

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Impact of Information System Environment of Credit on Fee Base Income of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

เมธาวี โสวะภาสน์^{1*} และณัฐวงศ์ พูนพล²Methawee Sowapas^{1*} and Nuttavong Poonpool²

วันที่รับบทความ : 14/07/2567

วันแก้ไขบทความ : 24/11/2567

วันตอบรับบทความ : 20/02/2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 105 คน ด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ 2) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก 3) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ 4) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อบ่งชี้ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ เพื่อศึกษาแนวโน้มรายได้ค่าบริการธนาคารได้ และยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ รายได้ค่าบริการ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร

¹ นิสิต หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Student, Master of Accountancy Program, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

² รองศาสตราจารย์ ดร. คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Associate Professor Dr., Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

* Corresponding author: E-mail address: 62010950008@msu.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to study the impact of the credit information system environment on service income of credit department executives of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. By collecting data from 105 credit department executives of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives, questionnaires were used as a tool for data collection.

The results of the study showed that : 1) The credit information system environment of credit. data structure system of had positive relationship with and effects on fee base income, loan service revenue. 2) The credit information system environment of credit. information quality. of had positive relationship with and effects on fee base income, deposit account service revenue. 3) The credit information system environment of credit. data management of had positive with and effects on fee base income, loan service revenue, deposit account service revenue, other service revenue. 4) The credit information system environment of credit. data security policy had positive relationship with and effects on fee base income, loan service revenue. The results obtained from the research can used as an indication of the credit information system environment of credit. To study the trend of bank fee base income, and the information obtained from the credit information system environment of credit. Can also be applied to analyze problems and obstacles in operational efficiency and support decision-making in business operations to achieve efficiency.

Keywords: Information System Environment of Credit, Fee Base Income, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ กระทรวงการคลัง (สคร.) มีการกำหนดนโยบายให้รัฐวิสาหกิจ จัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี (2564-2568) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและรายสาขาสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และบริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีด้านข้อมูล โดยพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล (Data Governance) และพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) (BAAC, 2021a) โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการบริหารจัดการสินทรัพย์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีรองรับความต้องการและการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานปีบัญชี 2565 ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย และยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการสินทรัพย์และรายได้อย่างสมดุล (BAAC, 2021a) จากยุทธศาสตร์ทั้ง 2 มีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อการรับรู้รายได้ทางด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน ถือเป็นสาเหตุของการจัดการสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่ดี เพื่อเพิ่ม

ความรวดเร็วในการทำงานและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (Khlaysri and Sukkawattanasin, 2021)

โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการบริหารจัดการสินทรัพย์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีรองรับความต้องการและการเปลี่ยนแปลง จึงมีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อการรับรู้รายได้ทางด้านสินเชื่อของสถาบันการเงิน อีกทั้งยังเป็นสาเหตุของการจัดการสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่ดีเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นการนำกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน มีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ และมีการจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว ป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย สอดคล้องตามหลักการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) ของหน่วยงานกำกับดูแล และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (BAAC, 2021b)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านนวัตกรรมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของสำนักงานจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 77 จังหวัด เกี่ยวกับการตระหนักถึงการสร้างนวัตกรรมและมีความมุ่งมั่นในการที่จะให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการเปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องคิดค้นสร้างสรรค์พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งด้านการเงินและสินเชื่อ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (BAAC, 2022)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น จึงได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อศึกษาแนวโน้มรายได้ค่าบริการธนาคารได้และยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในประสิทธิภาพการดำเนินงานและใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อศึกษารายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อและรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านการเงิน

Vasusuttikulkan et al. (2021) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในวิธีการที่ธุรกิจจะดำเนินการในการที่จะช่วยรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของตลาดได้มีจุดมุ่งหมายที่จะปรับคน กระบวนการ และความคิดริเริ่มทางด้านเทคโนโลยีขององค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์นวัตกรรมและกำหนดกลยุทธ์ใหม่ให้กับองค์กร

