	2.1	3.16	.72	ปานกลาง	
3. ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ	.6	11.6	62.0	23.7	2.1	3.15	.66	ปานกลาง	
4. ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและโปร่งใส	.3	10.6	60.2	25.8	3.0	3.21	.68		
5. การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ	.9	11.2	58.7	26.1	3.0	3.19	.70		
รวม						3.17	.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และโปร่งใส โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 และข้อที่ 5 การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19

ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือธนาคาร ภายใต้การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน	1.2	9.1	59.9	27.1	2.7	3.21	.69	ปานกลาง	

ตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การประสานงาน
กับหน่วยงานและองค์กรอื่น (ต่อ)

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}			
2. ธนาคารของท่านมีการประสานงานที่ดี กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคารไว้อย่างชัดเจน3.4.3 ธนาคารของท่านมีความร่วมมือ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน	1.5	6.1	62.0	25.8	4.6	3.26	.71	ปานกลาง	
3. ธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	.3	8.8	63.5	23.7	3.6	3.22	.66	ปานกลาง	
4. ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือธนาคาร ภายใต้การรับรู้ถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน	-	7.3	64.1	25.2	3.3	3.25	.63	ปานกลาง	
5. ธนาคารของท่านมีการแบ่งงานออกเป็นส่วนต่าง ๆ และระบุหน้าที่การทำงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับธนาคาร	.9	7.9	59.9	27.7	3.6	3.25	.69	ปานกลาง	
รวม						3.24	.68	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือธนาคารภายใต้การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีการประสานงานที่ดี กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคารไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีความร่วมมือ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.25 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการแบ่งงานออกเป็นส่วนต่างๆ และระบุหน้าที่การงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับธนาคาร

ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	2.7	7.0	53.8	32.5	4.0	3.28	.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2. ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและเหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ	1.8	7.9	52.0	34.0	4.3	3.31	.75	ปานกลาง
3. ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน	1.5	7.9	50.2	35.9	4.6	3.34	.75	
4. ธนาคารของท่านมีการจัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย	.6	7.9	53.2	34.3	4.0	3.33	.70	ปานกลาง
5. ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร	1.2	8.5	55.6	31.0	3.6	3.27	.72	ปานกลาง
รวม						3.31	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 และ เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและเหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีการจัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 4.11 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านนโยบายรัฐ			
1.1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ	3.22	.74	ปานกลาง
1.2 หลักนิติธรรมทางการเงิน	3.19	.88	ปานกลาง
2. ด้านการจัดการความรู้			
2.1 การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.21	.74	ปานกลาง
2.2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร	3.09	.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ต่อ)

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ			
3.1 ข้อมูลและสารสนเทศ	3.15	.67	ปานกลาง
3.2 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก	3.14	.76	ปานกลาง
3.3 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร	3.17	.69	ปานกลาง
3.4 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น	3.24	.68	ปานกลาง
3.5 มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.31	.74	ปานกลาง
รวม	3.19	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยภาพรวมซึ่งได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19

4.2.2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

การประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1) การบรรลุวัตถุประสงค์ 2) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ 3) ประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศ
ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การบรรลุมิติวัตถุประสงค์

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	\bar{X}			
1. ธนาคารมีการวางแผนหรือกำหนดกิจกรรมที่จะทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้	1.2	7.6	50.5	37.1	3.6	3.34	.72	ปานกลาง	
2. ธนาคารมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุมิติวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน	.9	10.0	55.3	29.8	4.0	3.26	.73	ปานกลาง	
3. ธนาคารของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานไว้อย่างชัดเจนเพื่อการทำงานให้บรรลุมิติวัตถุประสงค์ของธนาคาร	1.2	7.9	54.4	31.9	4.6	3.31	.73	ปานกลาง	
4. ธนาคารท่านมุ่งเน้นให้เกิดการวางแผนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของธนาคาร	1.2	7.6	56.8	29.2	5.2	3.30	.73	ปานกลาง	
5. ธนาคารของท่านมีการปฏิบัติงานร่วมกันและทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย	.9	6.7	55.0	30.7	6.7	3.36	.74	ปานกลาง	
รวม						3.31	.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การบรรลุมิติวัตถุประสงค์ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพ

การจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การบรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง ธนาคารมีการจัดลำดับความสำคัญของงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารมีการวางแผนหรือกำหนดกิจกรรมที่จะทำให้ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 ข้อที่ 2 ธนาคารมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 ข้อที่ 4 ธนาคารท่านมุ่งเน้นให้เกิดการวางแผนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการปฏิบัติงานร่วมกันและทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 4.13 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ธนาคารของท่านมีการลดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงาน	1.8	7.0	55.0	31.0	5.2	3.30	.75	ปานกลาง
2. ธนาคารของท่านมีการนำระบบสารสนเทศต่างๆเข้ามาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของตนเอง การนำระบบสารสนเทศมาช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.5	8.2	50.5	35.0	4.9	3.33	.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ (ต่อ)

รายการประเมินข้อความ	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
3. ธนาคารของท่านมีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	.9	6.7	49.2	37.4	5.8	3.40	.74	ปานกลาง	
4. ธนาคารของท่านมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดการประสานงานที่ดีในธนาคาร	.9	5.5	52.3	36.2	5.2	3.34	.71	ปานกลาง	
5. ธนาคารของท่านมีการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการคัดเลือกข้อมูลมาวิเคราะห์ การใช้งานจะต้องวางแผนในการกำหนดคุณภาพของงาน	.6	4.9	52.3	36.2	6.1	3.42	.71	มาก	
รวม						3.38	.73	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อความพบว่าในแต่ละข้อ โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีการนำระบบสารสนเทศต่างๆเข้ามาปรับปรุงคุณภาพการ

ดำเนินงานของตนเอง การนำระบบสารสนเทศมาใช้ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดการประสานงานที่ดีในธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการคัดเลือกข้อมูลมาวิเคราะห์ การใช้งานจะต้องวางแผนในการกำหนดคุณภาพของงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ประสิทธิภาพในการทำงาน

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ท่านปฏิบัติงานที่ได้ผลงานออกมาเท่ากับหรือมากกว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้	.3	3.3	43.2	44.7	8.5	3.56	.71	มาก	
2. ท่านรู้สึกยินดีทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานต่างๆ	.3	3.6	38.9	46.8	46.8	3.63	.73	มาก	
3. ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในธนาคารท่านใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	.3	3.0	38.6	47.7	10.3	3.65	.72	มาก	
4. ท่านทำงานได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม	.9	2.7	38.3	47.1	10.9	3.64	.75	มาก	
5. ธนาคารของท่านมีการสร้างเสริมคุณภาพชีวิต การได้ทำงานที่ท่านชอบทำให้เกิดความสุข สุขภาพจิตดี ตลอดจนตอบสนองความต้องการความสำเร็จได้	-	4.6	43.5	38.0	14.0	3.61	.78	มาก	
รวม						3.62	.74	มาก	

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย: ประสิทธิภาพในการทำงาน ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ 1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้ผลงานออกมาเท่ากับหรือมากกว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 ข้อที่ 2 ท่านรู้สึกยินดีทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ข้อที่ 3 ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในธนาคารท่านใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 ข้อที่ 4 ท่านทำงานได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการสร้างเสริมคุณภาพชีวิต การได้ทำงานที่ท่านชอบทำให้เกิดความสุขใจ สุขภาพจิตดี ตลอดจนตอบสนองความต้องการความสำเร็จได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ความพึงพอใจในการทำงาน

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							S.D.	ความหมาย
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}			
1. ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร	-	3.0	37.1	41.9	17.9	3.75	.78	มาก	
2. ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงาน ที่ท่านได้ปฏิบัติในแต่ละวัน	-	2.1	33.7	45.0	19.1	3.81	.76	มาก	
3. ท่านพึงพอใจในภาระงานที่ เหมาะสมของท่านตามที่ได้รับ มอบหมาย	-	1.5	33.7	45.0	19.8	3.85	.75	มาก	
4. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน นั้นให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	-	.9	30.1	45.9	23.1	3.91	.75	มาก	

ตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ความพึงพอใจในการทำงาน (ต่อ)

รายการประเมินข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น							
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
5. ท่านพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร	-	.9	27.7	43.2	28.3	3.99	.77	มาก
รวม						3.86	.76	มาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย : ความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ 1 ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานผู้บริหาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 ข้อที่ 2 ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้ปฏิบัติในแต่ละวัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 ข้อที่ 3 ท่านพึงพอใจในภาระงานที่เหมาะสมของท่านตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 ข้อที่ 4 ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน นั้นให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และข้อที่ 5 ท่านพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 4.16 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย			
1.1 การบรรลุวัตถุประสงค์	3.31	.73	ปานกลาง
1.2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ	3.38	.73	ปานกลาง
1.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.62	.74	มาก
1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน	3.86	.76	มาก
รวม	3.54	.74	มาก

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54

4.3 ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 นโยบายรัฐมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายรัฐต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X1.1	X1.2	X1	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X1.1	1.000								
X1.2	0.656**	1.000							
X1	0.902**	0.918**	1.000						
X3.1	0.379**	0.426**	0.443**	1.000					
X3.2	0.407**	0.459**	0.477**	0.501**	1.000				
X3.3	0.349**	0.443**	0.438**	0.448**	.502**	1.000			
X3.4	0.390**	0.406**	0.438**	0.388**	0.473**	0.568**	1.000		
X3.5	0.432**	0.433**	0.475**	0.461**	0.419**	0.389**	0.509**	1.000	
X3	0.519**	0.574**	0.602**	0.733**	0.778**	0.763**	0.766**	0.743**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นโยบายรัฐ (X1) มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (X3) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.602 เมื่อพิจารณา นโยบายรัฐแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.349-0.459

สมมุติฐานที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X2.1	X2.2	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X2.1	1.000								
X2.2	0.471**	1.000							
X2	0.862**	0.853**	1.000						
X3.1	0.426**	0.452**	0.511**	1.000					
X3.2	0.459**	0.374**	0.486**	0.501**	1.000				
X3.3	0.443**	0.469**	0.531**	0.448**	0.502**	1.000			
X3.4	0.406**	0.408**	0.475**	0.388**	0.473**	0.568**	1.000		
X3.5	0.433**	0.417**	0.496**	0.461**	0.419**	0.389**	0.509**	1.000	
X3	0.574**	0.558**	0.660**	0.733**	0.778**	0.763**	0.766**	0.743**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การจัดการความรู้ (X2) มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (X3) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.660 เมื่อพิจารณาการจัดการความรู้แต่ละด้านมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.417-0.558

สมมุติฐานที่ 3 ข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X3.1	Y1	Y2	Y3	Y4
X3.1	1.000				
Y1	0.459**	1.000			
Y2	0.487**	0.621**	1.000		
Y3	0.333**	0.538**	0.628**	1.000	
Y4	0.297**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000
Y_total	0.449**	0.986**	0.574**	0.512**	0.449*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ข้อมูลสารสนเทศ (X3.1) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Y_total) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.297-0.487

สมมุติฐานที่ 4 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X3.2	Y1	Y2	Y3	Y4
X3.2	1.000				
Y1	0.494**	1.000			
Y2	0.465**	0.621**	1.000		
Y3	0.416**	0.538**	0.628**	1.000	
Y4	0.343**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000
Y_total	0.484**	0.986**	0.574**	0.512**	0.449**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กร (X3.2) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Y_total) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.484 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.343-0.494

สมมุติฐานที่ 5 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X3.3	Y1	Y2	Y3	Y4
X3.3	1.000				
Y1	0.450**	1.000			
Y2	0.432**	0.621**	1.000		
Y3	0.344**	0.538**	0.628**	1.000	
Y4	0.283**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000
Y_total	0.444**	0.986**	0.574**	0.512**	0.449**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร (X3.3) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Y_total) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.444 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการติดตามความก้าวหน้าของธนาคารต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.283-0.450

สมมุติฐานที่ 6 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X3.4	Y1	Y2	Y3	Y4
X3.4	1.000				
Y1	0.474**	1.000			
Y2	0.439**	0.621**	1.000		
Y3	0.445**	0.538**	0.628**	1.000	
Y4	0.309**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000
Y_total	0.468**	0.986**	0.574**	0.512**	0.449**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า การประสานงานกับหน่วยงานและหน่วยงานอื่น (X3.4) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Y_total) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.468 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การประสานงานกับหน่วยงานและหน่วยงานอื่นต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.309-0.484

