



ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

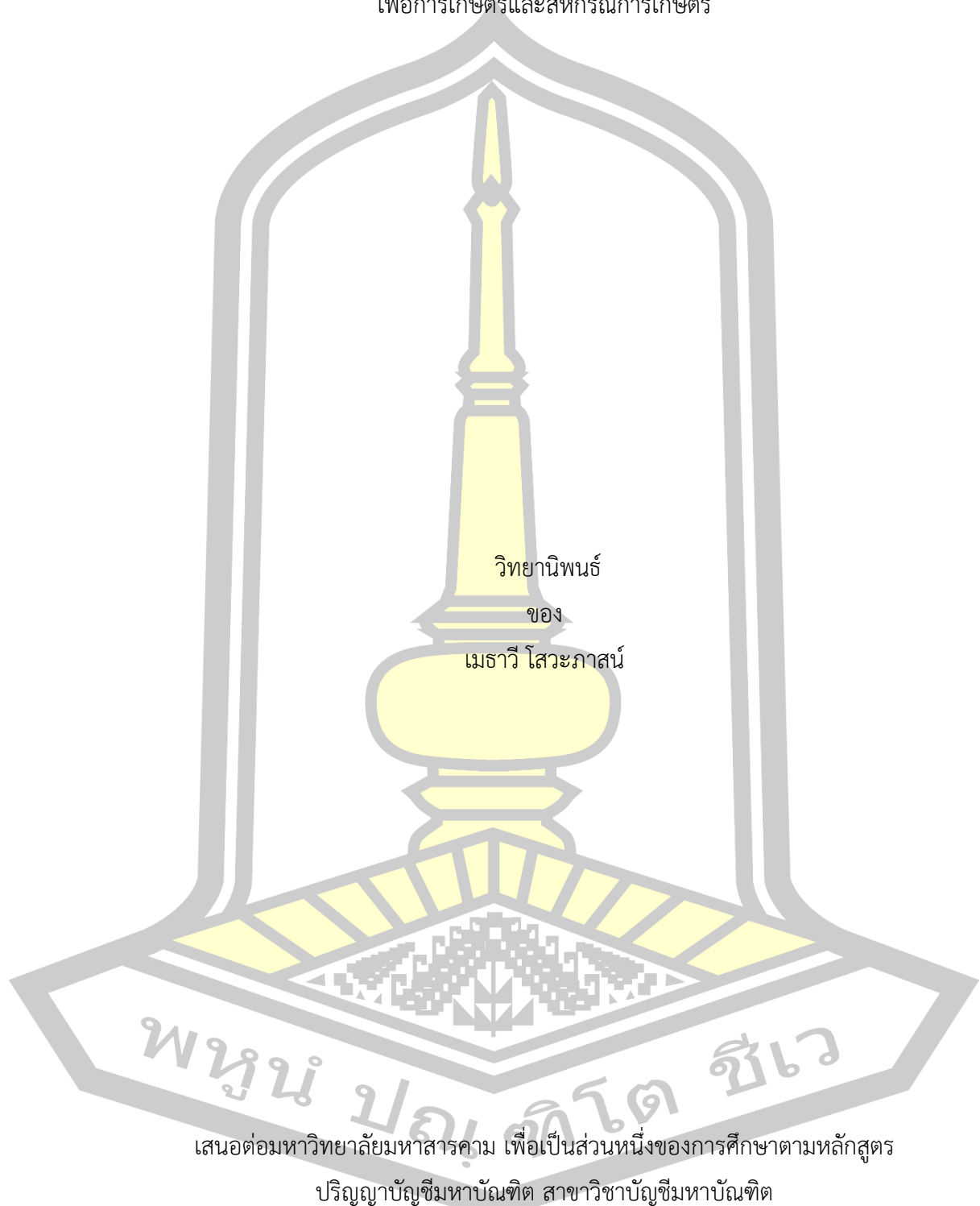
วิทยานิพนธ์
ของ
เมธาวี โสวะภาสตร์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต

มีนาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



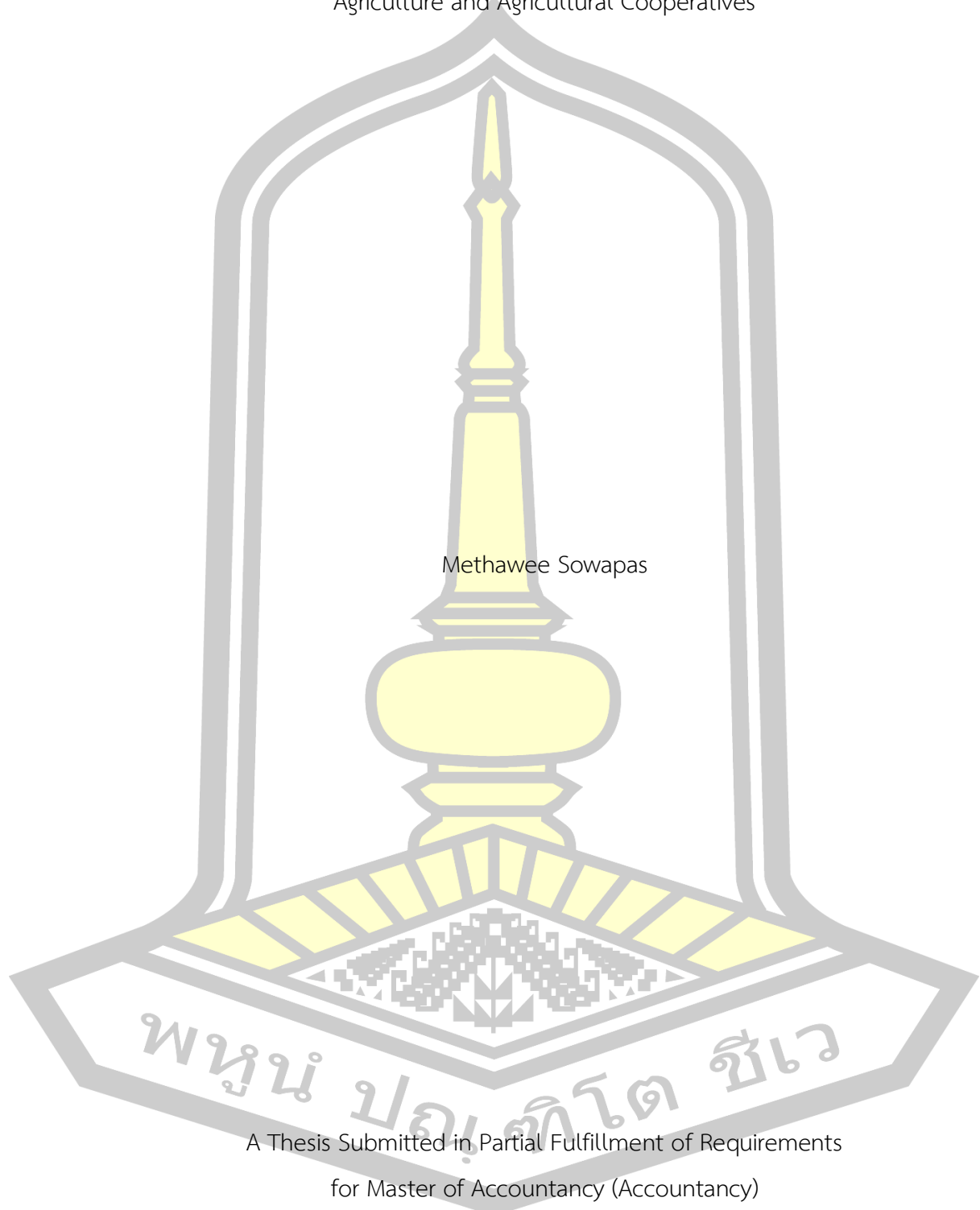
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต

มีนาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

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

Methawee Sowapas



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Master of Accountancy (Accountancy)

March 2024

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางสาวเมธาวี โสวะภาสน์
แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี
มหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. ณัฐวงศ์ พูนพล)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. สลักจิต นิลผาย)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

(ผศ. ดร. สุมินทร เป้าธรรม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(อ. ดร. ชลธิชา ธรรมวิญญู)

คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร		
ผู้วิจัย	เมธาวี โสวะภาสน์		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฐวงศ์ พูนพล		
ปริญญา	บัญชีมหาบัณฑิต	สาขาวิชา	บัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำนวน 105 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ

ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงานระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน

ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่า 1) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ 2) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก 3) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ 4) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ

โดยสรุปสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้นผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ โดยใช้ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นข้อบ่งชี้ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ และศึกษาแนวโน้มรายได้ค่าบริการธนาคารได้ รวมถึงยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในประสิทธิภาพการดำเนินงาน และใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ, รายได้ค่าบริการ, ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พูน ปรุ ทิโต ชีเว

TITLE	Impact of Information System Environment of Credit on Fee Base Income of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives		
AUTHOR	Methawee Sowapas		
ADVISORS	Associate Professor Nuttavong Poonpool , Ph.D.		
DEGREE	Master of Accountancy	MAJOR	Accountancy
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2024

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. Statistics used in data analysis include t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis. and multiple regression analysis

The research results found that Credit Department Executive, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives There are also opinions about having an overall credit information system environment. at a high level When considering each aspect It is at the highest level, including the data structure system. Data quality Data management and personal information security and also had opinions regarding service income in general and in each area is at the highest level, including income from loan services In terms of income from deposit account services and other service income

Credit Executive, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives with operating capital Operating period Average annual revenue from operations and number of employees differ in opinion about having an overall and individual credit information system environment. Data Structure, Data Quality, Data Management,

and Personal Data Security It is no different. Credit Executive, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives with operating capital Operating period Average annual revenue from operations and number of employees vary. There are also opinions on overall and individual service revenue. Income from loan services, income from deposit account services, and other service fees are no different.

From the analysis of the relationship and impact, it was found that 1) the credit information system environment in terms of data structure system has a positive relationship and impact on service income in terms of loan service income 2) credit information system environment in terms of data quality. There is a relationship and positive impact on service income. 3) Credit information system environment Information management There is a relationship and positive impact on service income, service fee income, loans, deposit account service income, and other service fee income. 4) Credit information system environment Personal data security correlation and positive impact on service income Revenue from loan service fees.

In summary, the credit information system environment There is a relationship and positive impact on the service income of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives. Therefore, the credit department executives of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives Therefore, attention should be paid to the credit information system environment. Using the information obtained from this research to apply it as an indication of the credit information system. and study trends in bank service income In addition, information obtained from the credit information system can be applied to analyze problems and obstacles in operational efficiency. and can be used to support decision-making in business operations for efficiency.

Keyword : Information system environment of credit, Fee base income, Bank for agriculture and agricultural cooperatives

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากบุคคลทั้งหลาย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดร.ณัฐวงศ์ พูนพล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการควบคุมคุณภาพวิทยานิพนธ์ให้คำปรึกษาและความรู้ในด้านต่าง ๆ อันมีค่าที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครวิษั ครอบคอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สุมินทร เป้าธรรม ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่าง ๆ งานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์คณะกรรมการบัญชาและการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำราและเอกสารทางวิชาการทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้ รวมถึงเพื่อนนิสิตบัณฑิตหยาบบัณฑิตและเจ้าหน้าที่คณะกรรมการบัญชาและการจัดการทุกท่านที่ช่วยเหลือและให้การสนับสนุนการทำวิจัยให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ได้กรุณา ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแก่บิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาและปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

เมธาวิ โสวะภาสณ

พูน ปณ จิตโต ชีเว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ.....	38
แนวคิดเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	104
ความมุ่งหมายของการวิจัย	104
สรุปผล.....	105
อภิปรายผล.....	108
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม.....	114
ภาคผนวก ก.....	122
แบบสอบถาม.....	122
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	131
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ.....	134
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	138
ประวัติผู้เขียน	140