Anna (2023) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศด้านการเงิน หมายถึง แพลตฟอร์มที่รวบรวมข้อมูลธุรกรรมและข้อมูลโซเชียลของผู้ใช้ในสถาบันต่าง ๆ และสามารถปรับปรุงข้อมูลสินเชื่อของแพลตฟอร์มได้ และเป็นระบบย่อยข้อมูลสินเชื่อทางการเงิน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของตำแหน่งที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมสำหรับองค์กรและบุคคลที่ต้องการข้อมูลสินเชื่อ และสนับสนุนข้อมูลสำหรับการพัฒนาในอนาคต

Lien (2021) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศด้านการเงิน หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลสำหรับการจัดการของหน่วยงาน ประกอบด้วยบุคลากร อุปกรณ์ และกระบวนการในการรวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน และให้ข้อมูลที่จำเป็นและทันทั่วๆไปสำหรับผู้บริหาร ตัดสินใจเกี่ยวข้องกับธุรกิจ มีหน้าที่หลัก 3 ประการ ประการแรก รวบรวม บันทึก และจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมประจำวันขององค์กร ประการที่สอง แปลงข้อมูลให้เป็นข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบภายในและภายนอกธุรกิจสามารถใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ประการที่สาม จัดเตรียมจุดควบคุมที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรขององค์กร รวมถึงตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

Xidong et al. (2020) ได้กล่าวถึง ระบบสารสนเทศด้านการเงิน หมายถึง ระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่มจนจบการทำงาน ระบบต้องมีการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง นอกจากข้อมูลสาธารณะบางส่วนแล้ว ยังมีข้อมูลบางอย่างที่เจาะจงเฉพาะกับระบบเท่านั้น ระบบจำเป็นต้องควบคุมการเข้าถึงที่แตกต่างกันสำหรับผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน ข้อมูลทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง มีอยู่จริง และสามารถติดตามกระบวนการทำงานทั้งหมดได้

จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านการเงิน เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการข้อมูลสำหรับการจัดการของหน่วยงาน และมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรธุรกิจ ซึ่งองค์กรสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ มีการรวบรวมข้อมูลธุรกรรมและของผู้ใช้ในสถาบันต่าง ๆ และสามารถปรับปรุงข้อมูลสินเชื่อได้ ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง มีอยู่จริง และสามารถติดตามกระบวนการทำงาน รวมถึงช่วยให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์นวัตกรรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ระบบคอมพิวเตอร์โดยรวมมีความเสถียร มีการจัดการที่ดีและเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ

Morasuk (2019) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ ประกอบด้วยค่าธรรมเนียมจากการรับอวัลตัว ค่าธรรมเนียมฝากถอนต่างสำนักงาน ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการรับซื้อขายหน่วยลงทุน ค่าธรรมเนียมจากการออกหนังสือรับรองภาระสินเชื่อ เป็นต้น

Khwanpongdee and Mahamad (2019) กล่าวว่า รายได้จากค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าธรรมเนียมจากการรับรองค่าประกัน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและบริการอิเล็กทรอนิกส์

ค่าธรรมเนียมจากการโอนเงิน/เรียกเก็บเงิน ค่าธรรมเนียมจากการจ้างที่ปรึกษา ค่าธรรมเนียมการจัดการ/เงินกู้ ค่าธรรมเนียมการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์และการค้าตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมการดูแลและเก็บรักษาหลักทรัพย์ของลูกค้า ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับเช็ค ค่าธรรมเนียมการเปิด L/C ค่านายหน้า และค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ

Teerarujinon and Jadesadalug (2017) ได้สรุปว่า ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการโอนเงินไปต่างจังหวัด เชื้อคยอดเงินคงเหลือชำระค่าบริการบัตรเครดิตกรุงไทย เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละครั้งฟรี เมื่อเทียบกับการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารโดยตรง ซึ่งสามารถเช็ครายการบันทึกการโอนเงินย้อนหลังได้ด้วยตนเอง รวมทั้งค่าธรรมเนียมบริการอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