สมมุติฐานที่ 7 มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตัวแปร	X3.5	Y1	Y2	Y3	Y4
X3.5	1.000				
Y1	0.609**	1.000			
Y2	0.484**	0.621**	1.000		
Y3	0.454**	0.538**	0.628**	1.000	
Y4	0.407**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000
Y_total	0.596**	0.986**	0.574**	0.512**	0.449**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า มาตรฐานการรักษาความปลอดภัย (X3.5) มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (Y_total) ก็คือตัวแปรทั้ง 2 ตัวมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.596 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยต่อการจัดการระบบสารสนเทศทุกด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่าง 0.407-0.609

4.4 ตัวแบบประสิทธิผลประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวที่ใช้วิเคราะห์

คุณสมบัติของแบบจำลอง	Mean	Std. Deviation	N
ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ (Y_total)	3.30	.623	329
ด้านที่ 1 การบรรลุวัตถุประสงค์ (Y1)	3.31	.614	329
ด้านที่ 2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ (Y2)	3.37	.609	329
ด้านที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน (Y3)	3.62	.6188	329
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจการทำงาน (Y4)	3.86	.691	329

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าสถิติของตัวแปรมีคุณสมบัติอยู่ในเกณฑ์ดีและเหมาะสม กล่าวคือ จำนวนตัวอย่างที่จะนำไปวิเคราะห์มีมากเพียงพอ (329 ตัวอย่าง) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง-ระดับมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานกระจายค่อนข้างสูง ซึ่งแสดงว่าความแปรปรวนของตัวแปรทุกตัวอยู่ในเกณฑ์ที่ดี มีการกระจายปกติ ค่าสถิติดังกล่าวจึงเหมาะในการทดสอบด้วยเทคนิคสถิติ ถดถอยพหุต่อไป

ตารางที่ 4.25 ตารางเมตริกสัมพัทธ์

ปัจจัยพยากรณ์	Y_total	Y1	Y2	Y3	Y4
ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ (Y_total)	1.000				
ด้านที่ 1 การบรรลุวัตถุประสงค์ (Y1)	0.986**	1.000			
ด้านที่ 2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ (Y2)	0.574**	0.621**	1.000		
ด้านที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน (Y3)	0.512**	0.538**	0.628**	1.000	
ด้านที่ 4 ความพึงพอใจการทำงาน (Y4)	0.449**	0.471**	0.465**	0.723**	1.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 ตารางเมตริกสัมพันธ์ พบว่ามีตัวแปรจำนวนหนึ่งคู่ ที่มีค่าความสัมพันธ์สูงกว่า .75 คือ ด้านการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ (Y1) กับประสิทธิผลการจัดระบบสารสนเทศ (Y_{total}) ซึ่งแสดงว่าจะเกิดปัญหา Multicollinearity ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ การเกิดปัญหาดังกล่าว จึงจะเกิดขึ้นในการวิเคราะห์การถดถอยแบบเชิงซ้อน การที่ตัวแปรเหตุมีความสัมพันธ์กันสูง จะทำให้สมการถดถอยไม่ถูกต้อง ซึ่งก็จะส่งผลให้การประมาณหรือการพยากรณ์ตัวแปรผิดพลาดจากความจริงไปด้วย จึงไม่สามารถนำตัวแปรด้านการบรรลุมิติวัตถุประสงค์ (Y1) เข้าสมการ

ตารางที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปรที่เข้าสมการด้วยเทคนิค Stepwise

ลำดับ	ชุดตัวแปรเข้า สมการ	ค่าสัมประสิทธิ์		F	Sig. F	R	R ²	t	Sig. t
		B	Beta						
2	(ค่าคงที่)	.886						4.930	.000
	Y2	.477	.466					9.402	.000
	Y3		.138					1.917	.396
	Y4	.209	.232	96.569	.000	.610	.372	4.686	.000
S.E.E = .495 , Adjust R ² = .368									

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ด้านสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ได้เพียง 2 ด้านเท่านั้น คือ ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ (Y2) และด้านความพึงพอใจการทำงาน (Y4) ส่วนด้านประสิทธิภาพการทำงาน (Y3) ไม่มีนัยสำคัญ สามารถอธิบายโดยรวมได้ ร้อยละ 37.2

สรุปผล คือ ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ (Y2) และด้านความพึงพอใจการทำงาน (Y4) เป็นด้านที่สามารถทำนายประสิทธิผลการจัดระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มากที่สุด โดยมีค่า R²เท่ากับ .372 นั่นคือ ทั้งสองด้านร่วมกันอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพแบบจำลองได้ 37.2% โดยเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Z_{Y_total} = .446Z_2 + .232Z_4$$

จากสมการในรูปคะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ ดังนี้

ความมีประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ เท่ากับค่า สัมประสิทธิ์ β_2 (การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ).446 บวกกับ ค่าสัมประสิทธิ์ β_4 (ความพึงพอใจการทำงาน) ดังนั้นด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ และด้านความพึงพอใจการทำงาน มีความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อ ความมีประสิทธิผลของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมากที่สุด เนื่องจากการตัดตัวแปรเหตุที่มีความสัมพันธ์กันมากออกไปตามวิธีการแก้ปัญหา Multicollinearity (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) สามารถสร้างเป็นสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ในการเขียนสมการในครั้งนี้ได้อยู่ภายใต้ข้อกำหนดของวิธี Stepwise Multiple Regression ที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวที่เข้ามาในสมการจะต้องเป็นตัวแปรที่ทำให้สามารถลดความผิดพลาดในการพยากรณ์ สูงที่สุดโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ (R^2) จะต้องมีค่าสูง

4.5 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปประเด็น สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำแนกตามประเด็นข้อคำถามและคำตอบของผู้ทรงคุณวุฒิที่ถูกลักษณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพต่อประเด็นข้อมูลคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ต่อข้อคำถาม ธนาคารมีข้อกำหนดต่างๆ ของทางราชการ หรือนโยบายใดๆ ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยหรือไม่ ส่งผลกระทบอย่างไร และมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร

จากผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มีดังนี้

ข้อกำหนดของทางราชการ หรือนโยบายส่วนใหญ่จะส่งผลกระทบต่อระบบงานของธนาคารบ้างแต่ไม่มากนัก ส่วนที่กระทบคือ ระบบงานธนาคารอาจยังไม่รองรับอาจต้องพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การพักชำระหนี้ หรือการชำระเป็นแบบฤดูกาล (Seasonal Payment) โดยธนาคารต้องพิจารณาความคุ้มค่า คุ้มค่าของการพัฒนาระบบเพื่อให้รองรับกับนโยบาย ซึ่งบางนโยบายอาจมีช่วงระยะเวลาสั้น ธนาคารอาจใช้ระบบก็ด้วยมือ (Manual) แทนได้ แต่สิ่งสำคัญที่สุดจะต้องมีการควบคุมความเสี่ยงที่ดี วัตถุประสงค์สำเร็จและสามารถตรวจสอบได้ ดังนั้น นโยบายของทางราชการอาจมีผลกระทบต่อระบบสารสนเทศของธนาคารในบางนโยบายเท่านั้นซึ่งส่วนใหญ่สามารถทำได้เพราะ

ธนาคารมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบอยู่แล้วผ่านช่องทางต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้รับได้อยู่หลากหลายด้านเงินฝาก

ต่อข้อคำถาม ส่งผลกระทบต่ออย่างไรต่อการดำเนินงานของธนาคารและมีแนวทางในการปฏิบัติอย่างไร

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลัง จึงมีนโยบายหรือข้อบังคับที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ทำให้มีผลกระทบในการปฏิบัติงานจากการที่ธนาคารเป็นธนาคารเล็กๆ การลงทุนเทคโนโลยีมีน้อย นโยบายที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากคือนโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัยต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะต้องมีขั้นตอนและข้อกำหนดในดำเนินงาน ด้วยโครงสร้างด้านองค์การภายในธนาคาร ด้านความพร้อมของบุคลากรด้านระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน สัญญาจ้างผู้ให้บริการภายนอกที่ดำเนินการก่อนประกาศใช้นโยบายฉบับนี้ และยังไม่สิ้นสุดสัญญาไม่สอดคล้องกับนโยบาย จึงไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วน

ต่อข้อคำถาม ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ และคิดว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีการดำเนินการในเรื่องนี้หรือไม่ ถ้ามีมีอย่างไรบ้าง

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

ทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล แต่สิ่งสำคัญสำคัญขององค์กรคือ องค์กรจะสามารถบริหารองค์ความรู้ (Knowledge management - KM) และการพัฒนาองค์กร ไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืนได้อย่างไร

สำหรับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย นั้นให้ความสำคัญ และใส่ใจกับการส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานค่อนข้างมาก เห็นได้จากการที่ผู้บริหารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้ให้ความสำคัญของการบริหารองค์ความรู้ของพนักงาน โดยแบ่งลักษณะออกเป็น

– ความรู้ที่เห็นได้ชัดเจน เป็นรูปธรรม (Explicit Knowledge) ผู้บริหารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้อนุมัติพื้นที่ในการจัดทำห้องสมุดธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อให้พนักงานสามารถค้นหาข้อมูลที่พนักงานให้ความสนใจ พร้อมกันนี้ ธอท.ก็มีฝ่ายงานที่ดูแลงานเฉพาะด้านนี้โดยตรง ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งทำหน้าที่ในด้านการฝึกอบรมต่างๆ ให้กับพนักงาน ทั้งยังจัดทำเว็บไซต์ภายในองค์กรเพื่อกระจายข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรม บทความต่างๆ

– ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) นั้นจะเป็นองค์ความรู้ที่บริหารจัดการได้ยากที่สุด ต้องอาศัยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานทุกระดับชั้นในการขับเคลื่อน เนื่องจาก ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) เป็นภูมิปัญญา เป็นการสั่งสมประสบการณ์ ความรู้ที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่ยากที่จะถ่ายทอดกลเม็ด เคล็ดลับในการทำงานจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง แนวทางสำหรับการแปลง ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit knowledge) ให้เป็นความรู้ที่เห็นได้ชัดเจน เป็นรูปธรรม (Explicit knowledge) คือ การจัดทำเว็บไซต์เฉพาะด้านเพื่อให้พนักงานสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้

ในส่วนของข้อเสนอแนะต่อข้อคำถามจากผู้ถูกสัมภาษณ์มีดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) คือการพัฒนาความรู้ในองค์กร ซึ่งที่ผ่านธนาคารอิสลามฯมีการอบรมด้านการจัดการความรู้ในทุกด้านอยู่แล้วเป็นระยะๆ ซึ่งเหล่านี้จะทำให้การจัดการความรู้ที่เป็นระบบ และในอนาคตพนักงานก็สามารถค้นหาในระบบสารสนเทศและนำความรู้ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ระบบความรู้บนอินเทอร์เน็ตหรือบนเว็บไซต์ของธนาคาร เป็นต้น

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการให้บริการที่แตกต่างจากธนาคารพาณิชย์ทั่วไป มีการทำงานภายใต้ พระราชบัญญัติ เฉพาะการให้บริการต้องถูกต้องตามหลักจริยธรรม และได้มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากตัวแทนในฝ่ายงานต่างๆ แต่ยังมีขาดระบบที่จะเชื่อมโยงและสามารถให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมและเข้าถึง แต่ละฝ่ายงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จะมีการจัดทำระเบียบคู่มือการปฏิบัติงานและระบบงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานของฝ่ายนั้น เพื่อให้พนักงานแต่ละ

ท่านสามารถนำมาศึกษา โดยระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานและระบบงานสารสนเทศจะมีการทบทวนปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

จึงควรนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงโดยง่ายเข้ามาช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ต่อข้อคำถาม การประเมินความต้องการระบบสารสนเทศในปัจจุบันของธนาคารเป็นอย่างไรบ้าง

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

ประเมินความต้องการของระบบสารสนเทศของธนาคารได้พอสังเขป จุดเด่นคือ เป็นระบบที่เป็นมาตรฐาน ทันสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร จุดที่ต้องให้ความเห็นเพิ่มเติมคือ เพิ่มความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล เพิ่มศูนย์การเรียนรู้ให้หลากหลายมากขึ้น ใช้งานง่ายเป็นหมวดหมู่ และเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะช่วยให้ตอบสนองและตรงความต้องการของผู้ใช้อย่างสมบูรณ์แบบได้ในอนาคต