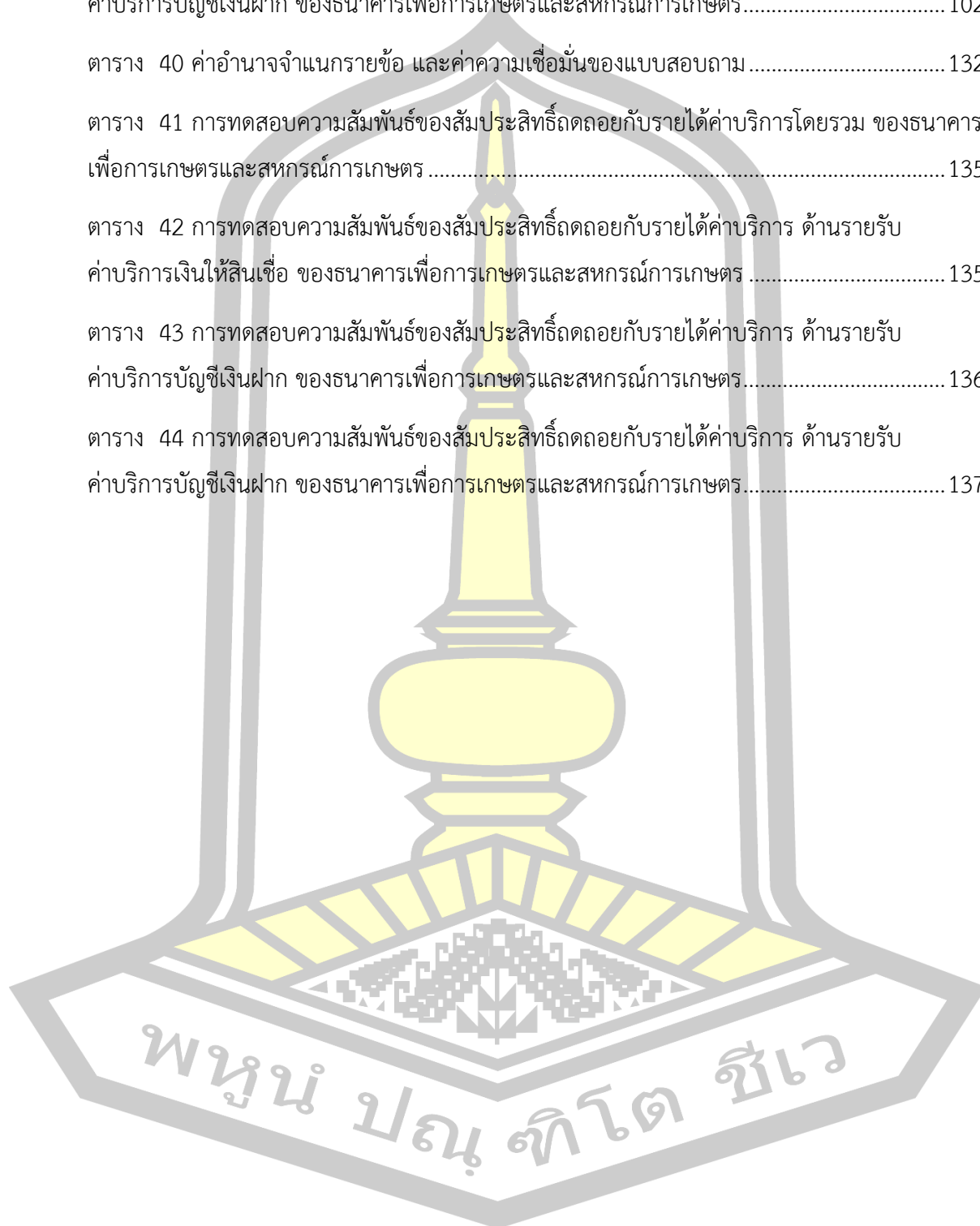
สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 กรอบนโยบายการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจระยะ 5 ปี	21
ตาราง 2 จำนวนสาขาในแต่ละส่วนงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	27
ตาราง 3 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม.....	45
ตาราง 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	61
ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ..	70
ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	72
ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	74
ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้าง ข้อมูลของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	75
ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	76
ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหาร จัดการด้านข้อมูล ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	77
ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความ ปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	78
ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	79
ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของผู้บริหารฝ่าย สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	80
ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของผู้บริหารฝ่าย สินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	81

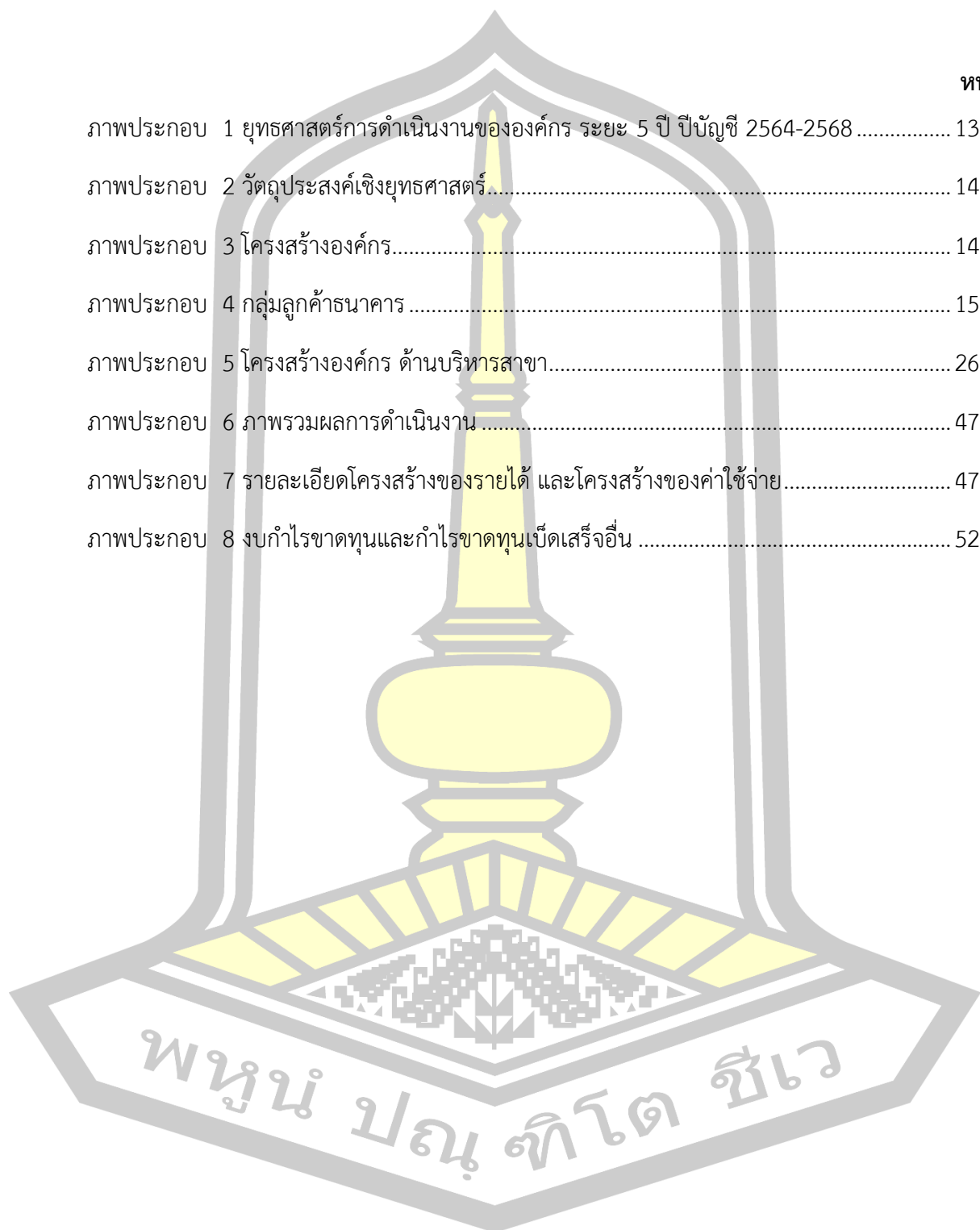
ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	89
ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	89
ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA).....	90
ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)	90
ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)	91
ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA).....	91
ตาราง 32 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	93
ตาราง 33 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	94
ตาราง 34 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ...	95
ตาราง 35 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	96
ตาราง 36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ...	98
ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	99
ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	100

ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	102
ตาราง 40 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	132
ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	135
ตาราง 42 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ ค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	135
ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	136
ตาราง 44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	137



สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กร ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2564-2568	13
ภาพประกอบ 2 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์.....	14
ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กร.....	14
ภาพประกอบ 4 กลุ่มลูกค้าธนาคาร	15
ภาพประกอบ 5 โครงสร้างองค์กร ด้านบริหารสาขา.....	26
ภาพประกอบ 6 ภาพรวมผลการดำเนินงาน	47
ภาพประกอบ 7 รายละเอียดโครงสร้างของรายได้ และโครงสร้างของค่าใช้จ่าย.....	47
ภาพประกอบ 8 งบกำไรขาดทุนและกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จอื่น	52



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) มีการกำหนดนโยบายให้รัฐวิสาหกิจ จัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี (2564-2568) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและรายสาขาสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลและประกันภัยเพื่อให้เกิดการพัฒนาวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นการสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีด้านข้อมูล โดยพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล (DATA Governance) และพัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (DATA Analytic) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 46) โดยใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการบริหารจัดการสินทรัพย์และพัฒนาระบบเทคโนโลยีรองรับความต้องการและการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานปีบัญชี 2565 ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการทางการเงินครบวงจรและทันสมัย และยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการสินทรัพย์และรายได้อย่างสมดุล (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 44) จากยุทธศาสตร์ทั้ง 2 มีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญต่อการรับรู้รายได้ทางด้านสินเชื่อบุคคลของสถาบันการเงิน ถือเป็นสาเหตุของการจัดการสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อบุคคล เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ (โชษิตา คลายศรี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์, 2564 : 107)

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ (Information System Environment Of Credit) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นการนำกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน มีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ และมีการจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว ป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย สอดคล้องตามหลักการธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)

ของหน่วยงานกำกับดูแล และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ โดยประกอบด้วย 1) ระบบโครงสร้างข้อมูล (Data Structure System) 2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 3) การบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data management) และ 4) การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy) ตามที่ข้อมูลปรากฏอยู่ในรายงานความยั่งยืน ประจำปี พ.ศ.2564 (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ข : 48) ดังนั้น การจัดการสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศที่ดี สามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางด้านสินเชื่อ โดยเฉพาะ ตัววัดความสำเร็จในด้านรายได้ค่าบริการ ถือว่าเป็นเป้าหมายหลักต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามยุทธศาสตร์ที่ 3

รายได้ค่าบริการ (Fee Base Income : FBI) เป็นรายรับจากการเก็บค่าบริการที่ธนาคารบริหารสินทรัพย์และได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึง การให้บริการสินทรัพย์อื่น ๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565 : เว็บไซต์) ประกอบด้วย 1) รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (Loans service revenue) 2) รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (Deposit accounts service revenue) และ 3) รายรับค่าบริการอื่น ๆ (Other service revenue) (อัตราค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์) โดยเป้าหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กำหนดให้มีเงินรับฝาก สินทรัพย์รวม กำไรสุทธิ เงินให้สินเชื่อ และ อัตราส่วนเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยง (BIS Ratio) เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2564 ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดอัตราเงินนำส่งเข้ากองทุนพัฒนาระบบสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พ.ศ. 2565 โดยรัฐบาลกำหนดภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพทางการเงินให้กับเกษตรกรทั่วทั้งประเทศ จึงมอบหมายให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามประกาศกระทรวงดังกล่าว (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 4-5)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน รวมทั้ง องค์การที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านนวัตกรรมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของสำนักงานจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 77 จังหวัด เกี่ยวกับการตระหนักถึงการสร้างนวัตกรรมและมีความมุ่งมั่นในการที่จะให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยการเปิดโอกาสและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องคิดค้นสร้างสรรค์พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ รวมทั้งพัฒนาระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศทั้งด้านการเงินและสินเชื่อ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัย ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อรายได้ค่าบริการหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อบ่งชี้ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ เพื่อศึกษาแนวโน้มรายได้ค่าบริการธนาคารได้และยังสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อไปประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในประสิทธิภาพการดำเนินงานและใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการดำเนินงานธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อศึกษารายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
5. เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเสนอข้อมูลของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาแนวโน้มของรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อป้องกันความสัมพันธ์และผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ (Information System Environment Of Credit) โดยประยุกต์จาก นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล และความเสถียรด้านเทคโนโลยีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2564 : 48) ดังนี้
 - 1.1 ระบบโครงสร้างข้อมูล (Data Structure System)
 - 1.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)
 - 1.3 การบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data Management)
 - 1.4 การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy)
2. รายได้ค่าบริการ (Fee Base Income : FBI) โดยประยุกต์จากแนวคิด อัตราค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2565 : เว็บไซต์) ดังนี้
 - 2.1 รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (Loans Service Revenue)
 - 2.2 รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (Deposit Accounts Service Revenue)
 - 2.3 รายรับค่าบริการอื่นๆ (Other Service Revenue)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,253 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : 53)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำนวน 294 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554 : 41-43) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

2. พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 30 สิงหาคม – 30 ตุลาคม 2566

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4.1 กลุ่มที่ 1 การเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีผลต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน

รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน
และจำนวนพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ
และรายได้ค่าบริการ

4.2 กลุ่มที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

ตัวแปรตาม ได้แก่ รายได้ค่าบริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

2. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อมีผลกระทบต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ แตกต่างกัน

4. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีรายได้ค่าบริการแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อ (Crediting Executives) หมายถึง ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ หรือผู้มีอำนาจสูงสุดด้านสินเชื่อของธนาคาร

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) หมายถึง สถาบันการเงินของรัฐ ที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุน หมู่บ้านหรือชุมชน

3. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ (Information System Environment Of Credit) หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็น การนำกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน มีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ และมีการจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว ป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

3.1 ระบบโครงสร้างข้อมูล (Data Structure System) หมายถึง การจัดกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด อีกทั้งยังมีการอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสินเชื่อ และประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรจัดให้มีการสื่อสารเสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับ และควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้เสมอ ควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ที่จะช่วยรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล เหมาะสมกับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.3 การบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data Management) หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลสำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว และป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ

เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้ จัดให้มี ส่วนงานเฉพาะ เพื่อดูแลเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน

3.4 การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy) หมายถึง การกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดสิทธิ์ การเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