จากความหมายรายได้ค่าบริการข้างต้น สรุปได้ว่า รายได้ค่าบริการ หมายถึง รายรับจากการเก็บค่าบริการที่ธนาคารบริหารสินทรัพย์และได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น ค่าธรรมเนียมฝากถอนต่างสำนักงาน ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมจากการรับรองค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง ค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่ธนาคารจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ระบบโครงสร้างข้อมูลและรายได้ค่าบริการของธนาคารฯ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ระบบโครงสร้างข้อมูลและรายได้ค่าบริการ ในการวิจัยของ Somrang and Palee (2023) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารเงินรายได้ของศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า 1) การออกแบบระบบฐานข้อมูลช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของบุคลากรผู้บริหารเห็นภาพรวมของเงินรายได้ทั้งหมด นำข้อมูลสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานในปีปัจจุบันและปีถัดไป 2) สามารถติดตามเงินรายได้ที่เรียกเก็บล่าช้าไม่เป็นไปตามประมาณการที่วางไว้

2.ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ คุณภาพของข้อมูลและรายได้ค่าบริการของธนาคารฯ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ คุณภาพของข้อมูลและรายได้ค่าบริการ ในการวิจัยของ Cornée (2017) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความเกี่ยวข้องของข้อมูล สำหรับการคาดการณ์การผิมนัดชำระหนี้ของธุรกิจขนาดเล็ก : หลักฐานจากธนาคารเพื่อสังคม พบว่า การใช้ระบบโครงสร้างฐานข้อมูลที่ดี ช่วยให้ข้อมูลที่ได้ไม่ซ้ำกัน สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงเครดิต การคาดการณ์เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในอนาคต ส่งผลให้การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ แสดงให้เห็นว่าการรวมข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนนั้น ส่งผลต่อรายได้ค่าธรรมเนียมและต้นทุนการบริหารได้

3.ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ การบริหารจัดการด้านข้อมูลและรายได้ค่าบริการของธนาคารฯ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ การบริหารจัดการด้านข้อมูลและรายได้ค่าบริการ ในการวิจัยของ Legowo and Broto (2017) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ การติดตามและประเมินผลแบบจำลองระบบสารสนเทศสำหรับสินเชื่อเพื่อการธนาคาร พบว่า

ระบบสารสนเทศ มีการบริหารจัดการข้อมูล สามารถช่วยในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพสินเชื่อของธนาคาร แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสินเชื่อธนาคาร ส่งผลการเพิ่มขึ้นของต่อรายได้และค่าธรรมเนียม

4.ความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและรายได้ค่าบริการของธนาคาร

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลและรายได้ค่าบริการ Bauer et al., (2017) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับ การป้องกันเพื่อรักษา ระบบสารสนเทศ การออกแบบโปรแกรมการรับรู้ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ลดความเสี่ยงตามนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้ในธนาคาร พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการลดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นการแทรกแซงที่วางแผนไว้อย่างเป็นระบบ กรณีธนาคารสามแห่งจากยุโรปกลางและยุโรปตะวันออก สามารถลดความผิดพลาดของข้อมูล ป้องกันข้อมูลรั่วไหล ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

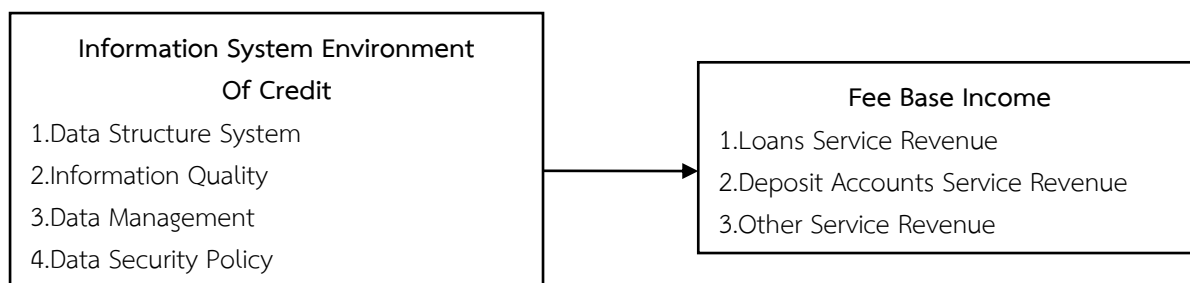


Figure 1 Conceptual Framework

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษาได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,253 คน (BAAC, 2021a)