ต่อข้อคำถาม มีการดำเนินการอย่างไรบ้างสำหรับอนาคตจะเป็นไปในทิศทางใด

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีการจ้างผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาดูแลในระบบที่เป็นระบบหลักๆ ที่สำคัญๆ ในลักษณะที่เป็นการจ้างเหมาแบบเบ็ดเสร็จ (Turnkey Project) และมีการทำสัญญาระยะยาวไม่ต่ำกว่า 5 ปี และมีสัญญาการจ้างงานอย่างชัดเจน จึงมีปัญหาค่าใช้จ่ายที่ต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยน ฉะนั้นการแก้ไขใดๆ ที่เกิดขึ้นจะต้องมีการจ้างนอกเหนือขอบเขตของสัญญา การบรรลุข้อตกลงจึงใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก ทำให้เกิดปัญหาสะสม และการจัดทำโครงการดำเนินในรูปแบบจากบนลงล่าง (Top-Down) ทำให้ไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน การดำเนินการในอนาคตจะต้องมีแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี 5 ปี ที่ชัดเจนของระบบไอทีที่สอดคล้องกับทิศทางการให้บริการด้านการเงินที่สามารถดำเนินการได้กับระบบในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรและแผนพัฒนาการพัฒนาระเทศตามนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของภาครัฐ

ต่อข้อคำถาม จากภาพรวมในกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศมีส่วนทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานและ/หรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับผลงานที่ได้รับมากน้อยเพียงใด และความสำเร็จของงานที่ทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการใช้งานของระบบ อยู่ระดับ ปานกลางหมายถึง ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำข้อมูลไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านวิชาการ หรือเฉพาะด้าน (สินเชื่อ เงินฝาก) ก็สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับการให้บริการในทุกด้าน ซึ่งทุกๆ ฝ่ายงานภายในองค์กรจะมีการใช้งานที่แตกต่างกันและมีบทบาทที่ชัดเจน การประสานงานการกำหนดความต้องการของระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้ทั้งหมด ทำให้ความพึงพอใจมีน้อย

ต่อข้อคำถาม ข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล หรือแสดงทัศนะ ดังนี้

1. จัดตั้งหน่วยงาน/ฝ่ายงานล้างข้อมูล (Data Cleansing) เพื่อทำหน้าที่ตรวจทานความถูกต้องของระบบอย่างเป็นนัยสำคัญ
2. จัดตั้งหน่วยงาน/ฝ่ายงานระบบจัดการข้อมูล (Management Information System : MIS) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการประมวลผล วิเคราะห์ข้อมูล และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่างๆ ในองค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สอดคล้องและมาจากแหล่งที่มาเดียวกัน รวมทั้งมีความยืดหยุ่นและสามารถรองรับความต้องการข้อมูลขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง
3. จัดทำระบบรายงานเฉพาะด้านของธนาคาร (Enterprise Data Warehouse) เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งที่มาของข้อมูลจากระบบงานต่างๆ โดยองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ เช่น การวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ และการตัดสินใจ และการจัดทำรายงานในลักษณะต่างๆ
4. จัดฝึกอบรมให้พนักงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุง และปรับใช้มาตรฐานความปลอดภัย

สารสนเทศให้ได้มาตรฐานตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ขององค์การ และครอบคลุมทุกระบบงาน

5. ปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Process Improvement) ให้มีความกระชับ ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนของการทำงาน

การพัฒนากระบวนการสารสนเทศต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้ และมีการ Update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำ ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้ และสำคัญที่สุดต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในธนาคารเป็นหลัก ซึ่งหากระบบสารสนเทศดี ผลที่ตามมาคือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ในระดับดี

ทางผู้บริหารระดับกลางระดับสูงควรมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงของการดำเนินธุรกิจที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีในการขับเคลื่อน การดำเนินการที่รวดเร็วทันกับความต้องการ ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและแนวทางการป้องกัน และผู้บริหารระดับกลางและพนักงานระดับปฏิบัติการต้องมีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 3. เพื่อพัฒนาข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยด้วยวิธีการดำเนินการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) 2 รูปแบบ คือการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวน 329 คน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำนวน 4 ท่านซึ่งแต่ละท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในด้านสายงานสารสนเทศของธนาคาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนคือ

5.1.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1.2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1.1 สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากการทดสอบสมมุติฐานในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในบทที่ 4 ส่วนของการทดสอบสมมุติฐานสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ว่า

1. ระดับของประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยพบว่า นโยบายรัฐและด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และการจัดการระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้

ตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	เป็นไปตามสมมุติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน	Sig.
1. นโยบายรัฐมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.602
2. การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.660
3. ข้อมูลและสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.449
4. การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอกมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.484
5. การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.444
6. การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.468
7. มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	✓		0.596

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการทำงานและ ปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงานผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการระบบสารสนเทศ มีปัจจัยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ 1.ปัจจัยด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ 2.ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ 3.ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการทำงาน และ 4.ปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันทา ภักดีโยธิน เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่กล่าวว่า ธนาคารเป็นองค์การธุรกิจหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมพร้อมในการขยายธุรกิจ พัฒนาระบบงานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงิน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบการให้บริการด้านการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ และธนาคารยังมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จ เป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์การ และสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอย่างมืออาชีพในทุกๆ ด้าน (สุนันทา ภักดีโยธิน, 2553)

ตารางเมตริกสัมพันธ์ พบว่า มีตัวแปรจำนวนหนึ่งคู่ ที่มีค่าความสัมพันธ์สูงกว่า .075 คือ ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์กับประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยซึ่งแสดงว่าจะเกิดปัญหา Multicollinearity ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุ จึงไม่สามารถนำตัวแปรด้านการบรรลุวัตถุประสงค์เข้าสมการผลการวิเคราะห์ปรากฏว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด 3 ด้านสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้เพียง 2 ด้านเท่านั้น คือ ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ และด้านความพึงพอใจการทำงาน ส่วนด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่มีนัยสำคัญ สามารถอธิบายโดยรวมได้ ร้อยละ 37.2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ที่นำเสนอผลการวิจัยว่า 1.ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ปัจจัยที่ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก

3. ตัวแบบประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จากการวิเคราะห์ความมีประสิทธิผลทั้ง 4 ด้าน และนำปัจจัยที่มีผลมาศึกษาเป็นตัวอย่าง โดยการใช้สถิติ Multiple Regression ด้วยวิธี Stepwise พบว่าปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศและปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงานเป็นด้านที่สามารถทำนายประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุติมา วัฒนาผาสุกกุล ในเรื่องการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่กล่าวว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นระยะเวลากว่า 40 ปีมาแล้ว ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการลงทุนและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานก่อนกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก (ชุติมา วัฒนาผาสุกกุล, 2550) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง เรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีเป็นผลมาจากความตั้งใจของพฤติกรรม ซึ่งความตั้งใจของพฤติกรรมนั้นเกิดมาจากทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีและความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานต่างๆ การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการติดต่อสื่อสารเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันส่งผลให้การติดต่อสื่อสารการรับ-ส่งข้อมูลแม้แต่การทำธุรกรรมต่างๆ ในปัจจุบันมีความสะดวกและรวดเร็วอย่างมาก (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2558)

5.1.2 สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบสารสนเทศมีส่วนทำให้พนักงานปฏิบัติงานและ/หรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับผลงานและระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นอย่างมาก จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า

ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงการคลัง จึงมีนโยบายหรือข้อบังคับที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด ทำให้มีผลกระทบในการปฏิบัติงานจากการที่ธนาคารเป็นธนาคารเล็กๆ การลงทุนเทคโนโลยีมีน้อย

ดังนั้นข้อค้นพบดังกล่าวจึงสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงปริมาณในข้อ 5.1.1 พบว่าพนักงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีความเห็นว่า นโยบายของรัฐมีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารฯ นโยบายที่ได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากคือ นโยบายการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (IT Outsourcing) เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาการให้บริการทางการเงินที่ทันสมัยต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งจะต้องมีขั้นตอนและข้อกำหนดในดำเนินงาน ด้วยโครงสร้างด้านองค์การภายในธนาคาร ด้านความพร้อมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบัน สัญญาจ้างผู้ให้บริการภายนอกที่ดำเนินการก่อนประกาศใช้นโยบายฉบับนี้และยังไม่สิ้นสุดสัญญาไม่สอดคล้องกับนโยบาย จึงไม่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนการประสานงานการกำหนดความต้องการของระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้ทั้งหมด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาณัฐ ชัยรัตตกุล เรื่องนโยบายการขนส่งมวลชนของประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะที่พบว่า 1.ผู้ที่มีส่วนกำหนดนโยบายให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ แตกต่างกันมาก ทำให้เกิดปัญหาและข้อขัดแย้งในการดำเนินงาน โดยเฉพาะระหว่างปัจจัยด้านการเงินกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม 2.ผู้ที่มีส่วนกำหนดนโยบายในยุคก่อนการให้ความสำคัญต่อปัจจัยต่างๆ ในลักษณะที่กระจายน้ำหนัก โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมเป็นหลัก ในยุคเริ่มการผู้ที่มีส่วนกำหนดนโยบายมีความเห็นในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านการเมืองสูงสุด และยังให้ความสำคัญกับตัวแปรด้านอื่นๆ ที่สอดคล้อง

กันและการจัดการความรู้ของธนาคาร ยังไม่มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล รวมทั้งที่เป็นความรู้จากประสบการณ์ ที่มีคุณค่าต่อการสร้างสรรค์นำมาพัฒนาทั้งทางด้านของตัวบุคคลหรือเอกสารที่ยังไม่มีการจัดเก็บรวบรวม นำมาพัฒนาให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน เป็นกระบวนการ โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการความรู้ (2551)

สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยรัตน์ จุสปาโล เรื่องความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ และผลที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรธุรกิจไทย ที่พบว่ามีปัจจัยที่สำคัญ 3 ประการ ที่มีอิทธิพลสามารถพยากรณ์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจได้ คือ 1) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการวางแผนทั้งกลยุทธ์ธุรกิจและกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) การจัดการความรู้และการสื่อสารระหว่างผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศกับผู้บริหารธุรกิจ ปัจจัยทั้ง 3 ประการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ ได้ร้อยละ 34.6 ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจของแต่ละประเภทอุตสาหกรรมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน มีเฉพาะอุตสาหกรรมทรัพยากรที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ มาก องค์กรที่มีรูปแบบการจัดการองค์กรที่แตกต่างกันมีความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจต่างกัน และความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (2552)

นอกจากนี้ผลการวิจัยที่ได้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศ Best เสนอว่าความรวดเร็วของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนการใช้เวลาว่างและพฤติกรรมในการทำงาน มีการพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นและมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญต่อกิจกรรมต่างๆ ในอนาคตและเป็นหัวใจของสังคมสมัยใหม่เพราะสามารถแก้ปัญหาความท้าทายทางสังคมที่กำลังเผชิญอยู่ได้ (Best, 1981)

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ขององค์การ

การดำเนินการในอนาคตจะต้องมีแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี ที่ชัดเจนของระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับทิศทางการให้บริการด้านการเงินที่สามารถดำเนินการได้กับระบบสารสนเทศในปัจจุบันสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารรัฐวิสาหกิจ (เฉพาะกิจ) และแผนพัฒนาการพัฒนาระบบตามนโยบายของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของภาครัฐและให้ความสำคัญกับการพัฒนาสายงานสนับสนุนให้มีทิศทางที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินธุรกิจ โดยยึดตามหลักชะริอะห์ เพื่อให้มั่นใจว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สามารถบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจและรักษาความสามารถในการแข่งขันในระยะยาวได้

ดำเนินกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Strategy) มุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพของระบบงานและบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยงานทางการทำธุรกรรมของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถบริหารจัดการด้านผู้ใช้งานของระบบสารสนเทศของธนาคารให้ตรงตามความต้องการของพนักงานที่ปฏิบัติงานในเนื้อหาของการปฏิบัติงานในแต่ละวันให้เกิดประสิทธิภาพการเพิ่มขึ้นของแรงกดดันเกี่ยวกับการแข่งขันในธุรกิจการธนาคารยังคงขยายอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการสำหรับประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น การก้าวหน้าในด้านระบบสารสนเทศ การบริการและการแก้ปัญหาที่ฉับเคลื่อนความช้า ความเร็ว และการเปลี่ยนแปลงโดยบังเอิญในยุทธวิธีของธุรกิจ การธนาคารตามมาด้วยความต้องการต่อระบบสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนการบริการ และการแก้ปัญหาที่ต้องการได้รับความได้เปรียบเกี่ยวกับการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

1. ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ

ธนาคารฯ ควรปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน สามารถแข่งขันกับธนาคารของรัฐหรือธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้

ธนาคารฯ ควรมีการพัฒนาพนักงานหรือผู้ใช้งานระบบสารสนเทศของธนาคารอยู่เสมอ โดยมีการจัดฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนา

ความรู้อย่างต่อเนื่อง เกิดความรู้และความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ใช้งานและทำให้เพิ่มศักยภาพในการในการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น

ธนาคารฯ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศในด้านการควบคุมพื้นฐานและมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ควบคู่กับการใช้ข้อมูลบนระบบสารสนเทศ โดยมี การติดตามและการตรวจสอบการอนุมัติรายการและให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีมาตรการกำหนดการแก้ไขเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลว่า ผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและเกิดคุณภาพของงานที่ทำอีกด้วย

2. ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย การบริหารพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ระบบสารสนเทศที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยนำมาใช้เพื่อการบริหารพัฒนา ทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการที่รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่จากการที่การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล มีการพัฒนาและปรับตัวให้ทัน สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว พัฒนาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการหาแนวทางเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับธนาคาร ซึ่งก็ถือว่ามีความสำคัญมากต่อการพัฒนาธนาคาร

ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้ในการปฏิบัติควรได้รับการ ออกแบบระบบให้สนับสนุนต่อกระบวนการจัดการความรู้และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาองค์กร และ ในทางกลับกันระบบสารสนเทศต้องสามารถนำเอาความรู้และประสบการณ์จากบุคลากรเข้าสู่ กระบวนการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ในลักษณะของ กระบวนการสองทางหรือวงจรการเรียนรู้

การนำระบบงานสารสนเทศมาใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบงานสารสนเทศในธุรกิจ ของธนาคาร ต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้ และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำ ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้งาน และ สำคัญที่สุดต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคารเป็นหลัก

นอกจากนี้ ทางธนาคารและผู้บริหารควรสนับสนุนการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ร่วมงานให้มากขึ้นและจริงจังกว่ที่เป็นอยู่ ทั้งนี้จะทำให้ธนาคาร

อิสลามแห่งประเทศไทยเข้าสู่สถานะขององค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สามารถผลิต ต่อยอด จัดเก็บ และส่งผ่านความรู้ใหม่ๆ ไปทั่วทั้งองค์กรและเครือข่ายภายนอก ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ตลอดจนความยั่งยืนของกิจการในการปฏิบัติการกิจเพื่อสังคมไทยต่อไป

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะที่ผู้วิจัยได้รับจากการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสามารถสรุปเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารอย่างมาก หากมีการเพิ่มการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในส่วนของตัวเองแปรอื่นที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้น อาทิเช่น ด้านข้อมูล และสารสนเทศที่เป็นข้อมูลดิบ สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้และกลุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลจากพนักงานของฝ่ายระบบสารสนเทศโดยตรง เป็นต้น

2. เมื่อธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยทราบผลการวิจัยในครั้งนี้แล้วว่า ด้านใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศแล้วควรมีการวิจัยเพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่มีความส่งผลต่อด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ และด้านประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานธนาคารฯ ที่ใช้ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักถึงเป็นอย่างมาก ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กร และภาครัฐให้การสนับสนุน ผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

3. ควรมีการศึกษาในการวิจัยครั้งต่อไปในควรรศึกษาคควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเชิงเปรียบเทียบระหว่างการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารที่เป็นธนาคารของรัฐกับการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารที่เป็นธนาคารของเอกชน เพื่อหาความสัมพันธ์ของการจัดการระบบสารสนเทศกับความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศของธุรกิจธนาคาร เป็นต้น

5.2.4 ข้อเสนอแนะในการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบโดยการใช้สถิติ Multiple Regression ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศและด้านความพึงพอใจการทำงาน เป็นด้านที่สามารถทำนายประสิทธิผลการจัดระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยได้มากที่สุด ดังนั้นจึงนำผลวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ Hardware และ Software ของระบบสารสนเทศเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพ รวมถึงบุคลากรที่คอยดูแลในเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา

2. ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในธนาคารให้เป็นระบบมีมาตรฐาน โดยนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานและพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการเข้าถึงและง่ายต่อการใช้งาน สามารถแข่งขันกับธนาคารของรัฐหรือธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ได้

3. ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีการประชุม เพื่อรับฟังปัญหา ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมถึงควรมีการมอบหมายงานให้พนักงานระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานแทนผู้บังคับบัญชา หรือมีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้สึกหรือมีทัศนคติในทางบวกเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา

4. ควรจัดจำนวนพนักงานในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อจะได้ลดความตึงเครียดกับการทำงานไม่เสร็จ และตำแหน่งงานหนึ่งไม่ควรให้ปฏิบัติงานหลายหน้าที่ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกท้อแท้ ควรให้พนักงานมีโอกาสใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อพนักงานจะได้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับพนักงานและควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ วัชรินทร์. (2552). *องค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม Digital Thailand ใน การประชุมธนาคารรัฐวิสาหกิจ* (น.116-117). กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- กฤตภัทร บุญญรัตน์. (2555). *นโยบายสาธารณะและการวางแผน*. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี่.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for windows* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์. (2557). *การพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- จรงค์ศักดิ์ หาญณรงค์. (2542). *Human resource competencies* [อัดสำเนา]. กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย.
- ชัชวาล แอร์มหล้า. (2552). *นโยบายการอนุรักษ์ลุ่มน้ำ: กรณีศึกษาลุ่มน้ำแม่กลองตอนล่าง* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). ราชบุรี: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- ชัยรัตน์ จุสปาโล. (2553). *ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ และผลที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรธุรกิจไทย*. คุยฉินิพนธ์ปริญญาคุยฉินิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชุติมา วัฒนาพาสุขกุล. (2550). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชาว์ อินไย. (2553). *การประเมินโครงการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ เซ็นเตอร์.

- ณัฐพันธ์ เฆรนนท์. (2545). *กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ณัฐพันธ์ เฆรนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทรัพย์สิทธิ์ เหลืองจากรุโรจน์. (2556). *การประยุกต์ใช้ ITIL ในการสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจธนาคารในการรับเรื่องการแจ้งปัญหาการใช้งานและการขอความช่วยเหลือในระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศภายในธนาคารให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือ IBM Tivoli*. การศึกษาโครงการเฉพาะเรื่องปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทิจัมพร ศิริจันทพันธ์. (2555). *ประสิทธิผลการจัดการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยของโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดสกลนคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ณาดยา ฉาบนาถ. (2548). *ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: เอส.พี.ซี.บุ๊กส์.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543). *Competency – based human resource management*. *วารสารการบริหารคน*, 21, 11 – 22.
- ถาวร เส็งเอียด. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดชายแดนภาคใต้ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุุณบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิไล.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2547). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2552). เข้าถึงได้จาก <http://www.ibank.com/>
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2557). เข้าถึงได้จาก <http://www.ibank.com/>
- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2559). เข้าถึงได้จาก <http://www.ibank.com/>
- ธีระ กุลสวัสดิ์. (2553). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร*. กรุงเทพฯ: เอ็ม.ที. เพรส.
- นภดล ร่มโพธิ์ และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2552). *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- บรรจบ บุญจันทร์. (2554). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำเชิงเทคโนโลยีของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บินมูชา. (2551, 28 เมษายน). ประวัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. [เว็บล็อก]. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/naichumpol/2008/04/28/entry-2> บิสซิเนสอาร์เอนด์ดี.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2553). *การจัดการทุนมนุษย์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- เบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2553). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- ปริญญา เสรีพงศ์. (2551). *Iso 27001 introduction to security management system: ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ประลอง ครุฑน้อย. (2555, 23 มิถุนายน). แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/453406%20%20%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2>
- ปวีณา จันทร์ประดิษฐ์. (2554). การประสานงาน. เข้าถึงได้จาก <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2554/19778.pdf>
- ปานจักร เหล่ารัตนารพษ์. (2548). *การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2548). *พลังแห่งภาพลักษณ์ Image is power*. กรุงเทพฯ: ฐานมีเดีย เน็ตเวิร์ค.
- พรรณี สวนเพลง. (2552). *เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พลพร ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- พสุ เดชะรินทร์. (2549). *การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*.
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภารดี อนันต์นารี. (2555). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎี ทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 4).
ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมี
บุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วรัท พุกษากุลนันท์. (2550). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผล*. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก
<http://peenet.blogspot.com/2008/07/efficiency-effectivenessadministrator.html>.
- วารภรณ์ จิรัชิตพัฒนา. (2554). *การบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โครงการ
ส่งเสริมและพัฒนาเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัลลภ สวัสดิวัลลภ. (2551). *สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 2
ปรับปรุงและเพิ่มเติมใหม่). ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม:
นครปฐม.
- วาสนา สุขกระสานดี. (2550). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2547). *โรงเรียนแห่งคุณภาพและการสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
เลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). *KM วันละคำ “จากนักปฏิบัติ KM สู่นักปฏิบัติ KM”*. กรุงเทพฯ:
สุภาพใจ.
- วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรัช ลภรัตน์กุล. (2549). *การประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. (2542). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: เซิร์คเวฟ เอ็ด
ดูเคชั่น.
- ศรีสมรัก อินทจันทร์ยัง. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2545). *ทฤษฎีการประเมิน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(3), 1351-1365.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2550). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภิสราพร สุทธาทิพยะรัตน์. (2548). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. นนทบุรี: ไอดีซี.
- สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี: อุดรธานี.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *การจัดการความรู้กับนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สมบัติ ชำรงชัยวงศ์. (2544). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิดการวิเคราะห์และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). การจัดการสารสนเทศ. ใน *มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ หน่วยที่ 1* (น. 2-16). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2541). *วิธีวิทยาการประเมิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2551). *การจัดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุนันทา ภัคดีโยธิน. (2553). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุนันทา เลานันท์. (2550). *การพัฒนาองค์กร*. กรุงเทพฯ: วิรัตน์เ็ด็ด.
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่างกันอย่างไร. เข้าถึงได้จาก http://www.sisat.ac.th/main/index.php?option=com_content&view=article&id=187 %.
- อานัญชัย รัตตกุล. (2551). *นโยบายการขนส่งมวลชนของประเทศไทย: กรณีศึกษาระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนสาธารณะ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารบุคคล. *วารสารการบริหารคน*, 12, 11-13.
- เอกวินิต พรหมรักษา. (2555, 5 ตุลาคม). BSC ด้าน Controlling. [เว็บไซต์]. เข้าถึงได้จาก <http://promruca-dba04.blogspot.com/2012/10/bsc.html>
- โอบาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- Anderson, J. E. (1975). *Public police-making*. New York: Praeger.
- Anderson, J. E. (1994). *Public police-making: An introduction* (2nd ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Anyanwu, L. O., Arome, G., & Keengwe. (2005). *Metadata paradigm for effective global information technology in the MNCS*. Palos Heights, IL: Trinity Christian College
- Boulding, K. E. (1975). *The image: Knowledge in life and social*. Ann Arbor, MI: University of Michigan.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Bozeman, B., & Corley, E. (2002). Scientists' collaboration strategies: Implications for scientific and technical human capital. *Research Policy*, 33(4), 599-616.
- Braybrooks, D., & Lindbom, C. (1963). *A Strategy of decision policy evaluation as a social process*. Glencoe, IL: Free Press.