4. รายได้ค่าบริการ (Fee Base Income) หมายถึง รายรับจากการเก็บค่าบริการที่ธนาคาร บริหารสินทรัพย์และได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการสินทรัพย์อื่น ๆ ประกอบด้วย

4.1 รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (Loans Service Revenue) หมายถึง ผลตอบแทนจาก ค่าธรรมเนียมและบริการที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเป็น ตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจ เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ และเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตามธุรกรรมนโยบายรัฐ

4.2 รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (Deposit Accounts Service Revenue) หมายถึง ผลตอบแทนจากค่าธรรมเนียมและบริการผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการ ที่ธนาคารได้รับจากการ ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งถือเป็นรายได้ที่มีโชดกเบี้ย โดยจะเรียกเก็บค่าบริการและค่าธรรมเนียมจาก การให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ได้แก่ ด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านการรับชำระค่าสินค้าและ บริการแทนสถาบันอื่น การให้บริการ ATM และการให้บริการบริการเงินฝากอื่น ๆ เป็นต้น รวมถึงมี การกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างเปิดเผย

4.3 รายรับค่าบริการอื่นๆ (Other Service Revenue) หมายถึง ผลตอบแทนจาก ค่าธรรมเนียมและบริการที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้า ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการเรียก เก็บเงินตามเช็ค ค่าบริการออกรายงานเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก (Statement) กรณีลูกค้าขอเพิ่มเติมจาก ที่ธนาคารจัดส่งให้ ค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay และค่าบริการ ค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิต

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ
3. แนวคิดเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1. ความเป็นมาของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธ.ก.ส. เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นตาม พรบ.ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เมื่อ พ.ศ. 2509 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตร ปัจจุบันขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคลกลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนองค์กรที่เกี่ยวข้องและสหกรณ์ทุกประเภท

กระทรวงการคลัง กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มีภารกิจเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ โดยการเสนอแนะนโยบายและมาตรการการกำกับดูแล การประเมินผลและการพัฒนารัฐวิสาหกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพย์สินของรัฐ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) เสนอแนะนโยบาย แผน กฎหมาย ระเบียบ และมาตรการที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจและหลักทรัพย์ของรัฐ

(2) กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และพัฒนารัฐวิสาหกิจให้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบาย แผน กฎหมาย และมาตรการที่เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนารัฐวิสาหกิจ

(3) ให้คำปรึกษา เสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือด้านวิชาการของการบริหารและพัฒนางานองค์กรแก่รัฐวิสาหกิจ

(4) ดำเนินการบริหารหลักทรัพย์ของรัฐในรัฐวิสาหกิจและกิจการที่รัฐถือหุ้นต่ำกว่าร้อยละห้าสิบของทุนทั้งหมด

(5) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ

(6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.), 2560 : เว็บไซต์)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารของรัฐ ที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 ตามเหตุผลในการจัดตั้ง คือ “ในการส่งเสริมพัฒนาการเกษตรของประเทศ จำเป็นต้องจัดให้ความช่วยเหลือทางการเงิน อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง เพื่อเกษตรกรสามารถเพิ่มผลผลิตและรายได้การเกษตร การให้ความช่วยเหลือเช่นนั้น ควรจัดขยายออกไปอย่างกว้างขวาง ทั้งในด้านเกษตรกรโดยตรง และในด้านกลุ่มเกษตรกรกับสหกรณ์การเกษตร การดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางการเงินในด้านต่าง ๆ เหล่านี้ ควรอยู่ภายใต้การควบคุมเป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ได้ผลมั่นคงและสะดวกในการจัดหาเงินทุน เพิ่มเติม ฉะนั้น จึงสมควรจัดตั้งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรขึ้นเป็นสถาบันในระดับชาติ เพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวนี้” ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเปิดทำการครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2509 สำนักงานใหญ่แห่งแรก ตั้งอยู่บริเวณสี่แยกคอกวัว ถนนราชดำเนินกลาง มติที่ประชุมคณะกรรมการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรครั้งแรก ได้ขออนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้ง นายจำเนียร สารธนาศ ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการคนแรก นับเป็นผู้มีคุณูปการในการวางรากฐานด้านสินเชื่อเกษตรและปลูกฝังอุดมการณ์การทำงานเพื่อช่วยเหลือเกษตรกรให้กับพนักงานจนถึงปัจจุบัน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 47)

1.1 วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มาตรา 9 ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของธนาคาร ดังนี้

(1) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรหรือสหกรณ์การเกษตร สำหรับการ

(ก) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับเกษตรกรรม

(ข) ประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้

(ค) พัฒนาความรู้ในด้านเกษตรกรรมหรืออาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(ง) ดำเนินกิจการตามโครงการที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม ซึ่งเป็นการดำเนินการร่วมกับผู้ประกอบการ เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร

(2) ประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรม

(3) เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการแก่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชนรวมทั้งองค์กรที่จัดตั้งขึ้นในรูปแบบใดที่มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรหรือชุมชน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ของเกษตรกรหรือชุมชนให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการลงทุน การผลิต การแปรรูป และการตลาด หรือเพื่อส่งเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจหรือเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต

(4) ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์ เพื่อใช้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งสหกรณ์การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2509 ภายใต้การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างความเชื่อมั่นตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยยึดมั่นในความซื่อสัตย์และมีคุณธรรมจริยธรรมอันดีตลอดมา สรุปลงเป็นช่วงทศวรรษได้ดังนี้

ทศวรรษที่ 1 บุ กเบิกสินเชื่อเกษตรกร (พ.ศ. 2510 – 2519) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มเปิดดำเนินงานเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2509 จากการรับโอนงานของธนาคารเพื่อการสหกรณ์ด้วยสินทรัพย์ 355 ล้านบาท โดยให้สินเชื่อแบบแนะนำกำกับ และรูปแบบการให้บริการอย่างใกล้ชิด เน้นการจ่ายสินเชื่อแก่เกษตรกรรายคนเป็นหลัก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และช่วยบรรเทาปัญหาเงินกู้ยืมในระบบแก่เกษตรกร รวมถึงสนับสนุนเงินกู้แก่สหกรณ์เพื่อเป็นทุนในการรับและจ่ายสินเชื่อให้แก่สมาชิก เพื่อให้สหกรณ์ดำเนินงานที่ยังประโยชน์แก่เกษตรกร

ทศวรรษที่ 2 พัฒนาสินเชื่อแบบบูรณาการและบริการอื่น ๆ (พ.ศ. 2520 - 2529) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่งเสริมการดำเนินงานด้านสินเชื่อควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านการตลาด จนกระทั่งพัฒนามาเป็นการให้สินเชื่อครบวงจรหรือการให้สินเชื่อแบบบูรณาการ โดยประสานความร่วมมือกับภาครัฐบาลและภาคเอกชนจัดทำโครงการพัฒนาการเกษตรครบวงจรขึ้น เพื่อช่วยให้การประกอบอาชีพเกษตรกรมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีหน้าที่จัดหาทุนให้เกษตรกรกู้ยืมไปลงทุนดำเนินงานตามโครงการ และควบคุมดูแลการใช้ทุนให้เป็นไปตามแผน ให้ความรู้และคำแนะนำแก่เกษตรกรตลอดจนจัดหาตลาดสำหรับผลิตผลทางการเกษตร หรือรับซื้อผลผลิตในราคาที่กำหนดล่วงหน้า

ทศวรรษที่ 3 ขยายการให้สินเชื่อแบบโครงการหรือ Project Loan (พ.ศ. 2530 - 2539) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ขยายการดำเนินงานสินเชื่อโดยพัฒนาการเกษตรแบบครบวงจรครอบคลุมพื้นที่ทุกภาคของประเทศ โดยเฉพาะเกษตรกรชั้นล่างและยากจนที่ไม่สามารถขอใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้ ผ่านการให้สินเชื่อแบบโครงการหรือ Project Loan เป็นการต่อยอดความร่วมมือระหว่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ และองค์กรความร่วมมือต่างชาติ โดยให้การสนับสนุนด้านเงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ และองค์ความรู้เกี่ยวกับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมตลอดระยะเวลาของโครงการ เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถให้กับเกษตรกรอย่างสมบูรณ์ ถือเป็นความสำเร็จอย่างยิ่งของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในขณะเดียวกันยังสนับสนุนให้เกษตรกรรวมตัวกันจัดตั้งสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (สกต.) เพื่อสร้างอำนาจต่อรองทางการตลาด และได้ริเริ่มโครงการพัฒนาระบบบริการ เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีทักษะความรู้ และตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ทศวรรษที่ 4 ปรับระบบให้ทันสมัยพร้อมใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พัฒนาชุมชน (พ.ศ. 2540 - 2549) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้ปรับบทบาทและกลยุทธ์การดำเนินงานครั้งสำคัญ โดยขอแก้ไขพระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ให้ครอบคลุมการให้สินเชื่อเพื่อเสริมรายได้ ที่นอกเหนือจากการเกษตร ตลอดจนได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางการปฏิบัติของเกษตรกรลูกค้า เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างพอเพียงและมั่นคง สร้างความเข้มแข็งสู่ชุมชน ควบคู่ไปกับการส่งเสริมและสนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อม และดำเนินการบริหารเชิงรุกด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ พลิกโฉมสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างใกล้ชิดและทั่วถึง

ทศวรรษที่ 5 (พ.ศ. 2550 - 2559) ทศวรรษแห่งการแก้ปัญหาหนี้สินนอกระบบของเกษตรกรอย่างยั่งยืน อย่างเข้าสู่ทศวรรษที่ 5 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ยังคงมุ่งมั่นกับการกิจพัฒนาชนบทภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยเฉพาะการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย อีกทั้งขยายการให้บริการสินเชื่อไปสู่บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และสหกรณ์ทุกประเภท ให้สามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบ เพื่อขจัดปัญหาภาระหนี้นอกระบบให้หมดไป อีกทั้ง สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทำงานเป็นทีม มีความซื่อสัตย์ มีสำนึกรับผิดชอบ และใช้ชีวิตพอเพียง บนมาตรฐานเดียวกัน มุ่งมั่นต่อพันธกิจเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนเกษตรกร และเศรษฐกิจภาคเกษตรในชนบทให้เติบโตได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน

ทศวรรษที่ 6 (พ.ศ. 2560 – ปัจจุบัน) มุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อพัฒนาชนบทและภาคเกษตรครบวงจร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก้าวสู่ทศวรรษที่ 6 ด้วยการเป็นศูนย์กลางทางการเงินภาคเกษตรและภาคชนบท มุ่งสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก โดยเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) ใช้กระบวนการสหกรณ์ และผู้ประกอบการเป็นแกนสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถภาคการเกษตรไทย เพื่อเพิ่มมูลค่าภาคการผลิตแบบบูรณาการ พร้อมทั้งยกระดับเกษตรกรและทายาท เป็น Smart Farmer ให้ความสำคัญกับนโยบาย Go Green สนับสนุนสินเชื่อสีเขียว (Green Credit) และการตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (Climate Change) ที่ส่งผลกระทบต่อภาคการเกษตร จึงได้นำกลไกการพัฒนา BCG Model ซึ่งเป็นการพัฒนาเศรษฐกิจแบบองค์รวมมาใช้เพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน สนับสนุนเศรษฐกิจ BCG ที่เติบโต แข่งขันได้ในระดับโลก เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน ลดความเหลื่อมล้ำ ส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็ง มีความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการผ่านช่องทางเทคโนโลยี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) และพฤติกรรมตามความต้องการของลูกค้า ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการองค์กรและเพิ่มขีดความสามารถบุคลากร เพื่อร่วมขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ไปสู่เป้าหมายในการสร้างตามคำมั่นสัญญา “Better Life Better Community Better Pride” “คุณภาพชีวิตที่ดี ชุมชนเข้มแข็งและความภาคภูมิใจในอาชีพเกษตรกรรม” (รู้จัก ธกส., 2565 : เว็บไซต์)

2. ความสำคัญของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นธนาคารของรัฐ มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ในการเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่เกษตรกรสถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบการภาคการเกษตร และประชาชน ผ่านผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งการเป็นที่ปรึกษาและสนับสนุนองค์ความรู้ทางการเงินและการประกอบอาชีพเกษตรกรรม และเกี่ยวเนื่องกับการเกษตร โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการในการเยียวยาให้ความช่วยเหลือ พันฟู และกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ให้ความช่วยเหลือ ประคับประคอง และฟื้นฟูเศรษฐกิจและภาคการเกษตรให้ผ่านพ้นวิกฤติ มุ่งเน้นการแก้ไขเชิงโครงสร้างหนี้สินเกษตรกรให้สอดคล้องกับนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาหนี้ทั้งระบบ เพื่อรักษาสมดุลให้มีความเหมาะสม ยกย่องความสามารถในการประกอบอาชีพและสร้างความสามารถในการแข่งขันและการชำระหนี้ของเกษตรกร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 5)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของกระบวนการบริหารงานด้านสินเชื่อ เนื่องจากสัดส่วนรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียม ถือเป็นรายได้หลักของธนาคารฯ คิดเป็นทั้งหมด 86.14 % ธนาคารจำเป็นต้องเตรียมพร้อมรองรับเหตุวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบทำให้การบริการหยุดชะงัก ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อลูกค้าผู้มาใช้บริการ โดยนำระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เชื่อมโยงสอดคล้องทั่วทั้งองค์กร สอดคล้องแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย และมาตรฐานสากล ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลัก อาทิ การวางแผน การปฏิบัติ การประเมิน การตรวจสอบ และการทบทวนปรับปรุงกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร (การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ, 2565 : เว็บไซต์)