1.2 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดย โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน เพื่อเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บแบบสอบถาม ได้รับตอบกลับมาทั้งหมด 105 คน ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker et al (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามมีอัตราตอบกลับเกินร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน

2.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ

2.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ

โดยหัวข้อที่ 2.3 – 2.4 มีลักษณะคำถามเป็น แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ 5 ระดับ ให้ความหมายคือ 5 คือระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 คือระดับความคิดเห็นมาก 3 คือระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 คือระดับความคิดเห็นน้อย และ 1 คือความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์อยู่ระหว่าง 0.33 – 1.00 (IOC) ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จำนวน 2 ข้อ จึงตัดข้อคำถามนั้นออก โดยข้อคำถามที่เหลือยังครอบคลุมนิยามเชิงปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ Baotham (2015) ได้เสนอว่าค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป เป็นค่าที่ยอมรับได้ถือว่าข้อคำถามดังกล่าวมีความเหมาะสม

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (Srisa-ard, 2013)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Srisa-ard, 2013)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป ได้แก่ ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

4.5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.57 รองลงมา เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 31.43 มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.10 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.86 ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 65.71 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.29 ส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.05 รองลงมา 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.10 ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา 100,000 - 110,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.52 และส่วนใหญ่ตำแหน่งปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายสินเชื่อ หัวหน้าหน่วยด้านสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 57.14 รองลงมา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 42.86

2. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.23) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.31) ด้านคุณภาพของข้อมูล ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.34) ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.37) และด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.46) ดัง Table 1

Table 1 Opinions on the Overall and Individual Information System Environment of Credit Commercial Credit Officer the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives.

	$\bar{X}$	S.D.	Level
1.Data Structure System	4.48	0.46	Highest
2.Information Quality	4.65	0.34	Highest
3.Data Management	4.73	0.31	Highest
4.Data Security Policy	4.62	0.37	Highest
Overall	4.62	0.23	Highest

3. ผลการวิเคราะห์รายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

รายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ($\bar{X} = 4.88$, S.D. = 0.23) ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.30) และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = 0.31) ดัง Table 2

Table 2 Opinions on the Overall and Individual Fee Base Income of Commercial Credit Officer the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives.

	$\bar{X}$	S.D.	Level
1.Loans Service Revenue	4.85	0.30	Highest
2.Deposit Accounts Service Revenue	4.88	0.23	Highest
3.Other Service Revenue	4.83	0.31	Highest
Overall	4.85	0.25	Highest

4. ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อโดยรวม ส่งผลต่อรายได้ค่าบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์คะแนนดิบ คือ Fee Base Income = 2.565 + 0.491 Information System Environment of Credit ดัง Table 3

Table 3 Testing the Relationship of Regression Coefficient with Fee Base Income of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. (Overall)

	Unstandardized Coefficients		t	P
	B	Std. Error		
Constant	2.565	0.344	7.467	<0.0001*
Information System Environment Of Credit	0.491	0.074	6.676	<0.0001*

F = 44.572 p<0.0001 Adj R2 = 0.295

*P<0.05

ผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำแนกรายด้าน พบว่า ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าบริการโดยรวม โดยได้สมการพยากรณ์ คือ Fee Base Income = 2.967 + 0.124 Data Structure System + 0.377 Data Management ดัง Table 4

Table 4 Testing the Relationship of Regression Coefficient with Fee Base Income of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. (Overall)