- Burke, R. J., & Cooper, C. L. (2008). *The long work hours culture: Causes, consequences, and choices*. Bingley, England: Emerald.
- David, E. E., Jr. (1979). Science futures: The industrial connection. *Science*, 203(4383), 837-840.
- Dunn, W. N. (1994). *Public policy analysis: An introduction* (2nd ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice – Hall.
- Dye, T. R. (1966). *Policy analysis* (2nd ed.). Alabama: University of Alabama Press.
- Dye, T. R. (1998). *Understanding public policy* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall. Freedman.
- C., Kumhof, M., Laxton, D., & Lee J. (2009). *The case for global fiscal stimulus International Monetary Fund, Fiscal Affairs Department*. n. p.: International Monetary Fund.
- Friedrich, C. J. (1941). *Constitutional government and democracy*. Boston, MA: Little, Brown.
- Gavin, D. (1993). Building a learning organization. *Harvard Business Review*, 71(4), 78-91.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations behavior* (7th ed.). Boston, MA: Irwin.
- Gross, B. M. (1972). *Mathematical models in linguistics*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Gulick, L., & Urwick, L. (1973). *Paper son the science of administration*. New York: Columbia University.
- Hitt, M. A., Miller, C. C., & Colella A. (2011). *Organizational behavior: A systematic approach*. New York: John Wiley.
- International Organization for Standardization. (n.d.). *ISO/IEC 27001:2005*. Retrieved from <https://www.iso.org/standard/42103.html>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1974). *Organization and management: A systems approach* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Kotler, P. (2003). *Marketing management* (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice -Hall.
- Lasswell, H. D., & Kaplan, A. (1970). *Power and society*. New Haven: Yale University Press.
- Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2004). *Management information systems: Managing the digital firm* (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2007). *Management information systems: Managing the digital firm* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Luthans, F. (1995). *Organizational behavior* (7th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Margulies, N. (1972). *Organization development: Values process and technology*. New York: McGraw –Hill.
- Mark, M. M., Gary, H. T., & Junes, G. (2000). *Evaluation an integrated framework for understanding, guiding, and improving public and nonprofit policies and programs*. Sanfrancisco: Jossey Bass Pub.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organization: A system approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.
- Marquardt, M. J. (2011). *Building the learning organization: Achieving strategic advantage through a commitment to learning* (3rd ed.). Boston, MA: Nicholas Beraley.
- McGill, M. E. (1997). *Organization development for operating management*. New York: Irwin.
- Misra, H. (2006). Role of human resource in information technology alignment in organizations: A metric based strategic assessment framework. *Journal of Information Technology Management, 17*(3), 139.
- Nakamura, R.T., & Smallwood, F. (1980). *The politics of policy implementation*. New York: St Martins Press.
- Ness, L. R. (2005). *Assessing the relationships among information technology flexibility, strategic alignment, and information technology effectiveness*. From ProQuest Dissertations & Theses database. (No. AAT 3178531)
- O’Leary, T., & O’leary, L. I. (2007). *Computing essentials*. New York: McMillan.

- Roger, E., & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of innovation: A cross-cultural approach*. (2nd ed.). New York: Free Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Rylatt, W. J., & Kazanas, H. C. (1994). *Creating training miracles*. Sydney, Australia: Prentice – Hall.
- Schermerhorn, J. R. (1991). *Managing organizational behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Sean, M. (2012). Effective communication skills. Retrieved from: <http://www.bookboon.com>.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday.
- Serrat, O. (2009). Building a learning organization. Cornell University ILR School Retrieved from <http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1119&context=intl>
- Spencer, L. M., & S. M. Spencer. (1993). *Competency at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Spilimbergo, A., Symmansk, S., Blanchard, O., & Cottarelli, C. (2008). Fiscal policy for the crisis. Retrieved from <http://www.imf.org/external/pubs/ft/spn/2008/spn0801.pdf>
- Stewart, R. A., & Mohamed, S. (2001). Utilizing the balanced scorecard for IT/IS performance evaluation in construction. *Construction Innovation*, 1(3)147-163.
- Stoner, J. A. F. (1978). *Management*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). *Sculpting the learning organization: Lesson in the art and science of the systemic change*. New York: Josey-Based.
- Wehmeier, S. (2000). *Oxford advanced learner's dictionary*. Oxford: Oxford University Press.

Wilbur, S. (2009). *Communications in modern society: Fifteen studies of the mass media*.

n.p: Literary Licensing.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Yuchman, E., & Seashor, S. E. (1967) . A system resource approach to organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 32, 377-395.

Zwell, M. (2000). *Creating a culture of competence*. New York: John Wiley & Sons.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคณบดีนิพนธ์

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๔



เลขที่... ๒๖๔
วันที่ 21 มี.ค. 2559
๑.๐๐

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
เลขที่รับ 00A0
วันที่ 18 มี.ค. 2559

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสยาม

๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า

เขตภาษีเจริญ กทม. ๑๐๑๖๐

0237
5 มี.ค. 2559

๑๐ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำคณบดีนิพนธ์
เรียน กรรมการและรักษาการผู้จัดการอิสลามแห่งประเทศไทย (คุณมนตรีชัย รัตนเสถียร)
ผ่าน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการกลุ่มงานบุคคลและธุรกิจ
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (คุณมานะโช แซงโกลเมน)

ด้วย นางสาวภัตรา กันพร้อม เลขทะเบียน ๕๖๑๔๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาคณบดีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำคณบดีนิพนธ์ เรื่อง
“ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System
Management Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยน์นที
ปัญญาศิริ และ ดร.ดุซงญอ สีวรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาคณบดีนิพนธ์

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง จึงมีความประสงค์จะขอรายละเอียดจำนวน
พนักงานในแต่ละฝ่ายงาน/สาขา/เขต ที่มีอยู่ทั้งหมด เพื่อใช้เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในการจัดทำคณบดี
นิพนธ์ดังกล่าวฯ ต่อไป โดยท่านสามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ นางสาวภัตรา กันพร้อม เบอร์โทรศัพท์
๐๘๑-๖๑๑-๗๔๗๐ อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

- กิตติคุณคุณวุฒิ
- ระเบียบงาน
- เรื่องการขอ
- เรื่องทราบ
-

ดร.ค. ชัยพร ทอดโกลเมน

กิตติคุณคุณวุฒิคุณวุฒิ
เพื่อพิจารณา

(Signature)

ขอแสดงความนับถือ

(Signature)

(Signature)
รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร
ผู้อำนวยการศูนย์
ผู้บริหารกลุ่มงานบุคคลและธุรการ

(นายมนตรีชัย รัตนเสถียร)
กรรมการและรักษาการผู้จัดการธนาคาร

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

22 มี.ค. 2559

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๑๒
โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒
E-mail: phd_m1@siam.edu

เรียน คุณดร.ค.ช.ท.ช.ค.
เนื่องจากฉันได้ติดต่อขอรับข้อมูลจากคุณ
ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ ฝ่าย IT การทำคณบดี
นิพนธ์ในหัวข้อดังกล่าว จากคุณปรีชา หงษ์ไกรเลิศ
ก่อนการขอรับข้อมูลดังกล่าวแล้วแต่คุณปรีชา
การให้ข้อมูลดังกล่าวให้ข้อมูลไม่เพียงพอ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา
(Signature)

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๑๕๐



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม
เรียน กรรมการและรักษาการผู้จัดการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (คุณวีณา เตชะชัยนรินทร์)
สิ่งที่แนบ แบบสอบถามงานวิจัย

ด้วย นางสาวกัญญา กัญพร้อม เลขทะเบียน ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำดุษฎีนิพนธ์
เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information
System Management Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และอาจารย์ ดร.ดุขฎิ สิวังคำ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นางสาวกัญญา กัญพร้อม เข้าเก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่
ได้มาประกอบการจัดทำดุษฎีนิพนธ์ดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้สามารถติดต่อได้ที่
นางสาวกัญญา กัญพร้อม โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๔๗๐ อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๑๑

โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒ E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๑๔๓



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน คุณอาสรา อังกาเวีย
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารกลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
ปฏิบัติหน้าที่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารกลุ่มงาน กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ด้วย นางสาวสุภัทรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๓-๖๑๑-๗๔๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.ไชยรินทร์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ศุภฤกษ์ สว่างคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ตั๋ว ๕๓๓๑, ๕๓๒๑

โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๑๒

E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สบ ๐๒๑๐.๗/๑๕๓



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลีรัตน์ โสตานิล

หัวหน้าภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๔๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.ไชยวัฒน์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ศุภฎี สิวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าวฯ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๒๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑

โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒

E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สบ ๐๒๓๐.๗/๑๔๓



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุมัติโครงการตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ด้วย นางสาวกัตรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๔๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำคู่มือวิจัย เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.ไชยวัฒน์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ศุภกวี สิวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขออนุมัติโครงการที่ยังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าวฯ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขออนุมัติ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑
โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๑๔๓



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน ดร.นพคุณ ทอดสนิท
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ควบคุมสายเครือข่ายการขายและบริการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๔๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.ไชยวัฒน์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ศุภฎี สีวังคำ เป็นที่ปรึกษาช่วย

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขออนุญาตเคราะห้มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขออนุญาตเคราะห้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑
โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน ๐๒๓๐.๗/๑๔๓



บัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและ
รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๖ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์
รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ และประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๓๑-๗๕๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย” (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.โยชนันท์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ศุภฎี สิวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าวฯ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑

โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒

E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๒๐๖



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๒๙ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน คุณอัมพาพันธ์ ดีสวัสดิ์
ฝ่ายบริหารจัดการด้านการเงินสายงานผลิตภัณฑ์บริษัทและผู้ประกอบการ
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสุภัทรา กันพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๕๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.ไชยพันธ์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ดุชฎี สิริวงศ์ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑
โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน ๐๒๑๐.๗/๑๐๖



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
๓๘ ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ ๑๐๑๖๐

๒๙ กันยายน ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย (IOC)
เรียน คุณชวนากร แยมยั้ง
ฝ่ายบริหารจัดการโครงการสารสนเทศเพื่อขับเคลื่อนธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวสุภัทรา กั้นพร้อม รหัสประจำตัว ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๑-๗๕๗๐
อีเมล patchockdee_kan@yahoo.co.th ได้รับอนุมัติให้จัดทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิผลการจัดการ
ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" (Information System Management
Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) โดยมี ผศ.ดร.โยชนันท์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก
และ ดร.ดุชฎี สิวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์มายังท่านในฐานะ
ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัยดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลที่มีความ
ถูกต้องเที่ยงตรงและมีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ

โทรศัพท์ ๐๒-๘๖๘-๖๐๐๐ ต่อ ๕๓๑๑, ๕๓๒๑

โทรสาร ๐๒-๘๖๘-๖๖๖๑, ๐๒-๘๖๘-๕๐๒๒

E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน 0210.7/278



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน คุณสุดทั้นท์ เจริญทองตระกูล
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ส่วนวางแผนกลยุทธ์สารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ
สิ่งที่แนบ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ด้วย นางสาวสุภัตรา กันพร้อม เลขทะเบียน 5619203003 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ไชยบัณฑิต ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ สีวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง จึงมีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อ
ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นางสาวสุภัตรา กันพร้อม เข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฯ พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(ถ้ามี) ตามวันและเวลาที่ท่านนัดหมาย ที่เบอร์โทรศัพท์ 081-611-7470 อีเมล patchockdee_kan
@yahoo.co.th เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ให้ความสะดวกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ 02-867-8070 หรือ 02-867-8000 ต่อ 5311, 5321
โทรสาร 02-868-6661 หรือ 02-868-5022
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน 0210.7/278



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน ดร.อาบัติน วันขวัญ
ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายผลิตภัณฑ์ชะวีระชัย
ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์องค์กร
สิ่งที่แนบ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เลขทะเบียน 5619203003 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ไชยวัฒน์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุชนฎี สีวงศ์ เป็นที่ปรึกษาร่วม
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง จึงมีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อ
ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฯ พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(ถ้ามี) ตามวันและเวลาที่ท่านนัดหมาย ที่เบอร์โทรศัพท์ 081-611-7470 อีเมล patchockdee_kan
@yahoo.co.th เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวฯ ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ 02-867-8070 หรือ 02-867-8000 ต่อ 5311, 5321
โทรสาร 02-868-6661 หรือ 02-868-5022
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน 0210.7/278



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน คุณอัสรา อังกาเรย์
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
ปฏิบัติหน้าที่ ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์
สิ่งที่แนบ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เลขทะเบียน 5619203003 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.โยชนันท์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ สีวังคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง จึงมีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อ
ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฯ พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(ถ้ามี) ตามวันและเวลาที่ท่านนัดหมาย ที่เบอร์โทรศัพท์ 081-611-7470 อีเมล patchockdee_kan
@yahoo.co.th เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ให้นับประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ 02-867-8070 หรือ 02-867-8000 ต่อ 5311, 5321
โทรสาร 02-868-6661 หรือ 02-868-5022
E-mail: phd_m1@siam.edu