ที่มา : ทิศทาง นโยบาย และแผนงาน (2566)

ภาพประกอบ 1 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานขององค์กร ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2564-2568



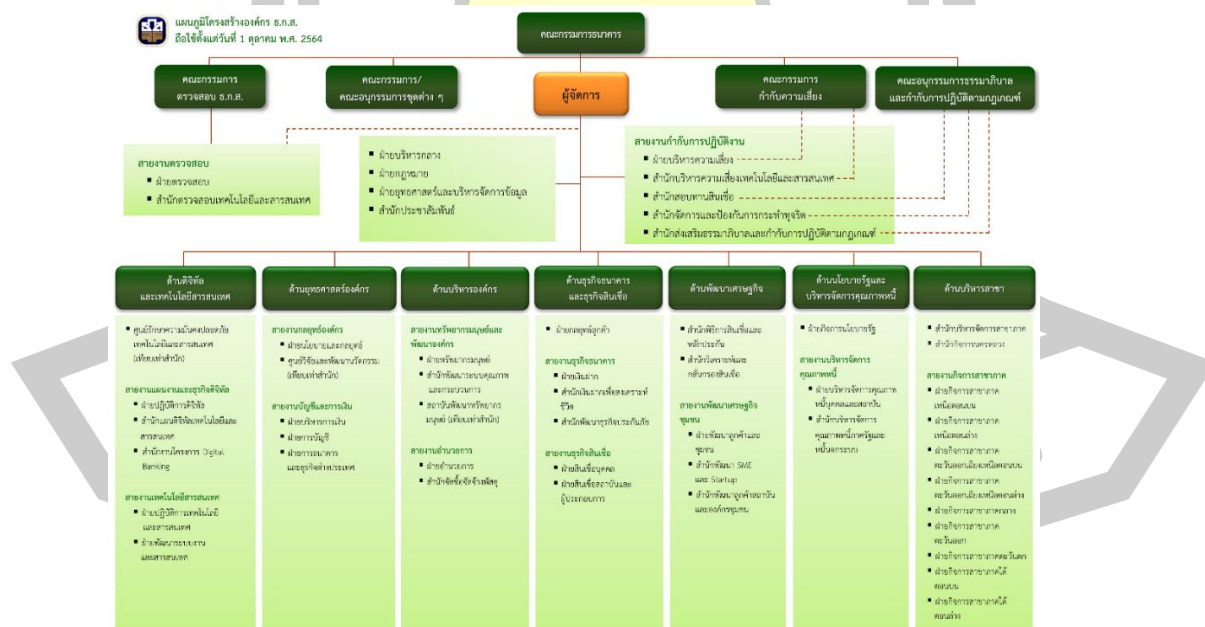


ที่มา : ทิศทาง นโยบาย และแผนงาน (2566)

ภาพประกอบ 2 วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

3. โครงสร้างตามภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

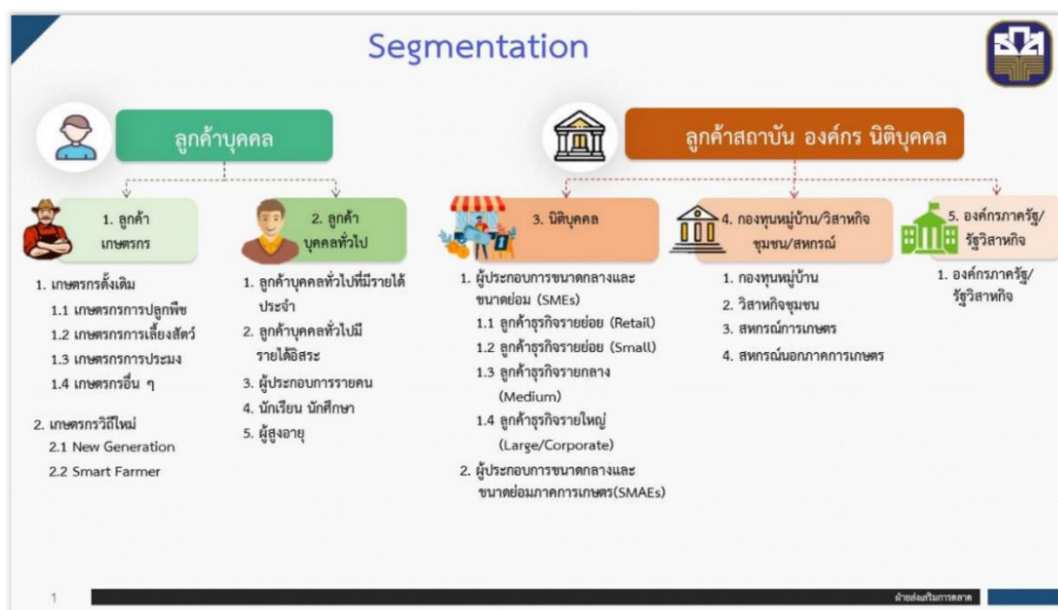
3.1 โครงสร้างองค์กร



ที่มา : โครงสร้างองค์กร (2566)

ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กร

3.2 กลุ่มลูกค้าธนาคาร



ที่มา : กลุ่มลูกค้าธนาคาร (2566)

ภาพประกอบ 4 กลุ่มลูกค้าธนาคาร

3.3 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร หรือสหกรณ์ การเกษตร สนับสนุนการประกอบอาชีพของชุมชน สนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน เพื่อเพิ่มรายได้ รวมทั้งการพัฒนาชุมชนให้ดีขึ้น และสนับสนุนเงินทุนให้กับสหกรณ์เพื่อใช้ในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขต การจัดตั้งสหกรณ์ ตลอดจนสามารถให้บริการด้านการเงินการธนาคาร ภายใต้วิสัยทัศน์ของธนาคารที่ว่า “เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน” โดย ธ.ก.ส. กำหนดบทบาทและหน้าที่สำคัญ 2 ด้าน ได้แก่ บทบาทด้านสถาบันการเงิน และบทบาท ด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า

3.3.1 บทบาทด้านสถาบันการเงิน

1) กลุ่มลูกค้ารายคนผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ และมีหนี้ในระบบ (Small : S1) ธ.ก.ส. ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อการดูแลลูกค้าอย่างครบวงจรตั้งแต่ การแก้ปัญหาหนี้สินเดิม ป้องกัน การก่อหนี้ในระบบ เพิ่มประสิทธิภาพอาชีพหลัก พัฒนา สร้างเสริมเพิ่มรายได้ จนถึง การส่งเสริมการออมและให้ความรู้ทางการเงินเพื่อป้องกันการกลับไปเป็นหนี้ซ้ำ ได้แก่ สินเชื่อเพื่อ

แก้ไขหนี้ของเกษตรกรและ บุคคลในครัวเรือน สินเชื่อรายย่อยเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน เป็นการป้องกันการก่อหนี้ของเกษตรกรที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย สินเชื่อเพื่อพัฒนาอาชีพ เป็นต้น ตลอดจน สร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินให้กับเกษตรกรด้วยการออมในผลิตภัณฑ์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต โครงการ กองทุนทวิสุข กองทุน การออมแห่งชาติ ควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) ผ่านพนักงาน ธ.ก.ส. ในพื้นที่ ที่คอยให้คำแนะนำด้านสินเชื่อและทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน ครัวเรือน และพัฒนาช่องทางการให้บริการทางการเงินผ่าน Banking Agent

2) กลุ่มลูกค้าบุคคลและเกษตรกรทั่วไป (Smart : S2) เป็นกลุ่มลูกค้าที่มี ศักยภาพ นิสิต นักศึกษา คนรุ่นใหม่ ทายาทเกษตรกร และบุคคลทั่วไปที่สนใจ ด้านการเกษตร ซึ่งสามารถส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาต่อยอดเพื่อยกระดับการผลิตให้ทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพ และ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตให้สอดคล้องกับทิศทาง ความต้องการของตลาด ธ.ก.ส. ได้พัฒนา ผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ Smart Farmer เพื่อส่งเสริมการนวัตกรรมการเกษตร มายกระดับการผลิต สินเชื่อสานฝันเกษตรกรรุ่นใหม่ (Young Smart Farmer) เพื่อสนับสนุนทายาทเกษตรกร บัณฑิตที่ จบการศึกษาใหม่ หรือเกษตรกรรุ่นใหม่ที่มีมุ่งมั่นจะต่อยอดอาชีพเกษตรกรรมหรือเกี่ยวเนื่องจากบิดา มารดาได้มีเงินทุนในการประกอบอาชีพ สินเชื่อเพื่อปรับโครงสร้าง การผลิตดั้งเดิมสู่การผลิตสมัยใหม่ และสินเชื่อที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนการผลิตสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมี กระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับทิศทางความต้องการของตลาด สินเชื่อธุรกิจ Franchise เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพเสริมเพิ่มรายได้นอกเหนือ จากการทำการเกษตร และสินเชื่อ เอนกประสงค์ เงินด่วน A-Cash ในกรณีที่มีความจำเป็นใช้เงินอย่างเร่งด่วน ป้องกัน ปัญหาการก่อหนี้ ของเกษตรกรในครัวเรือนของลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางผ่าน ระบบดิจิทัล เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องการ ความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าถึง ได้แก่ Application ธ.ก.ส. A-Mobile ซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงิน และ บริการข้อมูลข่าวสารทางการเงิน การประกอบอาชีพ บริการข้อมูลด้านสินเชื่อ ระบบการชำระเงินผ่าน QR Code ร้านค้า ธ.ก.ส. และ QR ธรรมดา เพื่อการบริจาคทำบุญโดยไม่ต้องใช้เงินสด รวมถึงส่งเสริมการออมด้วยสลาก ออมทรัพย์มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เงินฝาก Senior Saving กรมธรรม์ ธ.ก.ส. เพิ่มรัก มอบรัก ทวีรัก

3) กลุ่มลูกค้าสถาบันเกษตรกร และนิติบุคคล (SMAEs : S3) เป็นกลุ่มที่ ธ.ก.ส. ให้ความสำคัญเพื่อพัฒนา เป็นหัวขบวนในการยกระดับรายได้ของเกษตรกรตลอดห่วงโซ่ด้วยการนำ ทิศทางความต้องการของตลาดมาวางแผน การผลิต รวบรวม แปรรูป โดย ธ.ก.ส. พัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ และช่องทาง เพื่อสนับสนุนลูกค้ากลุ่มนี้ได้แก่ สินเชื่อ SMAEs เพื่อยกระดับการผลิตของ

ผู้ประกอบการเกษตร สหกรณ์ วิสาหกิจชุมชน ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจฐานรากและ ส่งเสริมการจ้างงานในชุมชน สินเชื่อเพื่อการค้าต่างประเทศ และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ ในชุมชนควบคู่กับการอนุรักษ์ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และ วัฒนธรรมท้องถิ่น นอกจากนี้ ธ.ก.ส. ยังได้ พัฒนา A-Farm Mart เป็น E-Commerce Platform เพื่อเชื่อมโยงการรวบรวม ซื้อขายผลผลิตของกลุ่มลูกค้ารวมทั้ง E-Market Place Platform เพื่อการจองที่พักของแหล่งท่องเที่ยวชุมชน และ Application ธ.ก.ส. A-Shop เพื่อเชื่อมโยงการซื้อขาย สินค้าเกษตรระหว่างผู้ประกอบการถึงผู้บริโภค

3.3.2 บทบาทด้านการพัฒนาเกษตรกรลูกค้า

ธ.ก.ส. มุ่งเน้นสร้างความเข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่เกษตรกร ชุมชน ควบคู่กับการดูแลรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1) กลุ่มลูกค้ารายคนผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐและ มีหนี้ในระบบ (Small : S1) ธ.ก.ส. ได้พัฒนาให้ความรู้ทางการเงิน พัฒนา อาชีพแก่ผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐด้วยการจัดทำแผนพัฒนาเป็นรายคน (Personalized Plan) เพื่อสร้างอาชีพ ทั้งอาชีพหลักและอาชีพเสริม รวมทั้งส่งเสริมเชื่อมโยงไปสู่การจ้างงานเพื่อยกระดับรายได้อย่างยั่งยืนให้กับผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ ส่งเสริมให้มีการออมเงินผ่านโครงการ กองทุนทวีสุข กองทุนแห่งชาติ เป็นการสร้างนิสัยการออม ให้กับเกษตรกร