	Unstandardized Coefficients		t	P
	B	Std. Error		
Constant	2.967	0.420	7.059	<0.0001*
1.Data Structure System	0.124	0.054	2.323	0.0022*
2.Information Quality	0.053	0.080	0.671	0.504
3.Data Management	0.377	0.078	4.868	<0.0001*
4.Data Security Policy	- 0.147	0.086	- 0.153	0.089

F = 13.515 p<0.0001 Adj R2 = 0.325

*P<0.05

สรุปและการอภิปรายผล

1. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ข้อมูลทางด้านสินเชื่อ ให้ประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพราะข้อมูลทางด้านสินเชื่อ มีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การในการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลตอบแทนที่จะได้รับ ตลอดจนสามารถนำข้อมูลทางด้านสินเชื่อไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Mungmai and Kuutha (2021) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ด้านการจัดการข้อมูลบัญชี และด้านการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนการตัดสินใจ และสอดคล้องกับ Kulnok (2023) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนด้านการวางแผนงาน การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และช่วยผลักดันในด้านการพัฒนาระบบ และในส่วนของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ เนื่องจาก ระบบโครงสร้างข้อมูลของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ควรจะเป็นระบบการทำงานที่เหมาะสม ใช้งานง่าย มีโครงสร้างการใช้งานที่ดี และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ Martin (2018) พบว่า การปรับปรุงโครงสร้างข้อมูล ด้านไอทีด้วยสถาปัตยกรรมที่มีความยืดหยุ่นรวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงบัญชีด้วยการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้ระบบธนาคาร และสอดคล้องกับ Suewongsuwan et al. (2022) พบว่า ด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) ควรให้ความสำคัญต่อระบบข้อมูลสารสนเทศมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีและทันสมัย ทั้งที่เกี่ยวกับสาระสำคัญที่นำไปให้

ผู้ให้บริการได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อความเข้าใจในการวิเคราะห์สินเชื่อที่ครบถ้วนและลึกมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างรายได้ได้มากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก เนื่องจาก คุณภาพข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลไปประมวลผลผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่จะช่วยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและภารกิจขององค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Saithong-in (2022) พบว่า ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ต้องถูกรวบรวมมาจากแหล่งที่มาของข้อมูลและผ่านกระบวนการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจ ที่ทำให้สามารถเลือกทางเลือกเพื่อการบริหารจัดการเป็นไปได้อย่างถูกต้อง หรือตอบสนองต่อการจัดการปัญหาได้ดีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Phakdeenork (2022) พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน ปราศจากความผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้ แอป ข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายดาย ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Adeyl Khan et al. (2022) พบว่า คุณภาพข้อมูลและความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีส่วนช่วยในการสนับสนุนความสามารถในการวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและประสิทธิภาพ รวมถึงบริหารจัดการรายได้ค่าบริการขององค์กร

4. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ เนื่องจาก การจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีโครงสร้างผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร แต่ยังคงไปถึงการนำข้อมูลมาคาดการณ์การตัดสินใจและวางแผนในการการบริหารจัดการข้อมูลรายได้ค่าบริการ เพื่อคาดการณ์และตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Varamahattanakul et al. (2022) พบว่า ธนาคารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นบริการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าโซเชียล ที่มีข้อมูลลูกค้าจำนวนมากทั้งในธนาคารและนอกธนาคาร นำมารวมกลุ่มกัน จะช่วยให้ธนาคารสามารถปรับมุมมองของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการที่สมบูรณ์แบบมากขึ้นและนำเสนอบริการใหม่ ๆ ส่งผลต่อรายได้ที่ได้รับมากขึ้น และสอดคล้องกับ Chonpatathip et al. (2023) พบว่า ต้องมีการวางแผนในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของโครงการ มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนทำการบันทึกและหลังการบันทึกข้อมูลของโครงการ มีระบบการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของฐานข้อมูลของโครงการ ช่วยส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการพัฒนาในองค์กรได้ โดยใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์แนวโน้มตลาด พฤติกรรมลูกค้า หรือความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

5. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ เนื่องจาก การกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล และกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ Himarat and Khongmalai (2019) ที่ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความปลอดภัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยจะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงมีนโยบายแสดงความรับผิดชอบในกรณีเกิดความผิดพลาด และสอดคล้องกับ Intarakamhang (2022) พบว่า ความสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น ในด้านความปลอดภัย และและประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน รวมทั้ง

สนับสนุนให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี รองรับบริการรับชำระค่าบริการ และสินค้าแบบอิเล็กทรอนิกส์ และครอบคลุมการชำระเงินในทุกรูปแบบ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อสร้างรายได้ให้ธนาคาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรจัดให้มีการสื่อสารเสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับ และควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล เพื่อได้ข้อมูลสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ที่ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล เพื่อช่วยรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล ให้เหมาะสมกับการใช้งาน

3. การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล ถูกนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลวได้อย่างทันเวลา และป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล สามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวก และเป็นฐานข้อมูลร่วมกัน รวมถึงเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามแผนที่วางไว้

4. การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย เพื่อให้การทำงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตหรือการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ เฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้นในอนาคตควรศึกษากลุ่มสถาบันการเงิน อื่น ๆ เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ทำให้งานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกที่อาจมีผลกระทบ ต่อสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อและรายได้ค่าบริการ ควรกำหนดตัวแปรแทรกเพิ่มขึ้น เช่น ผลการดำเนินงาน ความสำเร็จขององค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อและรายได้ค่าบริการมากยิ่งขึ้น

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นควรเพิ่มวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เป็นการสอบถามแบบเชิงลึก (Indepth -Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุด และถูกต้อง สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

- Aaker, D.A., Kumar,V., & Day,G.S. (2001). *Marketing Research* (7th ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Adeyl K., Md. S. T., Quazi T. I., & A.K.M. N. I. (2022). The Impact of Business Analytics Capabilities on Innovation, Information Quality, Agility and Firm performance: the Moderating Role of Industry Dynamism. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Anna, D. (2023). Research on the Development of Internet Credit System Under the Background of Internet Finance. *Highlights in Business, Economics and Management*.
- BAAC. (2021a, December 8). *BAAC Annual Report 2021*. <https://www.baac.or.th/file-upload/BAAC%20Annual%20Report%2064-TH.pdf>
- BAAC. (2021b, December 8). *BAAC Sustainability Report 2021*. <https://www.baac.or.th/file-upload/016452-1-รายงานความยั่งยืนปีบัญชี2564.pdf>
- BAAC. (2022, January). *BAAC Annual Report 2022*. <https://www.baac.or.th/file-upload/BAAC%20Annual%20Report%2065-TH.pdf>
- Baotham, S. (2015). *Accounting Research*. Bangkok : Triple Education Co., Ltd.
- Bauer, S., Edward, W., Bernroider, & Chudzikowski, K. (2017). Prevention is better than Cure! Designing Information Security Awareness Programs to Overcome Users' non-compliance with Information Security Policies in Banks. *Computers & Security*. Volume 68.
- Chonpatathip, S., Ekkittinan, W. & Seeta, P. (2023). Database Management (big data) for the Development of Creative Space: Case Study Economic and Social Upgrading Project Integrated Subdistrict of Phu Khao Thong Subdistrict, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. *Journal of Buddhist Innovation and Management*. 6(3). 180-194.
- Cornée, S. (2017). The Relevance of Soft Information for Predicting Small Business Credit Default: Evidence from a Social Bank. *Journal of Small Business Management*.
- Hair, J.F., Black, W.C., & Erson, R. E. (2006). *Multivariate Data Analysis*. (6th ed.). New Jersey: pearson.
- Himarat, T., & Khongmalai, O. (2019). Supporting Model for FinTech Adoption in Banking Industry. *Suan Dusit Graduate School Academic Journal*. 15(1), 209-220.
- Intarakamhang, J. (2022). Guideline for Increasing Shops in Mahasarakham Province to