ที่ สน 0210.7/278



บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสยาม
38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

22 ธันวาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์
เรียน คุณสถาพร กุลนิล
ผู้จัดการบริหารส่วนอาวุโส ส่วนปฏิบัติการสารสนเทศและบริหารระบบสารสนเทศ
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ

สิ่งที่แนบ แบบสัมภาษณ์งานวิจัย

ด้วย นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เลขทะเบียน 5619203003 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.โยชนันท์ ปัญญาศิริ เป็นที่ปรึกษาหลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภฤกษ์ สว่างคำ เป็นที่ปรึกษาร่วม
เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรง จึงมีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เพื่อ
ประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์มายังท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต
ให้ นางสาวศุภิตรา กันพร้อม เข้าพบเพื่อขอสัมภาษณ์เกี่ยวกับงานวิจัยฯ พร้อมทั้งเอกสารที่เกี่ยวข้อง
(ถ้ามี) ตามวันและเวลาที่ท่านนัดหมาย ที่เบอร์โทรศัพท์ 081-611-7470 อีเมล patchockdee_kan
@yahoo.co.th เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดขอความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา หงษ์ไกรเลิศ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยด้านการจัดการและรัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
โทรศัพท์ 02-867-8070 หรือ 02-867-8000 ต่อ 5311, 5321
โทรสาร 02-868-6661 หรือ 02-868-5022
E-mail: phd_m1@siam.edu



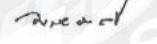
คำสั่งมหาวิทยาลัยสยาม
ที่ อ.ร.ศ./ ๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบคุกกี้นิพนธ์

เพื่อให้การจัดทำคุกกี้นิพนธ์ของ นางสาวกัญดา กันพร้อม เลขทะเบียน ๕๖๑๙๒๐๓๐๐๓ นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุกกี้บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (หลักสูตรแบบ ๒.๑) บัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการ หัวข้อคุกกี้นิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย" (Information System Management Effectiveness of the Islamic Bank of Thailand) เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ โดยมีมาตรฐานทางวิชาการสอดคล้องกับมาตรฐานหลักสูตร จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคุกกี้นิพนธ์ มีรายนามดังต่อไปนี้

- | | | |
|----------------------------------|-----------|---------------|
| ๑. ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.ยุวัฒน์ | จุติเมธี | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอม | หุระนันท์ | กรรมการ |
| ๓. ดร.บพคุณ | ทอตสินี | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โยนันท์ | ปัญญาศิริ | ที่ปรึกษาหลัก |
| ๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดุขฎิ | สิวังคำ | ที่ปรึกษาร่วม |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐


(ดร.ทรชัย มงคลวนิช)
อธิการบดี

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			IOC	ความเชื่อถือได้ (Reliability) Cronbach Alpha
	ค่าตามตรงกับเนื้อหา	ไม่เกี่ยวข้อง ค่าตามตรง กับเนื้อหา	ค่าตามไม่ ตรงกับ เนื้อหา		
	+1	0	-1		
1. ด้านนโยบายรัฐ					
1.1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ					
1.1.1 ธนาคารมีนโยบายของรัฐในการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชัดเจน				0.71	.9724
1.1.2 ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างเหมาะสม				0.71	.9722
1.1.3 ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี				1.00	.9727
1.1.4 ธนาคารมีการนำผลการติดตามมาพัฒนา นโยบายแผนงาน โครงการขับเคลื่อนในธนาคาร				1.00	.9722
1.1.5 นโยบายของธนาคารมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ				0.71	.9723
1.2 หลักยุดิธรรมทางการเงิน					
1.2.1 ธนาคารดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ อย่างเหมาะสม				0.71	.9728
1.2.2 ธนาคารมีการเพิ่มการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินที่มั่นคงและน่าเชื่อถือ				0.71	.9726
1.2.3 ธนาคารมีบริการทางการเงินครบวงจร				1.00	.9724
1.2.4 ธนาคารมีการบริหารจัดการโดยยึดหนคบทบาทและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า				0.71	.9724
1.2.5 ธนาคารมีการดำเนินงานที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้				0.86	.9727

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าตรง กับเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่า ค่าตรง กับเนื้อหา 0	ค่าตรงไม่ ตรงกับ เนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
2.ด้านการจัดการความรู้					
2.1 การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้					
2.1.1 ธนาคารของท่านเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้				0.86	.9718
2.1.2 ธนาคารของท่านพร้อมที่จะเรียนรู้ผู้ตลอดเวลาเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี				0.86	.9721
2.1.3 บรรยากาศการทำงานในธนาคาร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้				0.86	.9719
2.1.4 ธนาคารของท่านมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ในธนาคาร				0.86	.9726
2.1.5 ธนาคารของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของธนาคาร				0.86	.9723
2.2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร					
2.2.1 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงาน เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน				0.86	.9720
2.2.2 บุคลากรในธนาคารของท่าน ได้รับการอบรมวิธีการทำงานและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม				0.86	.9719
2.2.3 ธนาคารของท่านมีการพัฒนาคลังความรู้ทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง				0.86	.9717
2.2.4 ธนาคารของท่านเปิดโอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยผ่านการสนับสนุน โครงการ หรือกิจกรรมภายในธนาคารอยู่เสมอ				0.86	.9718
2.2.5 บุคลากรในธนาคารมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น				0.71	.9722

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าตรงกันเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่าค่าตรงกันเนื้อหา 0	ค่าไม่ตรงกันเนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
3. ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ					
3.1 ข้อมูลและสารสนเทศ					
3.1.1 ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม				1.00	.9727
3.1.2 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน				0.86	.9724
3.1.3 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน				1.00	.9724
3.1.4 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ				1.00	.9725
3.1.5 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัย และมีการปรับปรุงอยู่เสมอ				1.00	.9725
3.2 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก					
3.2.1 บุคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกันประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน				0.86	.9719
3.2.2 ธนาคารของท่านความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น				1.00	.9721
3.2.3 ธนาคารของท่านช่องทางบริการ มีมุมมองในประเด็นเรื่องสถานที่บริการและเวลาที่ผู้บริโภครสามารถเข้าถึงได้สะดวก				0.86	.9720
3.2.4 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย				1.00	.9718

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ความถี่	IOC	Cronbach Alpha		
ค่าตามตรง กับเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่าค่าตามตรง กับเนื้อหา 0			ค่าตามไม่ตรง กับเนื้อหา -1	
3.2.5 ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการการสื่อสารอย่างมีแบบแผน				1.00	.9718
3.3 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร					
3.3.1 ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนา				1.00	.9715
3.3.2 ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ชี้คเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์				1.00	.9723
3.3.3 ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านเมื่กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ				1.00	.9719
3.3.4 ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์ และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และโปร่งใส				0.86	.9720
3.3.5 การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ				0.86	.9723
3.4 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น					
3.4.1 ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือองค์กร ภายใต้การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน				0.86	.9720
3.4.2 ธนาคารของท่านมีการประสานงานที่คิ กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจน				0.86	.9721

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าถามตรง กับเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่า ค่าถามตรง กับเนื้อหา 0	ค่าถาม ไม่ตรง กับ เนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
3.4.3 ธนาคารของท่านมีความร่วมมือ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน				0.71	.9722
3.4.4 ธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย				0.71	.9723
3.4.5 ธนาคารของท่านมีการแบ่งงานออกเป็นส่วนต่างๆ และระบุหน้าที่การทำงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับธนาคาร				0.71	.9719
3.5 มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.5.1 ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ				1.00	.9724
3.5.2 ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ และเหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่างๆ				1.00	.9719
3.5.3 ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน				0.71	.9723

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าตามตรง กับเนื้อหา +1	ไม่เกิดว่า ค่าตามตรง กับเนื้อหา 0	ค่าตาม ไม่ตรง กับ เนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
3.5.4 ธนาคารของท่านมีการจัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษามั่นคงปลอดภัย					
3.5.5 ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร				1.00	.9722
4.ความมีประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
4.1 การบรรลุมิติประสงค์					
4.1.1 ธนาคารมีการวางแผนหรือกำหนดกิจกรรมที่จะทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้				0.86	.9725
4.1.2 ธนาคารมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในหน้าที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุมิติประสงค์ของการดำเนินงาน				0.86	.9721
4.1.3 ธนาคารของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อการทำงานให้บรรลุมิติประสงค์ของธนาคาร				0.86	.9725

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าตรง กับเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่า ค่าตรง กับเนื้อหา 0	ค่า ไม่ตรง กับ เนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
4.1.4 ธนาคารท่านมุ่งเน้นให้เกิดการวางแผนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของธนาคาร				0.86	.9719
4.1.5 ธนาคารของท่านมีการปฏิบัติงานร่วมกันและทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย				0.57	.9719
4.2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ					
4.2.1 ธนาคารของท่านมีการลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงาน				0.86	.9723
4.2.2 ธนาคารของท่านมีการนำระบบสารสนเทศต่างๆ เข้ามาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของตนเอง การนำระบบสารสนเทศมาช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า				0.86	.9723
4.2.3 ธนาคารของท่านมีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน				1.00	.9723
4.2.4 ธนาคารของท่านมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดการประสานงานที่ดีในธนาคาร				0.71	.9720
4.2.5 ธนาคารของท่านมีการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการคัดเลือกข้อมูลมาวิเคราะห์ การใช้งานจะต้องวางแผนในการกำหนดคุณภาพของงาน				0.57	.9724

ตารางแสดงผลการประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
รายการถาม	ความเที่ยงตรง(Content Validity)			ความเชื่อถือได้ (Reliability)	
	ค่าตรงกันเนื้อหา +1	ไม่แน่ใจว่า ค่าตรงกันเนื้อหา 0	ค่าไม่ตรงกันเนื้อหา -1	IOC	Cronbach Alpha
4.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน					
4.3.1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้ผลงานออกมาเท่ากับหรือมากกว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้				0.86	.9723
4.3.2 ท่านรู้สึกยินดีทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานต่างๆ				0.86	.9720
4.3.3 ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในธนาคารท่านใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์				0.86	.9718
4.3.4 ท่านทำงานได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และให้ทัศนคติที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม				0.86	.9719
4.3.5 ธนาคารของท่านมีการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ท่านชอบทำให้เกิดความสุขใจ สุขภาพจิตดี ตลอดจนตอบสนองความต้องการความสำเร็จได้				1.00	.9718
4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน					
4.4.1 ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานผู้บริหาร				0.71	.9720
4.4.2 ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้ปฏิบัติในแต่ละวัน				0.71	.9721
4.4.3 ท่านพึงพอใจในภาระงานที่เหมาะสมของท่านตามที่ได้รับมอบหมาย				0.57	.9720
4.4.4 ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน นั้นให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย				0.86	.9720
4.4.5 ท่านพึงพอใจในงานที่ท่านและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร				0.86	.9725

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย และแนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

- 1.แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณฉวีนิพนธ์ ของนักศึกษาปริญญาเอกหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม
- 2.แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและข้อคิดเห็นจาก พนักงาน และผู้บริหาร ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 3.ขอความกรุณาตอบข้อคำถามทุกข้อ การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีถูกหรือผิดขอให้ท่านตอบคำถามตามความคิดเห็นของท่านจริง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ซึ่งจะนำไปสู่ผลการวิจัยที่ถูกต้อง
- 4.แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1	ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายรัฐ การจัดการความรู้ การจัดการระบบสารสนเทศ
ส่วนที่ 3	ระดับประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นที่แท้จริงเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะนำไปใช้ประกอบการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จะนำไปประมวลผล และนำเสนอในภาพรวม อนึ่ง คำตอบในแบบสอบถามจะนำไปใช้สำหรับการวิจัยและเป็นผลงานทางวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ ตามความเป็นจริง

1. สังกัด

() สาขา () สำนักงานใหญ่ () สำนักงานภาค () สำนักงานเขต

2. เพศ

() ชาย () หญิง

3. อายุ

() ต่ำกว่า 31 ปี () 31 - 40 ปี () 41 - 50 ปี () มากกว่า 50 ปี

4. สถานภาพ

() โสด () สมรส () หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. อายุงาน

() ต่ำกว่า 1 ปี () 1-3 ปี () 4-6 ปี () ตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

6. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายรัฐ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ตามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านนโยบายรัฐ ด้านการจัดการความรู้ ด้านการจัดการระบบสารสนเทศในแต่ละข้อมากที่สุด โดยมีน้ำหนักคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
1.ด้านนโยบายรัฐ					
1.1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ					
1.1.1 ธนาคารมีนโยบายของรัฐในการการขับเคลื่อนเศรษฐกิจชัดเจน					
1.1.2 ธนาคารมีการดำเนินการตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างเหมาะสม					
1.1.3 ธนาคารมีการติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี					
1.1.4 ธนาคารมีการนำผลการติดตามมาพัฒนา นโยบาย แผนงาน โครงการขับเคลื่อนในธนาคาร					
1.1.5 นโยบายของธนาคารมีความยืดหยุ่นในทางปฏิบัติเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ					
1.2 หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน					
1.2.1 ธนาคารดำเนินการตามนโยบายของรัฐในการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจ อย่างเหมาะสม					
1.2.2 ธนาคารมีการเพิ่มการสนับสนุนการทำธุรกรรมทางการเงินที่มีนัยและนำเชื่อถือ					
1.2.3 ธนาคารมีบริการทางการเงิน อย่างครบวงจร					
1.2.4 ธนาคารมีการบริหารจัดการ โดยกำหนดบทบาทและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจ					
1.2.5 ธนาคารมีการดำเนินงานที่ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้					
2.ด้านการจัดการความรู้					
2.1 การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้					
2.1.1 ธนาคารของท่านเห็นความสำคัญของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้					
2.1.2 ธนาคารของท่านพร้อมที่จะเรียนรู้ผู้ ตลอดเวลา เพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดี					
2.1.3 บรรยากาศการทำงานในธนาคาร ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการเรียนรู้					
2.1.4 ธนาคารของท่านมีระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการในการเรียนรู้ในธนาคาร					
2.1.5 ธนาคารของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของธนาคาร					
2.2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร					
2.2.1 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมการเรียนรู้ในหน่วยงาน เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน					
2.2.2 บุคลากรในธนาคารของท่าน ได้รับการอบรมวิธีการทำงานและการเรียนรู้เป็นกลุ่ม					
2.2.3 ธนาคารของท่านมีการพัฒนา กลไกการแบ่งปันความรู้ทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
2.2.4 ธนาคารของท่านเปิดโอกาสในการเรียนรู้ของบุคลากร โดยผ่านการสนับสนุน โครงการหรือกิจกรรมภายในธนาคารอยู่เสมอ					
2.2.5 บุคลากรในธนาคารมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ โดยการรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น					

ข้อคำถาม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
3.ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ					
3.1 ข้อมูลและสารสนเทศ					
3.1.1 ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม					
3.1.2 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน					
3.1.3 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
3.1.4 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
3.1.5 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ					
3.2 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก					
3.2.1 บุคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกันประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน					
3.2.2 ธนาคารของท่านมีความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น					
3.2.3 ธนาคารของท่านช่องทางการบริการ มีมุมมองในประเด็นเรื่องสถานที่บริการและเวลาที่ผู้บริโภครีบเข้าถึงได้สะดวก					
3.2.4 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ คือ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย					
3.2.5 ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการ การสื่อสารอย่างมีแบบแผน					
3.3 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร					
3.3.1 ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคาร					
3.3.2 ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ชัดเจนเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์					
3.3.3 ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ					
3.3.4 ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และ โปร่งใส					
3.3.5 การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ					
3.4 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น					
3.4.1 ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือธนาคาร ภายใต้การรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน					

ข้อกำหนด	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
3.4.2 ธนาคารของท่านมีการประสานงานที่ดี กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคาร ไว้ อย่างชัดเจน					
3.4.3 ธนาคารของท่านมีความร่วมมือ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดย อาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน					
3.4.4 ธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคาร หรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
3.4.5 ธนาคารของท่านมีการแบ่งงานออกเป็นส่วนต่าง ๆ และระบุหน้าที่การงานไว้ให้ชัดเจน การ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและ ได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแผนแผนในการ ปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับธนาคาร					
3.5 มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
3.5.1 ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ					
3.5.2 ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน ระบบสารสนเทศ และ เหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่าง ๆ					
3.5.3 ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษา ความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ใ้ได้อย่างชัดเจน					
3.5.4 ธนาคารของท่านมีการจัดทีมและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษา ความมั่นคงปลอดภัย					
3.5.5 ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร					

ส่วนที่ 3 ความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือ ตามความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
4. ความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย					
4.1 การบรรลุวัตถุประสงค์					
4.1.1 ธนาคารมีการวางแผนหรือกำหนดกิจกรรมที่จะทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้					
4.1.2 ธนาคารมีการกำหนดวิธีการ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในงานที่ปฏิบัติว่าจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน					
4.1.3 ธนาคารของท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร					
4.1.4 ธนาคารท่านมุ่งเน้นให้เกิดการวางแผนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานของธนาคาร					
4.1.5 ธนาคารของท่านมีการปฏิบัติงานร่วมกันและทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย					
4.2 การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ					
4.2.1 ธนาคารของท่านมีการลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นผลมาจากการใช้ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงาน					
4.2.2 ธนาคารของท่านมีการนำระบบสารสนเทศต่างๆเข้ามาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของตนเอง การนำระบบสารสนเทศมาใช้ช่วยตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
4.2.3 ธนาคารของท่านมีการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันเพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน					
4.2.4 ธนาคารของท่านมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนของการทำงานที่ซ้ำซ้อนและทำให้เกิดการประสานงานที่ดีในธนาคาร					

ข้อคำถาม	ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1
4.2.5 ธนาคารของท่านมี การใช้งานระบบสารสนเทศที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการคัดเลือกข้อมูลมาวิเคราะห์ การใช้งานจะต้องวางแผนในการกำหนดคุณภาพของงาน					
4.3 ประสิทธิภาพในการทำงาน					
4.3.1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้ผลงานออกมาเท่ากับหรือมากกว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้					
4.3.2 ท่านรู้สึกยินดีทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานต่างๆ					
4.3.3 ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในธนาคารท่านใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์					
4.3.4 ท่านทำงานได้ตามมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม					
4.3.5 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การได้ทำงานที่ท่านชอบทำให้เกิดความสุขใจ สุขภาพจิตดี ตลอดจนตอบสนองความต้องการความสำเร็จได้					
4.4 ความพึงพอใจในการทำงาน					
4.4.1 ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร					
4.4.2 ท่านพึงพอใจในความสำเร็จของงานที่ท่านได้ปฏิบัติในแต่ละวัน					
4.4.3 ท่านพึงพอใจในภาระงานที่เหมาะสมของท่านตามที่ได้รับมอบหมาย					
4.4.4 ท่าน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน นั้นให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
4.4.5 ท่านพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร					

5.ข้อเสนอแนะอื่นๆต่อการสร้างประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารฯ

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
 ในความอนุเคราะห์ที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้
 นางศุภัตรา กันพร้อม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิปันจิต
 สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม
 มือถือ 081-6117470 E-Mail patchockdee_kan@yahoo.co.th



แนวคำถามเพื่อการสัมภาษณ์

เรื่องประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง

- 1.แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อคิดเห็นจาก พนักงาน และผู้บริหาร ของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เพื่อประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 2.ข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์จะนำไปศึกษาเพื่อการประกอบการพัฒนาและปรับปรุงการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
- 3.ขอขอบคุณสำหรับในความอนุเคราะห์ของท่านที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

ข้อมูลคำถามเพื่อการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

1. มีข้อกำหนดต่าง ๆ ของทางราชการ หรือนโยบายใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยหรือไม่ ? กระทบอย่างไร ? แนวทางปฏิบัติ ?

2. ท่านมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับเรื่องการจัดการความรู้ และคิดว่าธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยมีการดำเนินการในเรื่องนี้หรือไม่ ? ถ้ามี มีอย่างไร ? ยกตัวอย่าง และ ให้ข้อเสนอแนะ

3. ประเมินความต้องการระบบสารสนเทศในปัจจุบันของธนาคารเป็นอย่างไรบ้าง ? และมีการดำเนินการอย่างไรบ้างสำหรับอนาคต จะเป็นไปได้ในทิศทางใด ?

4. จากภาพรวมในกระบวนการปฏิบัติงานของธนาคาร ท่านคิดว่าระบบสารสนเทศมีส่วนทำให้พนักงานปฏิบัติงานและ/หรือผู้รับบริการ มีความพึงพอใจกับผลงานที่ได้รับมากน้อยเพียงใด และความสำเร็จของงานที่ทำได้ตามเป้าหมายหรือไม่ ?

5. ข้อเสนอแนะ ที่ท่านคิดว่า เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุง ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ขอขอบคุณสำหรับในความอนุเคราะห์ของท่านที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

นางสุกัตรา กันพร้อม นักศึกษาหลักสูตรปริญญาคุณวุฒิปันจิต

สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม

มือถือ 081-6117470 E-Mail patchockdee_kan@yahoo.co.th

ภาคผนวก ง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

ความหมายของการบริหารการเปลี่ยนแปลง

Paul (1996 : 86-92) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึงเป็นกระบวนการปรับปรุงหรือทบทวนการออกแบบการปฏิบัติการเทคนิค หรือระบบ รวมทั้งส่วนที่เป็นโครงสร้าง และไม่ใช่โครงสร้าง เช่น กระบวนการ องค์กร การทบทวนเอกสาร โดยอาศัยการวางแผนการเปลี่ยนแปลง

Mike (2003 : 81-95) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึงการใช้เทคนิควิธีที่เป็นระบบ เพื่อประกันว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นไปตามทิศทางที่ได้วางแผนไว้ และก่อให้เกิดความคุ้มค่า และประสิทธิภาพ ภายในระยะเวลาที่กำหนดพร้อมทั้งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังอาจกล่าวถึง หลักการของการบริหารการเปลี่ยนแปลงว่า ผลลัพธ์จากการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานจากการใช้ความรู้ของการบริหารการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มศักยภาพของหน่วยงาน ในการประยุกต์และรับเอาเทคนิควิธีต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Technology Change Management)

ในยุคของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของธุรกิจการธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเอง เพื่อให้ธุรกิจการธนาคารสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าและผู้ให้บริการโครงการประกอบการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่เปลี่ยนไปสร้างแรงผลักดันให้องค์กรธุรกิจการธนาคารต้องปรับตัวและดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

1. ความหมายของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

สภาวิจัยแห่งชาติของสหรัฐ (US National Research Council, NCR 2550 :เรือบไซต์) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารเทคโนโลยี หมายถึง การเชื่อมแนวคิดและองค์ความรู้ในด้านวิศวกรรม วิทยาศาสตร์และการบริหารเข้าด้วยกันเพื่อที่จะได้วางแผน พัฒนาและประยุกต์ใช้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเพื่อที่จะช่วยให้องค์การบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ปัจจัยสำคัญในการจัดการเทคโนโลยีได้แก่ การประดิษฐ์ (Invention) และการสร้างนวัตกรรม(Innovation) การประดิษฐ์เป็นสร้างสรรค์เทคโนโลยีใหม่ซึ่งได้แก่ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการหรือพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมา องค์ประกอบของการประดิษฐ์ได้แก่วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือและกระบวนการใหม่ที่ใช้ในการประดิษฐ์

ชลิตา มงคลอดิษฐ์ (2550 : 140) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารเทคโนโลยีหมายถึง การพยายามที่จะพัฒนาความเข้าใจถึงกระบวนการที่เทคโนโลยีจะสามารถผสมผสานเข้ากับธุรกิจรวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ เช่น การตลาด การเงิน หรือด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อช่วยให้การดำเนินงานสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ได้

2. แรงผลักดันของเทคโนโลยี

กระแสการเปลี่ยนแปลง และความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ได้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิต สังคม เศรษฐกิจ การเมือง และทั่วโลกต่างได้รับผลกระทบเหมือนกันทั้งในระดับบุคคลและองค์การ แรงผลักดันของเทคโนโลยี ทำให้การดำเนินแนวทางของธุรกิจได้เปลี่ยนไป อินเทอร์เน็ตกลายเป็นเครื่องมือและโครงสร้างสำหรับยุคเศรษฐกิจใหม่ ความรู้และเทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยที่เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้ามากกว่าวัตถุดิบที่เป็นส่วนประกอบของสินค้า ดังนั้น เทคโนโลยี จึงเป็นปัจจัยสำคัญของการแข่งขันมากกว่าทรัพยากรประเภทอื่น ๆ โดยเทคโนโลยีได้ก่อให้เกิดแรงผลักดันในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 340 – 345)

ประเภทของการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

การแบ่งประเภทของการบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้ (พสุ เดชะรินทร์. 2549 : 305- 308)

1. การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยการสร้างภาพลักษณ์องค์การ (Brand-Building) และการ

ประชาสัมพันธองค์กรให้เป็นที่ยอมรับ ความจำเป็นทางด้านการแข่งขันขององค์กรต่างๆ ทำให้แต่ละองค์กรต้องพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ๆ ออกมาจำหน่าย และใช้งานกันอย่างมากมาย นอกจากนั้นยังเกิดความจำเป็นที่จะต้องรีบเร่งจัดกระบวนการให้สามารถออกแบบ และผลิตสินค้าต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นอันเป็นแนวโน้มที่เรียกว่า การบีบอัดเวลา (Time Compression) ขณะเดียวกันก็มีความพยายามที่จะพัฒนาให้อุปกรณ์ที่ผลิตนั้นทำงานได้ด้วยความเร็วสูงมากขึ้น ความพยายามที่จะแข่งขันให้เหนือกว่าผู้อื่นๆ ทำให้บริษัทอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ดำเนินการทำวิจัยค้นคว้ามากขึ้น บางแห่งได้จัดตั้งห้องปฏิบัติการวิจัยของตนเองขึ้น และดำเนินการวิจัยเป็นความลับเพื่อไม่ให้คู่แข่งทราบ หรือคาดคะเนดูว่าบริษัทกำลังทำอะไร ส่วนบางแห่งใช้วิธีว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับสูงให้ทำวิจัยให้

การทำวิจัยนั้นถือว่าสำคัญมากต่อการพัฒนาประเทศและเสริมสร้างความเข้มแข็งในด้านการทำธุรกิจดังนั้นหน่วยงานระดับโลกที่คอยตรวจสอบความก้าวหน้าของประเทศต่างๆ จึงนิยมใช้ระดับการลงทุนในด้านการวิจัย และผลการวิจัยเป็นเครื่องชี้วัดระดับความเจริญของประเทศ

2. การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อสร้างชุมชนและพันธมิตรทางธุรกิจ (Community) ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสาขาต่างๆ ได้ทำให้เกิดการบูรณาการทางเทคโนโลยี (Technology Integration) อย่างกว้างขวาง การบูรณาการนี้หมายความว่าอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีหนึ่งสามารถทำงานร่วมกับอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นๆ ได้อย่างไร้ตะเข็บ (Seamless) นั่นคือสามารถทำงานต่อเนื่องกันได้เป็นอย่างดี ความจำเป็นทางด้านบูรณาการนี้ได้นำไปสู่การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ทางด้านอุตสาหกรรมออกมามากมาย ตัวอย่างที่เห็นชัดเมื่อขาดมาตรฐานก็คือปลั๊กไฟของอุปกรณ์ในประเทศหนึ่ง ไม่สามารถใช้กับเต้าเสียบไฟฟ้าในอีกประเทศหนึ่งได้ เพราะแต่ละประเทศก็มีมาตรฐานทางด้านปลั๊กและเต้าเสียบต่างกัน

3. การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อการขายสินค้าและบริการเพื่อให้เกิดรายได้ และลดค่าใช้จ่าย สังคมโลกได้เปลี่ยนไปจากยุคเกษตรไปสู่ยุคอุตสาหกรรม ยุคสารสนเทศและกำลังก้าวไปสู่ยุคความรู้ การเปลี่ยนสังคมในแต่ละยุคเกิดขึ้นเพราะการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ขณะเดียวกันความก้าวหน้าของสังคมในแต่ละยุคก็เป็นตัวการผลักดันให้มีการคิดค้นเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพิ่มขึ้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในกิจการต่างๆ ของหน่วยงานได้ทำให้เกิดการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ต่างๆ เอาไว้อย่างมากมายมหาศาลอาจกล่าวได้

ว่าความรู้ของมนุษย์เพิ่มพูนขึ้นเท่าตัวในเวลาเพียงสิบปี การเพิ่มพูนความรู้ ผสมผสานกับความ สะดวกสบายในการค้นคว้าความรู้ ทำให้มนุษย์สามารถคิดค้นเทคโนโลยีใหม่และประดิษฐ์อุปกรณ์ ใหม่ๆ ออกมาได้อย่างรวดเร็วมาก

4. การบริหารการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อการศึกษา การศึกษาระดับต่างๆ ได้ เปลี่ยนไป เช่น การศึกษาทางระดับอุดมศึกษาซึ่งแต่ก่อนเน้นการรู้และการคิดค้นทางทฤษฎี โดยเฉพาะทางด้านศิลปศาสตร์ นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และเปลี่ยนไปเป็นการเน้นการปฏิบัติ และ การใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีมากขึ้น เช่นวิชาการทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ และ ด้านเทคโนโลยี แขนงต่างๆ การเปลี่ยนแนวทางนี้ในทางหนึ่งมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผู้สนใจที่จะพัฒนาเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ มากขึ้น วิศวกรรมศาสตร์ และ ด้านเทคโนโลยี ขงต่างๆ การเปลี่ยนแนวทางนี้ ในทางหนึ่งมีส่วนส่งเสริมให้เกิดผู้สนใจที่จะพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ มากขึ้น

Thailand 4.0

นโยบายThailand 4.0 ถือเป็น การปฏิรูปเศรษฐกิจใหม่เข้าสู่ยุค 4.0 และเป็นส่วนหนึ่งของ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) นโยบายนี้สอดคล้องกับทิศทางอุตสาหกรรมของโลก ซึ่ง ในอนาคตเทคโนโลยีจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีของคนในโลกมีการเชื่อมโยงกันผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่ง อนาคต สกุลเงินของแต่ละประเทศจะถูกรวมกันเป็นสกุลเงินดิจิทัล การแลกเปลี่ยนสินค้ากลายเป็น อี-มันนี่(E-MONEY) (ชนิด โสรรัตน์, 2559: 11-12) ดังนั้น การใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงของ โลกคือการเชื่อมต่อสิ่งต่างๆ ด้วยข้อมูลสารสนเทศและระบบดิจิทัลกำลังมีบทบาทสำคัญใน ลักษณะของข้อมูลขนาดใหญ่ จากการเชื่อมต่อสิ่งต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตในการสร้างมูลค่าเพิ่ม เพื่อให้ สามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการ (สำนักงานปริกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประจำ สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงบรัสเซลส์, 2559: 18) Thailand 4.0 ส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนอย่าง รวดเร็วโดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ประกอบด้วย 1) พัฒนา โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ 2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล 3) สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ปรับเปลี่ยน ภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล 5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล และ 6)

สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559: 3-6) นอกจากนี้มีแนวทางการปฏิรูปนโยบายการค้า คือ 1) ก้าวสู่ยุคอุปสงค์นำการค้า 2) ก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจการค้าที่ใช้ภาคบริการเป็นตัวนำ 3) ปรับบทบาทจากการกำกับและควบคุมเป็นการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกทางการค้า และ 4) พัฒนาภาคการผลิตสู่การสร้างมูลค่า (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2559 : 2)

ประเทศไทยมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับทั่วโลกที่กำลังเคลื่อนเข้าสู่มิติใหม่ของอุตสาหกรรม 4.0 ในแง่ของความร่วมมือระหว่างกลุ่มเศรษฐกิจเพื่อสร้างห่วงโซ่การผลิตและตลาดผู้บริโภคใหม่ๆ ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันระหว่างประเทศ รวมถึงความต้องการของผู้บริโภคไปยังผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2559 : 1) ดังนั้นต้องสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ประกอบการในประเทศไทย ให้สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเชิงโครงสร้างของภาคอุตสาหกรรมและระบบเศรษฐกิจในยุค Industry 4.0 ที่มีการเชื่อมโยงทั่วโลกบนฐานของระบบดิจิทัลเป็นรากฐานสำคัญต่อการกำหนดบทบาทการขับเคลื่อนของเศรษฐกิจไทยให้สามารถรับมือกับความท้าทายที่มากขึ้น (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2559 : 2) นอกจากนี้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้รูปแบบของธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้น หรือเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New business model) ทำให้ธุรกิจที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมโยงกันได้ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทาง และ Real Time ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (คณัย จันทรเจ้าฉาย, 2559) การปรับตัวของธุรกิจในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องกับการสร้างประสบการณ์ใหม่จากความหลากหลายของพฤติกรรมเนื่องด้วยจากการที่ประเทศไทยเข้าสู่ Thailand 4.0 มีอิทธิพลและส่งผลต่อความเชื่อของคนไทยเนื่องจากความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำทำให้ปรากฏการณ์ด้านความเชื่อต่างๆ ถูกนำเสนอ ถ่ายทอด ตีแผ่ และเจาะลึกในรายละเอียด เกิดกระแสกระจายอย่างรวดเร็ว และปรากฏให้เห็นรวมถึงสืบค้นได้ในช่องทางหลากหลายผ่านเทคโนโลยีที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง ผ่าน TV, Digital TV, โทรศัพท์, SMS, แอปพลิเคชัน เช่น Line และ Facebook เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านทาง Google เกี่ยวกับความเชื่อในแต่ละช่วงเวลาที่มียังภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อที่มีอยู่ในสังคมไทย ผ่าน YouTube, Facebook live, MMS และ Digital

Channel เป็นต้น โดยจะสังเกตได้ว่าการผสมผสานเรื่องราวต่างๆ ที่เคยได้ยินได้ฟังจากคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเชื่อ บวกกับวัฒนธรรมประเพณีของสังคมไทยในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศที่สืบทอดกันมา ผนวกกับประสบการณ์ที่พบเจอด้วยตนเอง จึงทำให้ในยุคปัจจุบันการส่งต่อความเชื่อและการแสดงออกผ่านช่องทางที่ทันสมัยได้สะดวก รวดเร็ว และชัดเจนมากขึ้นในแต่ละมุมมองของผู้ถ่ายทอด ดังนั้น การปรับตัวของธุรกิจในประเทศไทยจึงต้องสอดคล้องกับการสร้างประสบการณ์ใหม่ผ่านการใช้เทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (Technological Change) นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิต เครื่องมืออุปกรณ์ วิธีการดำเนินงานและสายงาน การวางแผนพัฒนาและการใช้ความสามารถทางเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จของกลยุทธ์และนำไปปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในกระแสโลกาภิวัตน์ทำให้พรมแดนส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วขาดการกั้นกรองข้อมูลข่าวสารแบบไร้ขีดจำกัด

ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเชื่อของคนไทย การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีนับว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันได้ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีมักจะมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านสังคมระหว่างคนงาน การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน การมอบหมาย และการแบ่งงานกันทำของพนักงาน เป็นต้น

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสุภัทรา กันพร้อม

สถานที่เกิด เพชรบุรี

ประวัติการศึกษา

- บช.บ. (การเงินและการธนาคาร) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2538
- วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2556
- บช.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์, 2541
- ประ.ด. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยสยาม, 2560

ประวัติการทำงาน

- 2538 - 2554 ธนาคารนครหลวงไทย
- 2554 - 2555 ธนาคารชนชาติ
- 2555 - ปัจจุบัน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
ฝ่ายปฏิบัติการและบริการสารสนเทศ

การเผยแพร่งานวิจัย

สุภัทรา กันพร้อม, ไชยนันท์ ปัญญาศิริ และ ดุษฎี สีวังคำ. การจัดการความรู้ในระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. ในรายงาน การประชุมวิชาการระดับชาติและระดับนานาชาติ เภยุมิตรวิชาการ ครั้งที่ 7. หน้า 191-198. วันที่ 27 พฤษภาคม 2560 ณ วิทยาลัยอินเตอร์เทค ลำปาง จังหวัดลำปาง.

สุภัทรา กันพร้อม, ไชยนันท์ ปัญญาศิริ และ ดุษฎี สีวังคำ. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. วารสารวิชาการ **Veridian E-Journal, Silpakorn University** ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2560).

สุภัทรา กันพร้อม, ไชยนันท์ ปัญญาศิริ และ ดุษฎี สีวังคำ. ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. วารสาร **ดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**. ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม 2561).