2) กลุ่มลูกค้าบุคคลและเกษตรกรทั่วไป (Smart : S2) ธ.ก.ส. จัดทำโครงการพัฒนาทายาทเกษตรกรคนรุ่นใหม่ที่น่าสนใจการเกษตรให้มีความรู้ในการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม การเกษตรสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การผลิต เป็น Smart Farmer ส่งเสริมการใช้เครื่องจักรกล ในการเกษตร ส่งเสริมให้เกษตรกรผู้ปลูกข้าวปรับเปลี่ยน การประกอบอาชีพและลดพื้นที่ทำนาที่ไม่เหมาะสม เป็นการเลี้ยงกระบือ โคเนื้อ แพะ หรือปลูกพืชอย่างอื่นแทนส่งเสริมการปรับโครงสร้างการผลิต การเกษตรแปลงใหญ่เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตการผลิตที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการพื้นที่เพาะปลูกให้สอดคล้องกับปริมาณน้ำ ต้นทุนและสถานการณ์ รวมทั้งช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากภัยแล้งให้มีรายได้จาก กิจกรรมอื่นทดแทนควบคู่ไปกับการสนับสนุนสินเชื่อ

3) กลุ่มลูกค้ากลุ่มบุคคล สถาบันเกษตรกร และนิติบุคคล (SMAEs : S3)

ธ.ก.ส. ได้จัดทำโครงการเพื่อยกระดับสหกรณ์ การเกษตร สหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า ธ.ก.ส. และวิสาหกิจชุมชนให้เป็นหัวขบวนในการขับเคลื่อนห่วงโซ่ สินค้าเกษตร ด้วยการรวบรวม

แปรรูป และจัดหาตลาด ในสินค้าเกษตรหลัก พัฒนาผู้ประกอบการเพื่อยกระดับและสร้างผู้ประกอบการนักธุรกิจเกษตรสมัยใหม่ (Agri-Preneur) เชื่อมโยงห่วงโซาที่มีศักยภาพในการจ้างงาน กลุ่มลูกค้าผู้ลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ นอกจากนี้ยังได้ร่วมกับองค์กรภายนอกในการส่งเสริมการนำนวัตกรรม ผลงานวิจัยใหม่ ๆ ในการพัฒนาสร้างมูลค่าเพิ่มสินค้าไปถ่ายทอดและ สนับสนุนให้ผู้ประกอบการนำไปปรับใช้ในการพัฒนาสินค้า บรรลุเกณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของตลาด (อำนาจหน้าที่และภารกิจ. 2565 : เว็บไซต์)

3.4 นโยบายสำคัญ

3.4.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี

- 1) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance Policy)
- 2) นโยบายต่อต้านการให้หรือรับสินบน (Anti-Bribery Policy)
- 3) นโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
- 4) นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- 5) นโยบายการป้องกันการเกิดรายการที่เกี่ยวข้องกัน
- 6) นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต
- 7) นโยบายการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

3.4.2 ด้าน Digital & Technology

- 1) นโยบายแผนฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Contingency Plan Policy)
- 2) นโยบายการป้องกันการรั่วไหลข้อมูลภายใน
- 3) นโยบายการบริหารจัดการบุคคลภายนอก (Third Party Management)
- 4) นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ
- 5) นโยบายการกำกับดูแลที่ดีด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามหลักธรรมาภิบาล (IT Governance Policy)
- 6) นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล
- 7) นโยบายการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางดิจิทัล
- 8) นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3.4.3 ด้านลูกค้าผลิตภัณฑ์และบริการ

- 1) นโยบายการประกอบกิจการสาขาของ ธ.ก.ส.
 2) นโยบายการใช้บริการจากผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator)

- 3) นโยบายสินเชื่อ (Lending Policy)
 4) นโยบายการประเมินราคาหลักประกัน
 5) นโยบายการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ธ.ก.ส.
 6) นโยบายเพื่อการแข่งขันที่เป็นธรรม
 7) นโยบายการเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม
 8) นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
 (Market conduct)
 9) กฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Service Charter และ Service Standard)

3.4.4 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1) นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistle Blowing Policy)
 2) นโยบายเกี่ยวกับผู้ถือหุ้น
 3) นโยบายการรายงานผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น
 4) นโยบายการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
 5) นโยบายด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาครัฐ

3.4.5 ด้านความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

- 1) นโยบายการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน
 2) นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Governance, Risk Management and Compliance : GRC)
 3) นโยบายการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management Policy)

- 4) นโยบายการตรวจสอบภายใน (Internal Auditing Policy)

3.4.6 ด้านความยั่งยืนและนวัตกรรม

- 1) นโยบายความยั่งยืน

2) นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

3) นโยบายด้านการจัดการความรู้ การใช้ความคิดสร้างสรรค์และการบริหารจัดการนวัตกรรม

3.4.7 ด้านบัญชีการเงินและหลักทรัพย์

- 1) นโยบายการขายสินทรัพย์
- 2) นโยบายการจัดชั้น การกันสำรอง และการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ที่เสียหายหรืออาจเสียหายออกจากบัญชี
- 3) นโยบายการลงทุนในหลักทรัพย์ (Investment Policy)
- 4) นโยบายการบริหารจัดการเงินรับล่วงหน้า
- 5) นโยบายการประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์รอการขายที่ได้มาจากการชำระหนี้หรือซื้อจากการขายทอดตลาด (นโยบายสำคัญ, 2565 : เว็บไซต์)

3.5 ทิศทางการดำเนินงาน ปีบัญชี 2565

แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of Directions : SODs)

กระทรวงการคลังโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดทำแผนงานรายปีและแผนวิสาหกิจระยะ 5 ปี ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวมและรายสาขา เพื่อให้เกิดการพัฒนาวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้นำไปปฏิบัติและประเมินผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจภาพรวม

“รัฐวิสาหกิจมีบทบาทในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ โดยสามารถเร่งการลงทุนที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และมีความแข็งแกร่งทางการเงิน โดยเน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาพัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพ ภายใต้ระบบธรรมาภิบาลที่โปร่งใสและมีคุณธรรม และการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้”

2) ยุทธศาสตร์รัฐวิสาหกิจสาขาสถาบันการเงิน

“เป็นสถาบันการเงิน เพื่อการพัฒนาในการสร้างโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างทั่วถึงควบคู่กับการให้ความรู้ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และลดความเหลื่อมล้ำในสังคมภายใต้การบริหารจัดการองค์กรที่มั่นคง โปร่งใส และยั่งยืน โดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการทางการเงิน”

3) แผนนโยบายการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ปี 2564-2568)

สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions : SFIs)

มีบทบาทเติมเต็มช่องว่างทางการเงินในภาวะที่กลไกตลาดไม่ทำงาน เป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายกึ่งการคลังของรัฐ และมีพันธกิจเพื่อช่วยเหลือประชาชนและผู้ประกอบการเฉพาะกลุ่ม แผนนโยบายที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานของ SFIs ที่จะเกิดขึ้นต่อไป โดยคำนึงถึงปัจจัยภายนอก และสภาพแวดล้อมทางการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป จุดเด่น และข้อจำกัดต่าง ๆ ของ SFIs ประกอบกับการประยุกต์ใช้หลักการธนาคารเพื่อความยั่งยืน เพื่อให้ SFIs มีแนวทางการดำเนินงานในอนาคตที่เหมาะสม สามารถรองรับกระแสโลก ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจต่าง ๆ และได้ทำหน้าที่การเป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาอย่างเต็มที่ สามารถสรุปเป็นกรอบนโยบายการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจระยะ 5 ปี (ปี 2564-2568) โดยประกอบด้วยหลักการ ดังนี้

ตาราง 1 กรอบนโยบายการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจระยะ 5 ปี

แผนนโยบายของ SFIs	แผนนโยบายของ ธ.ก.ส.
1. Finance for all SFIs ควรมุ่งเน้นการเติมเต็มช่องว่างทางการเงินในภาวะที่กลไกตลาดไม่ทำงาน และขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินให้ครอบคลุม (Financial Inclusion) ทั้งนี้ SFIs ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับปัญหาความเสี่ยง และลักษณะช่องว่างของกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Access) ผ่านช่องทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ตัวแทนสถาบันการเงิน (Banking Agent) เครือข่ายพันธมิตร เป็นต้น	1. Finance for all – ขยายบทบาทการเป็นแหล่งเงินทุนเพื่อการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาภาคการเกษตร 1) เพิ่มบทบาทการให้สินเชื่อ เพื่อการพัฒนาชุมชน สนับสนุนแหล่งเงินทุนให้กับผู้มีรายได้น้อย เกษตรกรทั่วไปและผู้ประกอบการเกษตร รวมทั้งเกษตรกรรุ่นใหม่และทายาทเกษตรกรและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ เพื่อให้ผู้มีรายได้น้อยที่ไม่มีหลักประกันได้เข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ 2) พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเกษตรกร การลงทุนในอาชีพเกษตรกร การพัฒนาระดับอาชีพเกษตรกรและเกี่ยวเนื่องหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับรอบฤดูกาลผลิต เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของห่วงโซ่คุณค่าทาง

	การเกษตร 3) พัฒนาช่องทางการให้บริการ รองรับความต้องการที่หลากหลาย ผ่านการให้บริการของเครือข่ายสาขาทั่วประเทศ เพื่อเชื่อมโยงการให้บริการทางการเงินของภาคการเกษตรและชนบทตลอดห่วงโซ่คุณค่า พร้อมพัฒนาช่องทางดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภค และเกษตรกรรุ่นใหม่ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 4) เพิ่มบทบาทการให้บริการอื่นที่นอกเหนือจากผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อสนับสนุนการประกอบอาชีพของเกษตรกรโดยการเชื่อมโยงกับเครือข่ายและการตลาด อาทิ สหกรณ์ สกต. เกษตรกรรุ่นใหม่ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ
2. Literacy for all SFIs ควรมุ่งเน้นการยกระดับศักยภาพลูกหนี้ โดยการเพิ่มพูนองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็น ซึ่งรวมถึงความรู้ทางการเงินและทักษะทางการเงิน (Financial Literacy) ความรู้ในการประกอบอาชีพและการดำเนินธุรกิจ (Digital Literacy) ทั้งนี้ SFIs อาจดำเนินการร่วมกับพันธมิตรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องนั้น ๆ ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ โดยกำหนดตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และเน้นประสิทธิภาพของโครงการอย่างชัดเจน สำหรับการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะทางการเงิน SFIs ควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มความแข็งแกร่งทางการเงินของลูกหนี้ให้สามารถใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างมีคุณภาพ และมุ่งเสริมพื้นฐานทางการเงินของกลุ่มผู้ที่ยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน	2. Literacy for all – ยกระดับศักยภาพเกษตรกรรายย่อยและผู้ประกอบการเกษตร 1) สนับสนุนความรู้ด้านการเงิน (Financial Literacy) ให้กับเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร โดยสนับสนุนองค์ความรู้ในการจัดทำบัญชีครัวเรือน แผนธุรกิจ แผนการใช้เงินทุน รวมทั้งปลูกฝังวินัยการออมผ่านโครงการสำคัญต่าง ๆ อาทิ โครงการโรงเรียนธนาคาร กองทุนทวิสุขเงินฝากสงเคราะห์ชีวิต ฅาปนกิจสงเคราะห์ เป็นต้น 2) สนับสนุนความรู้และทักษะเพื่อให้เท่าทันด้านดิจิทัล อาทิ ความปลอดภัยยุคดิจิทัล ธุรกรรมทางการเงินยุคดิจิทัล เป็นต้น และพัฒนาส่งเสริมการดำเนินธุรกิจหรือความรู้ด้านดิจิทัล (Digital Literacy) โดยการอบรมให้ความรู้ผ่านช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ อาทิ ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเกษตร

ให้มีปัจจัยที่ช่วยเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินได้ในอนาคต	เพจเฟซบุ๊ก BAAC SME & Startup เว็บไซต์ แผ่นดินทอง เครือข่ายสถาบันการศึกษา เป็นต้น เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพของเกษตรกร รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสามารถวิเคราะห์เชื่อมโยงการบริหารจัดการการผลิตและการตลาดได้
3. Responsibility for all SFIs SFIs ควรดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ (Accountability) ยึดหลักการธนาการเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) ให้มีความสำคัญกับการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี (Good Governance) ส่งเสริมให้องค์กรมีความมั่นคง พร้อมสนองนโยบายของรัฐได้อย่างเต็มที่ และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครอบคลุม ทั้งนี้ SFIs ควรสามารถปรับการดำเนินงานบนบริบทสังคมที่มีความไม่แน่นอนให้ได้ (Resilient) และลงมือปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (Agile) เพื่อตอบสนองต่อสภาพตลาดและพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป (Responsive) ในขณะเดียวกัน ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความแข็งแกร่งภายในองค์กร เช่น ความมั่นคงของฐานะทางการเงินความเชี่ยวชาญของบุคลากร หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3. Responsibility for all SFIs – เป็นธนาคารที่มีรากฐานที่มั่นคงรับผิดชอบต่อทุกภาคส่วน และสร้างประโยชน์อย่างทั่วถึงและยั่งยืน 1) ให้ความสำคัญในด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายในและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและ Market Conduct 2) ให้บริการทางการเงินที่ยั่งยืนต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Sustainable Finance) คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมทุกมิติ 3) ดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงาน การปฏิบัติที่เป็นธรรม รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยใช้ความสามารถพิเศษขององค์กร และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนและภาคีเครือข่ายในการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมรวมทั้งให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม 5) พัฒนาขีดความสามารถและองค์ความรู้ของบุคลากรทุกระดับ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร พนักงานและลูกค้า ตลอดจนดูแลสภาพ