- use the service Hom Chan Application of the Agricultural Bank and Agricultural Cooperatives. *Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University*. 9(1). 641-654.
- Khlaysri, C., & Sukkawattanasin, K. (2021). Technology and Information Innovation Affect to the Accounting Personnel Development of the Organization and the Accounting Work Efficiency of the Bookkeepers in Bangkok Metropolitan Region. *Journal of MCU Nakhondhat*. 8(8). 105-119.
- Khwanpongdee, T., & Mahamad, P. (2019). Solutions Solving Fee Income From the Sale of Bank Fund did not Match the Target Field : Financial, Banking. The RSU graduate research conference. (p-816-826). *University of the Thai Chamber of Commerce*.
- Kulnok, S. (2023). Factors Towards the Use and User Satisfaction of Core Banking System in Upper Northeastern Branch Administration Department of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives. [Master Thesis, Sripatum University]. Knowledge Bank at Sripatum University.
- Legowo, & Broto, M. (2017). Monitoring and Evaluation Information System Modeling for Banking Credits. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*. 14(5).
- Lien, D.T. Q. (2021). Accounting Information System in the Digital Economy in Vietnam. *Journal La Bisecoman*. 2(5). 31-36.
- Martin. (2018). *McKinsey & Company*. Unlocking success in digital transformations.
- Morasuk, A. (2019). Problem of Declining Non-interest Income (Fee and Service Income) of the Government Savings Bank, Nong Ben Branch in the past 2 years (2017 and 2018). The RSU graduate research conference. (p-1618-1626). *University of the Thai Chamber of Commerce*.
- Mungmai, R., & Kuutha, W. (2021). The Development of Accounting Information System for the Management and Decision Support of Meat Processing Products Cluster in Ubon Ratchathani. *Journal of Management Science Review*. 23(1). 43-56.
- Phakdeenork, K. (2022). Information Quality, System Quality, Service Quality, Privacy and Security Factors Affecting Satisfaction and Behavioral Intention of Paotang Application Users in Bangkok. [Master Thesis, Bangkok University]. *DSpace at Bangkok University*.
- Saithong-in, S. (2022). Quality of Management Accounting Information Affecting Decision Making Efficiency Leads to Business Success of SMEs in Bangkok. *RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences*. 9(1). 1-15.
- Somrang, J., & Palee, P. (2023). Database System for Revenue Management of Digital Innovation and Transformation Center, College of Arts, Media and Technology, Chiang Mai University. *Journal of Technology Management Rajabhat Maha Sarakham University*. 10 (1). 101-111
- Srisa-ard, B. (2013). *Introduction to Research* (9th ed.). Bangkok : Suweeriyasan.

- Suewongsuwan, Y., Aramruengm, U., & Aramrueng, P. (2022). Human Resource Information System and Employee's Satisfaction in Local Government. *Journal of MCU Ubon Review*. 7(3). 547-556.
- Tayraukham, S. (2009). *Research Methodology for Social Sciences and Humanities*. (8th ed.). Mahasarakham University.
- Teerarujinon, N., & Jadesadalug, V. (2017). The Service Quality of Electronic Transactions Of Krung Thai Bank, Empire Tower Branch, Bangkok. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 10(1). 1523-1537.
- Varamahattanukul, T., Limsiritong, K., & Santisarn, B. (2022). Digital Transformation of Banking Business Development in Thailand. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*. 16(2). 147-157.
- Vasusuttikulkan, V., Krimja, N., Deesukanan, C., & Kositkanin, C. (2021). Business Environment, Communication Technology, and Marketing Capability That Affecting Business Competitiveness in the Medical Device Businesses in Thailand. *Ph.D. in Social Sciences Journal*. 11(2). 338-352.
- Xidong, L., Yuxin, S., & Chuanling, S. (2020). Construction of College Student Credit Information System Based on Blockchain Technology. *Journal of Physics : Conference Series*, 1684(2020), 012104. DOI: 10.1088/1742-6596/1684/1/012104