	แวดล้อมในการทำงานอย่างเหมาะสม 6) คำนึงถึงการดำเนินงานอย่างยั่งยืน และ ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึง ส่งเสริมการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการ การทำงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน
--	--

ที่มา : ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2564)

4. กลุ่มผลิตภัณฑ์ของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

บทบาทและภารกิจที่สำคัญมี 4 ด้าน ดังนี้

4.1 บริการด้านสินเชื่อ

4.1.1 สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น สินเชื่อสู้ภัย Covid - 19 สินเชื่อนวัตกรรมดีมีเงินทุนสินเชื่อสานฝันสร้างอาชีพ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเพาะปลูกมันสำปะหลังปี 2564/65 สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายฉุกเฉินให้แก่เกษตรกรผู้ประสบภัยธรรมชาติหรือภัยพิบัติปี 2565/66

4.1.2 สินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพอย่างอื่นเพื่อเพิ่มรายได้ เช่น สินเชื่อธุรกิจแฟรนไชส์ (Franchise Credit) สินเชื่อนวัตกรรมเครื่องจักรเครื่องยนต์

4.1.3 สินเชื่อเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวเกษตรกร เช่น สินเชื่อ Smart Farmer สินเชื่อเงินด่วน A-cash สินเชื่อเงินด่วน A-cash Gold การกู้เงินโดยใช้เงินฝากเป็นประกัน

4.1.4 สินเชื่อเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนเกษตรกรร่วมกับผู้ประกอบการ เช่น สินเชื่อเพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบเกษตรพันธสัญญา (Contract Farming) สินเชื่อเสริมแกร่ง SME เกษตร มาตรการสนับสนุนการให้สินเชื่อแก่ผู้ประกอบการธุรกิจ (สินเชื่อฟื้นฟู)

4.1.5 สินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจอื่นอันเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบเกษตรกรรมเช่น สินเชื่อสีเขียว (Green Credit) สินเชื่อรักษ์ป่าไม้ ไทยยั่งยืน (Go Green : Forest Credit)

4.1.6 สินเชื่อเพื่อสนับสนุนสถาบันองค์กร เช่น สินเชื่อ Co-op Business Area Based สินเชื่อสนับสนุนการธุรกิจและเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานของสถาบันเกษตรกร

4.1.7 สินเชื่อเพื่อส่งเสริมชุมชนมีความเข้มแข็งในด้านเศรษฐกิจ เช่น สินเชื่อธุรกิจชุมชนสร้างไทย

4.2 บริการด้านเงินฝาก

4.2.1 เงินฝากกระแสรายวัน

4.2.2 เงินฝากออมทรัพย์

4.2.3 สลากออมทรัพย์

4.2.4 เงินฝากประจำ

4.3 บริการด้านการเงิน

4.3.1 บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น การโอนเงิน การออกเช็ค การออกหนังสือค้ำประกัน ประเมินอสังหาริมทรัพย์ วิเคราะห์เงินกู้ เป็นต้น

4.3.2 บริการรับชำระสินค้า/รับเงินแทนสถาบันอื่น เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต ค่าสินค้าค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น

4.3.3 บริการรับประกันภัย เช่น ประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางการเกษตร เป็นต้น

4.3.4 บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บัตร ATM บัตรเกษตรสุขใจ บัตร Debit Smart Card บัตร Personal Card: อสม. อสส. สพฉ.บัตร ATM Debit Agent เป็นต้น

4.4 บริการด้านการพัฒนาลูกค้า

4.4.1 การพัฒนาลูกค้าบุคคล : มุ่งเน้นการยกระดับเกษตรกรสู่เกษตรกรมืออาชีพ (Smart Farmer) และการยกระดับเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้แก่ SME เกษตรหัวขบวน รวมถึงการสร้างความเข้มแข็งในการประกอบอาชีพและสร้างภูมิคุ้มกันในการประกอบอาชีพและการเงิน เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพลูกค้าเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ โครงการขับเคลื่อนเกษตรกรรมยั่งยืน เป็นต้น

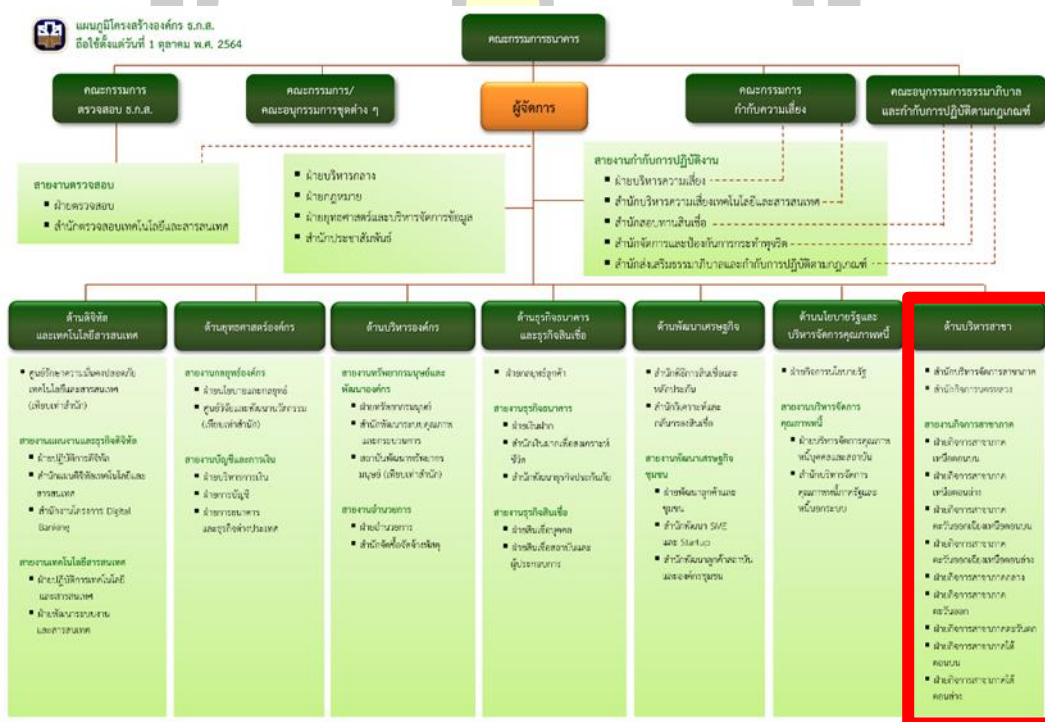
4.4.2 การพัฒนาลูกค้าสถาบัน องค์กร นิติบุคคล : มุ่งพัฒนาเพิ่มศักยภาพเศรษฐกิจฐานรากโดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลางผ่านการประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายสนับสนุนการพัฒนาชุมชน สร้างความสมดุลด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น โครงการธุรกิจชุมชนสร้างไทย โครงการเพิ่มศักยภาพสู่ชุมชนอุดมสุข โครงการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เป็นต้น

4.4.3 การพัฒนาลูกค้าและเกษตรกร : มุ่งเสริมสร้างทักษะความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เสริมสร้างทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกษตรกรลูกค้า (Digital Literacy) เพื่อเพิ่มความรู้ พัฒนาศักยภาพและทักษะของเกษตรกรลูกค้าให้สามารถนำเทคโนโลยีนวัตกรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพเพื่อเตรียมความพร้อมเกษตรกรสู่ Smart Farmer (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 52)

5. ช่องทางการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ณ วันที่ 31 มีนาคม 2565 มีเครือข่ายการให้บริการที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ดังนี้

5.1 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีสาขาทั้งสิ้น จำนวน 1,253 สาขา แบ่งเป็น สาขาทั่วไป 1,020 สาขา และสาขาย่อย 233 สาขา โดยแบ่งตามโครงการด้านการบริหาร สาขา ดังนี้



ที่มา : โครงสร้างองค์กร (2565)

ภาพประกอบ 5 โครงสร้างองค์กร ด้านบริหารสาขา

ตาราง 2 จำนวนสาขาในแต่ละส่วนงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ฝ่ายกิจการสาขา	จำนวนสาขา	จำนวนสาขาย่อย	รวมสาขา
<u>ฝ่ายกิจการภาคเหนือตอนบน</u>			
เชียงราย	29	2	31
เชียงใหม่	36	1	37
น่าน	12	5	16
พะเยา	16	1	17
แพร่	13	-	13
แม่ฮ่องสอน	6	1	7
ลำปาง	14	2	16
ลำพูน	12	2	14
รวม			151
<u>ฝ่ายกิจการภาคเหนือตอนล่าง</u>			
กำแพงเพชร	17	1	18
ตาก	10	1	11
นครสวรรค์	21	1	22
พิจิตร	15	-	15
พิษณุโลก	15	2	17
เพชรบูรณ์	25	2	27
สุโขทัย	15	-	15
อุตรดิตถ์	13	-	13
อุทัยธานี	8	3	11
รวม			149
<u>ฝ่ายกิจการภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน</u>			
กาฬสินธุ์	18	4	22
ขอนแก่น	31	7	38
นครพนม	11	4	15
บึงกาฬ	9	3	12
มหาสารคาม	19	-	19
มุกดาหาร	7	3	10

ร้อยเอ็ด	26	3	29
เลย	18	2	20
สกลนคร	16	14	30
หนองคาย	8	4	12
หนองบัวลำภู	9	-	9
อุดรธานี	23	8	31
รวม			247
<u>ฝ่ายกิจการภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง</u>			
ชัยภูมิ	19	6	25
นครราชสีมา	37	6	43
บุรีรัมย์	26	5	31
ยโสธร	11	1	12
ศรีสะเกษ	20	4	24
สุรินทร์	23	4	27
อำนาจเจริญ	8	-	8
อุบลราชธานี	25	7	32
รวม			202
<u>ฝ่ายกิจการภาคกลาง</u>			
ชัยนาท	10	2	12
นนทบุรี	5	3	8
ปทุมธานี	5	-	5
พระนครศรีอยุธยา	14	2	16
ลพบุรี	12	1	13
สระบุรี	10	4	14
สิงห์บุรี	4	2	6
อ่างทอง	4	3	7
รวม			81
<u>ฝ่ายกิจการภาคตะวันออก</u>			
จันทบุรี	9	2	11
ฉะเชิงเทรา	11	3	14

ชลบุรี	9	3	12
ตราด	4	-	4
นครนายก	4	-	4
ปราจีนบุรี	7	2	9
ระยอง	7	1	8
สมุทรปราการ	5	1	6
สระแก้ว	8	2	10
รวม			78
<u>ฝ่ายกิจการภาคตะวันตก</u>			
กาญจนบุรี	12	3	15
นครปฐม	9	1	10
ประจวบคีรีขันธ์	11	1	12
เพชรบุรี	8	2	10
ราชบุรี	9	4	13
สมุทรสงคราม	2	-	2
สมุทรสาคร	3	-	3
สุพรรณบุรี	14	1	15
รวม			80
<u>ฝ่ายกิจการภาคใต้ตอนบน</u>			
กระบี่	9	3	12
ชุมพร	14	-	14
พังงา	8	3	11
ภูเก็ต	3	3	6
ระนอง	5	-	5
สุราษฎร์ธานี	24	6	30
รวม			78
<u>ฝ่ายกิจการภาคใต้ตอนล่าง</u>			
ตรัง	14	4	18
นครศรีธรรมราช	30	1	31
นราธิวาส	7	3	10

ปัตตานี	6	3	9
พัทลุง	15	5	20
ยะลา	5	3	8
สงขลา	22	9	31
สตูล	6	-	6
รวม			133
<u>สำนักงานกิจการนครหลวง</u>			
กรุงเทพมหานคร	16	38	54
รวมทั้งสิ้น	1,021	233	1,253

5.2 เครื่องบริการธุรกรรมอัตโนมัติ (ATM CDM PAM) แบ่งเป็น เครื่องกดเงินสด (ATM) จำนวน 2,001 เครื่อง เครื่องรับฝากเงิน (CDM) จำนวน 359 เครื่อง และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ (PAM) จำนวน 1,304 เครื่อง

5.3.1 ไปรษณีย์ไทย 1,284 แห่ง

5.3.2 เคาน์เตอร์เซอร์วิส 13,202 แห่ง

5.3.3 ตู้เติมสบาย 55,027 แห่ง

5.3.4 ตู้บุญเติม 116,809 แห่ง

5.3.5 บิ๊กซี 1,513 แห่ง

5.3.6 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา (BAY) 95 แห่ง

5.4 ศูนย์บริการลูกค้าผู้ประกอบการสถาบัน และ SME เกษตร จำนวน 77 แห่ง (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 53)

6. สถานการณ์ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6.1 แนวโน้มของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทำหน้าที่ขับเคลื่อนภาคเกษตรกรรมไทยที่เป็นแรงหนุนสำคัญให้กับภาพรวมเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังคงแพร่ระบาดเป็นวงกว้างสายพันธุ์ใหม่อย่างโอมิครอน ส่งผลกระทบต่อภาวะเศรษฐกิจทำให้ความสามารถในการชำระหนี้ของเกษตรกรลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ด้วยการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจส่งเสริมการพัฒนาอาชีพขับเคลื่อนนวัตกรรมการเกษตรพัฒนาชนบทสู่ความยั่งยืนเน้นการเชื่อมโยงกับเครือข่ายด้านการเกษตรตลอดห่วงโซ่คุณค่า เพื่อเพิ่ม

มูลค่าผลผลิตและสร้างรายได้ที่มั่นคงยั่งยืนให้กับเกษตรกร นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ผ่านโครงการสำคัญ อาทิ โครงการประกันรายได้พืชเศรษฐกิจหลัก 5 ชนิด ได้แก่ ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง ยางพาราและปาล์มน้ำมัน และโครงการสินเชื่อชะลอการขายข้าวเปลือกนาปีเพื่อรักษาเสถียรภาพด้านราคาสินค้าเกษตร ลดต้นทุนการผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตข้าว ผ่านโครงการสนับสนุนค่าบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพผลผลิตเกษตรกรผู้ปลูกข้าวลดความเสี่ยงด้านการผลิตด้วยการทำประกันภัยพืชผล โดยอีกทั้งยัง สนับสนุนเบี้ยประกันภัยส่วนหนึ่งให้แก่เกษตรกร ตลอดจนสนับสนุนกิจกรรมเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการดำเนินโครงการช่วยเหลือเกษตรกรชาวไร่อ้อยตัดอ้อยสดเพื่อลดฝุ่น PM 2.5 พร้อมกับการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ตามมาตรการธนาคารแห่งประเทศไทยในการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้และเจ้าหนี้ที่ได้รับผลกระทบโดยคำนึงถึงความสามารถในการชำระหนี้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยเน้นให้ความช่วยเหลือด้านสภาพคล่องและเร่งปรับโครงสร้างหนี้ อาทิ การพักชำระหนี้ต้นเงินและดอกเบี้ยเงินกู้การปรับลดอัตราดอกเบี้ย การช่วยเหลือลูกหนี้ด้วย การปรับปรุงโครงสร้างหนี้เชิงป้องกัน (Pre - Emptive) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้้อย่างยั่งยืน การแก้ไขหนี้ด้วยคุณภาพ หรือ Non-Performing Loan (NPLs) สนับสนุนการรับโอนทรัพย์สินหลักประกันเพื่อชำระหนี้ด้วยโครงการพักทรัพย์พักหนี้ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนเพื่อเสริมสภาพคล่องแก่ลูกหนี้ที่มีศักยภาพ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 62)

6.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6.2.1 ปัจจัยสนับสนุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6.2.1.1 เศรษฐกิจโลก กองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund : IMF) ได้ประเมินเศรษฐกิจโลก ปี 2565 คาดว่า ขยายตัวร้อยละ 4.4 จากภาวะการค้าโลกที่เติบโตอย่างมีนัยสำคัญ และธนาคารกลางทั่วโลกนำโดยสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve System : Fed) ได้ผ่อนคลายการดำเนินนโยบายการเงินขนานใหญ่เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจอัตราเงินเฟ้อทั่วไปในปี 2565 มีแนวโน้มปรับตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในสหรัฐอเมริกา ตลาดเกิดใหม่บางแห่ง และประเทศกำลังพัฒนา โดยเป็นผลจากการฟื้นตัวของการบริโภคตามการทยอยเปิดเมืองและราคาน้ำมันที่ปรับสูงขึ้นมาก นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของไวรัสสายพันธุ์โอมิครอน ภาวะ Supply disruption และการจ้างงานที่มีแนวโน้มฟื้นตัวล่าช้า

6.2.1.2 เศรษฐกิจไทย ประเมินการเศรษฐกิจไทย (Gross Domestic Product : GDP) ปี 2565 คาดว่าขยายตัวร้อยละ 3.5 เพิ่มขึ้นจากปีก่อน โดยได้รับปัจจัยสนับสนุน 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การลงทุนภาครัฐจากปริมาณเงินสนับสนุนของภาครัฐภายใต้พระราชกำหนดการกู้ยืมเงินฉบับใหม่ ประมาณ 5 แสนล้านบาท ผ่านมาตรการสนับสนุนการใช้จ่ายและท่องเที่ยวในประเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและสร้างบรรยากาศการบริโภคให้ฟื้นตัวได้ดีในปี 2565 ประกอบกับ มาตรการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ประชาชน อาทิ มาตรการคนละครึ่งเฟส 4 มาตรการช้อปดีมีคืนปี 2565 และมาตรการลดค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมสำหรับที่อยู่อาศัยเพื่อกระตุ้นภาคอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และ 2) ภาคการส่งออก เป็นผลจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั่วโลกฟื้นตัวทำให้ความต้องการสินค้าเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีปัจจัยเสี่ยงจากแรงกดดันอัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มขึ้นตามราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น และวิกฤติความขัดแย้งระหว่างรัสเซีย-ยูเครน อาจส่งผลกระทบต่อการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทยในหลายมิติทั้งการท่องเที่ยวและการส่งออกสินค้าขึ้นต้นสินค้าแปรรูป และสินค้าชั้นกลางของไทย

6.2.1.3 เศรษฐกิจเกษตร ประเมินการเศรษฐกิจเกษตรไทย (Gross Domestic Product : GDP ภาคเกษตร) ปี 2565 ขยายตัวร้อยละ 2.2 โดยปัจจัยภายนอกที่สำคัญ 4 ปัจจัย ได้แก่ ค่าเงินบาทอ่อนลงในปี 2565 ส่งผลดีต่อการส่งออกข้าวอ้อยโรงงาน ยางพารา มันสำปะหลัง และกุ้งขาวแวนนาไม ซึ่งเป็นกลุ่มสินค้าเกษตรส่งออกใหญ่ที่สุด ความแน่นอนของนโยบายเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้าดีขึ้น จากนโยบายเร่งฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 และการฟื้นตัวของเศรษฐกิจประเทศคู่ค้าสำคัญ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และฮ่องกง ทำให้การส่งออกสินค้าเกษตรไทยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แนวโน้มราคาน้ำมันดิบดูไบเฉลี่ยปี 2565 เพิ่มขึ้น เนื่องจากอุปทานน้ำมันในตลาดโลกลดลงจากสงครามระหว่างรัสเซีย-ยูเครน ทำให้สหรัฐอเมริกาและพันธมิตรดำเนินมาตรการคว่ำบาตรรอบใหม่ส่งผลให้รัสเซียส่งออกน้ำมันดิบหรือก๊าซธรรมชาติได้น้อยลงขณะที่ความต้องการใช้น้ำมันทั่วโลก คาดว่า จะกลับสู่ระดับก่อนเกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยจะฟื้นตัวตามเศรษฐกิจในหลายประเทศทั่วโลก อาทิ จีนและอินเดีย ซึ่งปัจจัยราคาน้ำมันที่เพิ่มขึ้นสนับสนุนให้แนวโน้มราคายางพารา และราคาปาล์มน้ำมันเพิ่มขึ้น นโยบายภาครัฐที่สำคัญเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับเกษตรกรและรักษาเสถียรภาพด้านราคาสินค้าเกษตร (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 55)

6.2.2 ปัจจัยเสี่ยงของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6.2.2.1 ด้านกฎระเบียบ

(1) ประกาศ ธปท. ที่ ฝนส2ว.1138/2564 เรื่องการกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions: SFIs) มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2565 เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์โดยครอบคลุมเรื่องโครงสร้างและสายการบังคับบัญชา การจัดตั้งหน่วยงานกำกับปฏิบัติตามกฎเกณฑ์บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้มีความชัดเจน และสอดคล้องกับหลักการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบ 3 ระดับ (3 Lines of Defense) เพื่อให้งานด้าน Compliance มีมาตรฐานและมีความชัดเจนในการปฏิบัติป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และมีความโปร่งใส เพื่อลดความเสี่ยงของสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่อาจปฏิบัติฝ่าฝืนกฎหมาย

(2) ประกาศ ธปท. ที่ ฝนส2ว.1138/2564 เรื่อง การปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน (Internal Audit) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions: SFIs) มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2565 เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือปฏิบัติเพิ่มเติมจากระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยคณะกรรมการตรวจสอบและหน่วยตรวจสอบภายในรัฐวิสาหกิจ โดยเพิ่มความชัดเจนและรายละเอียดในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายในสายงานตรวจสอบภายในให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างอิสระถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับมอบหมายเื่อต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอิสระ สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมตามเศรษฐกิจ การเงิน ซึ่งมีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน

(3) ประกาศ ธปท. ที่ ฝนส2ว.1138/2564 เรื่อง การบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions: SFIs) มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2565 เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ ซึ่งเน้นในเรื่องดังนี้

3.1) การสร้างและพัฒนาสภาพแวดล้อมในการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ โดยกำหนดบทบาทของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง ให้มีส่วนสำคัญในการสร้างและขับเคลื่อนองค์กร ในเรื่องดังกล่าว

3.2) การมีระบบการบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

3.3) การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน เพื่อให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (Specialized Financial Institutions: SFIs) มีการบริหารความเสี่ยงด้านปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ ช่วยป้องกันและลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้

(4) ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินเรื่องแนวทางในการระบุตัวตนและพิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า การระบุและพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง มีผลบังคับใช้วันที่ 29 มกราคม 2564 โดยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะต้องกำหนดวิธีการเพื่อให้พิสูจน์ทราบตัวตนของลูกค้า เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงตนของลูกค้าชาวต่างชาติโดยตรวจสอบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับข้อมูลบนหนังสือเดินทาง

(5) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีผลบังคับใช้วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากลเพื่อป้องกันการล่วงละเมิดสิทธิในข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาต หากมีการกระทำความผิดกฎหมายฉบับนี้จะมีผลมีความรับผิดทางแพ่งโทษอาญาและโทษทางปกครองโดยได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อกำหนดกฎหมายฉบับรองและแนวปฏิบัติซึ่งธนาคารต้องมีการปรับกระบวนการในการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้มีการประกาศใช้

6.2.2.2 ด้านเศรษฐกิจและสังคม

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการดำเนินธุรกิจ พบว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความท้าทายในการดำเนินธุรกิจได้แก่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ที่ทวีความรุนแรง ส่งผลให้ภาครัฐยังคงมาตรการการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ซึ่งกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ทั้งภาคการเกษตรอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ทำให้เกิดสภาพการว่างงาน รายได้ของประชาชนลดลง ทำให้ภาระหนี้สินครัวเรือนเพิ่มสูงขึ้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น รวมถึงผลกระทบจากภัยธรรมชาติการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ ฯลฯ ซึ่งเป็นความท้าทายในการดำเนินธุรกิจในภาวะที่ไม่ปกติ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 55-57)

6.3 การปรับตัวของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มุ่งเน้นให้ความสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก ยกกระตือรือร้นขีดความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม พร้อมกับการสนับสนุนศักยภาพชุมชนและบูรณาการร่วมกับเครือข่าย (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 57)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อมูล เพื่อพัฒนาบริการทางการเงิน ครบวงจรและทันสมัย เน้นการสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีด้านข้อมูล โดยพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยของข้อมูล (DATA Governance) และ พัฒนาระบบการวิเคราะห์ข้อมูล (DATA Analytic) เพื่อสร้างโอกาสการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และ นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มช่องทางการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างครบวงจรและทันสมัย พร้อมเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล เพื่อต่อยอดธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มขีดความสามารถองค์กรและบุคลากรรองรับภารกิจและการแข่งขัน เน้นการปรับวัฒนธรรมองค์กร ให้สอดคล้องกับทิศทางในอนาคต โดยเพิ่มขีดความสามารถบุคลากรรองรับความแตกต่างของช่วงอายุ (Generation) และการเปลี่ยนแปลงสู่เศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล รวมทั้งสร้างความตระหนักในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ ปรับกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งส่งเสริม ต่อยอดงานนวัตกรรมงานวิจัยเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรและเกษตรกรลูกค้า

ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารจัดการสินทรัพย์และรายได้ได้อย่างสมดุล เน้นการบริหารสินทรัพย์ สร้างและต่อยอดธุรกิจใหม่ด้วยการส่งเสริม ทายาทเกษตรกร / Smart Farmer / Start Up / SMAEs / ผู้ประกอบการ / สถาบันเกษตรกร และแสวงหาลูกค้าใหม่เพื่อสร้างโอกาสในการเติบโตทางธุรกิจ โดยร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ รวมทั้ง เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการรายได้และค่าใช้จ่ายอย่างสมดุลและเพียงพอ ด้วยการปรับโครงสร้างรายได้และ โครงสร้างเงินทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนา และยกระดับสร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจระดับครัวเรือน เน้นการพัฒนาปรับเปลี่ยน พัฒนาตามศักยภาพร่วมกับเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้เศรษฐกิจครัวเรือน โดยสนับสนุนการรวมกลุ่มของเกษตรกร การจับคู่ธุรกิจ และสร้าง Platform ตลาดสินค้าเกษตร รวมทั้ง ส่งเสริมการเข้าถึงภูมิคุ้มกันทางการเงินและการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างโครงข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety Net)

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาศักยภาพชุมชนแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก อย่างยั่งยืนภายใต้ (Bio Economy Circular Economy Green Economy : BCG Model) เน้น การสร้างสภาพแวดล้อมและกลไกที่ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพชุมชนและส่งเสริมการขับเคลื่อนการ เป็นเกษตรมูลค่าสูง โดยชุมชนเป็นศูนย์กลางร่วมกับเครือข่าย คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และ การพัฒนาศักยภาพชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์)

จะเห็นได้ว่า ตามแนวปฏิบัติธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง การบริหารความต่อเนื่องทาง ธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) และการจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจ อย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ เพื่อรองรับเหตุ การณ์หยุดชะงักทางธุรกิจ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล หากมีเหตุการณ์ที่ทำให้การ ปฏิบัติงานตามปกติต้องหยุดชะงักเกิดขึ้น ธุรกิจรวมงานที่สำคัญจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง หรือกลับมาดำเนินการตามปกติภายในเวลาที่เหมาะสม และลดผลกระทบหรือความสูญเสียทางธุรกิจ ที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้น จึงสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 1 เพื่อสร้างและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า เพื่อนำมาออกแบบผลิตภัณฑ์ รูปแบบการให้บริการและช่องทาง การให้บริการ ควบคู่กับการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 3 มุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์สร้างและต่อยอดธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างโอกาสในการ เติบโตทางธุรกิจร่วมกับเครือข่ายความร่วมมือ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการรายได้และ ค่าใช้จ่ายอย่างสมดุลและเพียงพอ ด้วยการปรับโครงสร้างรายได้และโครงสร้างเงินทุนอีกด้วย

6.4 การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์

บริบทการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ ต้องทำความเข้าใจว่าสิ่งที่มากระทบเป็น การเปลี่ยนแปลงระยะสั้นหรือเป็นเรื่องที่ใหญ่กว่านั้น เพื่อจะรับมือได้สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ เกี่ยวข้องกับระบบเศรษฐกิจไทยมีอย่างน้อย 4 เรื่องสำคัญ ได้แก่

6.4.1 เทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงเร็วมากประสิทธิภาพสูงขึ้นมาก สามารถตอบ โจทย์หลากหลายด้วยต้นทุนที่ถูกลงมาก เช่น เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้การซื้อขายและการทำธุรกรรม ทางการเงินมาอยู่บนสมาร์ตโฟน เทคโนโลยีแพลตฟอร์มที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายทำให้ เกิดเศรษฐกิจเชิงแบ่งปัน (Sharing Economy) ธุรกิจต่าง ๆ ไม่จำเป็นต้องเป็นเจ้าของทรัพยากรเอง สามารถใช้ร่วมกันได้ นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีอีกมากกำลังจะเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกิจในโลก ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์สามมิติ Artificial Intelligence (AI) machine learning หรือเทคโนโลยี

ชีวภาพ เรียกได้ว่าไม่มีธุรกิจใดที่จะไม่ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากเทคโนโลยีที่นับวันจะยิ่งเปลี่ยนแปลงเร็วขึ้น

6.4.2 ห่วงโซ่การผลิต (Supply Chain) เมื่อระบบอัตโนมัติ (Automation) และหุ่นยนต์สามารถทำงานแทนคนได้เกือบทั้งหมด ทำให้หลายธุรกิจซึ่งเดิมกระจายขั้นตอนการผลิตไปหลายจุดทั่วโลก ย้ายกลับมาผลิตในภูมิภาค (Regionalization) มากขึ้นหรือดึงกลับไปผลิตภายในประเทศปลายทาง (Onshoring) เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้เร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงด้านนี้ สำคัญมากเพราะประเทศไทยเป็นเศรษฐกิจแบบเปิดที่พึ่งพาการส่งออก และภาคอุตสาหกรรมไทยก็เป็นส่วนหนึ่งใน Supply Chain ของโลกด้วย นอกจากนี้ ภาคบริการจะมีบทบาทมากขึ้นใน Supply Chain ไม่ว่าจะเป็นการออกแบบ ทรัพย์สินทางปัญญา หรือบริการหลังการขาย กิจกรรมบริการจะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าทำให้ธุรกิจมีอำนาจต่อรองเรื่องการตั้งราคา

6.4.3 ภาวะโลกร้อน ซึ่งนำไปสู่สถานการณ์หลายอย่างที่เรายังไม่เคยคิดมาก่อน อย่างในปี 2562 บางพื้นที่ในประเทศไทยประสบทั้งภัยแล้งรุนแรงและน้ำท่วมฉับพลันในเวลาใกล้เคียงกัน น้ำสะอาดจะเป็นสิ่งที่ขาดแคลนในอนาคต เรื่องเหล่านี้เป็นความเสี่ยงโดยตรงต่อธุรกิจและกระทบกับคนทั้งโลก นอกจากนี้ ยังมีความเสี่ยงทางอ้อมที่อาจเป็นผลต่อเนื่องมาจากกฎเกณฑ์ใหม่ ๆ และความคาดหวังของสังคมถึงมาตรฐานในการทำธุรกิจที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม

6.4.4 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร ในปี 2578 เราจะเป็นประเทศกำลังพัฒนาประเทศแรกของโลกที่ก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยมาก (Hyper-aged Society) จะมีจำนวนผู้สูงอายุมากขึ้นและคนวัยทำงานน้อยลง โครงสร้างแรงงานที่เปลี่ยนไปทำให้การทำธุรกิจรูปแบบเดิมที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมากอาจไม่เหมาะสมอีกต่อไป โครงสร้างตลาดและการบริโภคของประชาชนก็จะเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2565 : เว็บไซต์)

จะเห็นได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ส่งผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ ต้องมีการปรับความสมดุลระหว่างการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมและการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนถึงมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เพื่อเอื้อให้ภาคการเงินปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เพราะมีความจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาระบบการทำงาน ส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงิน ลดต้นทุนการดำเนินงาน นำไปสู่เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) ภายใต้งี้ออนไลน์ที่ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

1. ความหมายของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อไว้ดังนี้

วิโรจน์ วสุสุทธิกุลกานต์ และคณะ (2564 : 342) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงชั้นพื้นฐานในวิธีการที่ธุรกิจจะดำเนินการในการที่จะช่วยรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของตลาดได้มีจุดมุ่งหมายที่จะปรับคน กระบวนการ และความคิดริเริ่มทางด้านเทคโนโลยีขององค์กร ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ช่วยให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์นวัตกรรมและกำหนดกลยุทธ์ใหม่ให้กับองค์กร

สโรชา เชษฐวงศ์รัตน์ (2563 : 6) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยใด ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีทั้งปัจจัยภายในที่องค์กรสามารถควบคุมสถานการณ์ได้และปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้

เนาวาพ หลีสหัต (2563 : 16) ได้ให้ความหมายว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ หมายถึง ปัจจัยใด ๆ ก็ตามที่มีผลหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรธุรกิจ โดยอาจทำให้องค์กรธุรกิจดำเนินงานแล้วประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้

ณัฐพงศ์ แดงศิริและคณะ. (2563 : 17) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารสินเชื่อ หมายถึง ส่วนสำคัญของการหารายได้ของธนาคารพาณิชย์อันเนื่องมาจากรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์คือ ดอกเบี้ยรับจากเงินให้สินเชื่อ ดังนั้น รายได้ของธนาคารพาณิชย์จึงขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินเชื่อ กล่าวได้ว่า ถ้าสินเชื่อคุณภาพดีนั้นหมายความว่า ลูกหนี้สินเชื่อของธนาคารสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขคือ มีการชำระเงินต้นพร้อมดอกเบี้ยได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

Anna Dai (2023 : 9) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ หมายถึง แพลตฟอร์มที่รวบรวมข้อมูลธุรกรรมและข้อมูลโซเชียลของผู้ใช้ในสถาบันต่าง ๆ และสามารถปรับปรุงข้อมูลสินเชื่อของแพลตฟอร์มได้ และเป็นระบบย่อยข้อมูลสินเชื่อทางการเงิน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของตำแหน่งที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมสำหรับองค์กรและบุคคลที่ต้องการข้อมูลสินเชื่อ และสนับสนุนข้อมูลสำหรับการพัฒนาในอนาคต

Duong Thi Quynh Lien. (2021 : 32) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ หมายถึง ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลสำหรับการจัดการของหน่วยงาน ประกอบด้วย

บุคลากร อุปกรณ์ และกระบวนการในการรวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน และให้ข้อมูลที่จำเป็นและทันต่วงสำหรับผู้บริหาร ตัดสินใจเกี่ยวข้องกับธุรกิจ มีหน้าที่หลัก 3 ประการ ประการแรก รวบรวม บันทึก และจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมประจำวันขององค์กร ประการที่สอง แปลงข้อมูลให้เป็นข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบภายในและภายนอกธุรกิจสามารถใช้ในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ประการที่สาม จัดเตรียมจุดควบคุมที่เหมาะสมเพื่อให้แน่ใจว่าทรัพยากรขององค์กร รวมถึงตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้รับน่าเชื่อถือ และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

Liu Xidong และคณะ (2020 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ หมายถึง ระบบที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่มจนจบการทำงาน ระบบต้องมีการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง นอกจากข้อมูลสาธารณะบางส่วนแล้ว ยังมีข้อมูลบางอย่างที่เจาะจงเฉพาะกับระบบเท่านั้น ระบบจำเป็นต้องควบคุมการเข้าถึงที่แตกต่างกันสำหรับผู้ใช้ที่แตกต่างกัน ข้อมูลทั้งหมดต้องมีความถูกต้อง มีอยู่จริง และสามารถติดตามกระบวนการทำงานทั้งหมดได้

จากแนวคิดสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อข้างต้น สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ เป็นปัจจัยสำคัญในการจัดการข้อมูลสำหรับการจัดการของหน่วยงาน และมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรธุรกิจ ซึ่งองค์กรสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ มีการรวบรวมข้อมูลธุรกรรมและของผู้ใช้ในสถาบันต่าง ๆ และสามารถปรับปรุงข้อมูลสินเชื่อได้ ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง มีอยู่จริง และสามารถติดตามกระบวนการทำงาน รวมถึงช่วยให้การสนับสนุนและสร้างสรรค์นวัตกรรม

2. ความสำคัญของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือน ซึ่งเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างของประเทศ จึงได้ดำเนินการป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากภาคสถาบันการเงินผ่าน “แนวนโยบายการให้สินเชื่อรายย่อยอย่างเหมาะสม เพื่อดูแลปัญหาหนี้เกินตัวของภาคครัวเรือน” ซึ่งเชิญชวนให้ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินนำหลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ (Responsible Lending) ที่ให้ความสำคัญกับการพิจารณาสินเชื่อรายย่อยจากมุมมองผู้กู้เพิ่มเติมจากการพิจารณาเพียงความเสี่ยงด้านเครดิตของตน ซึ่งจะช่วยให้ภาคครัวเรือนเข้าถึงสินเชื่อที่สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ โดยไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินจำเป็น การดำเนินการดังกล่าวสามารถผนวกได้ในทุกกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การปลูกฝังหลักการให้สินเชื่ออย่างมีความรับผิดชอบในระดับคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง ไปจนถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการให้สินเชื่อรายย่อย (End-to-end Process) การพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับความจำเป็นที่แท้จริง

ของลูกค้า การเสนอขายผลิตภัณฑ์ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อและการกำหนดเงื่อนไขในสัญญาอย่างเป็นธรรม ดังนี้

2.1 การปลูกฝังและส่งผ่านวัฒนธรรมองค์กร คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรกำหนดนโยบายและความคาดหวังที่ชัดเจน (Tone from the Top) เพื่อผลักดันการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้สินเชื่อรายย่อยตระหนักถึงหลักการให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ รวมถึงนโยบายการจ่ายผลตอบแทนที่สะท้อนถึงความคาดหวังดังกล่าว จากเดิมที่ค่าตอบแทนพนักงานอาจให้น้ำหนักกับเป้าการเติบโตของสินเชื่อมากเกินไป จนเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานกระตุ้นยอดสินเชื่อโดยการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการ และความสามารถทางการเงินของลูกค้า

2.2 การพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับความต้องการ ความจำเป็น และความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่มีสถานะทางการเงินที่เปราะบางและสุ่มเสี่ยงที่จะมีปัญหาหนี้เกินตัว อาทิ การออกแบบผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการชำระหนี้ในปัจจุบันมากกว่าอนาคต เนื่องจากรายได้อาจเพิ่มขึ้นไม่ทันภาระหนี้ เช่น การผ่อนค่างวดแบบขั้นบันได (Step-up) หรือผ่อนงวดสุดท้าย เป็นเงินก้อนใหญ่ (Balloon Payment) ที่ภาระผ่อนชำระจะน้อยในช่วงแรกและเพิ่มสูงขึ้นในช่วงหลัง ซึ่งผู้กู้ อาจไม่สามารถชำระหนี้ในช่วงท้ายสัญญาได้

2.3 การเสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรให้ข้อมูลและรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ชัดเจน และสามารถเข้าใจได้ง่าย โดยไม่กระตุ้นหรือไม่ชักจูงให้ลูกค้าก่อหนี้เกินจำเป็น รวมถึงไม่เสนอขายผลิตภัณฑ์พ่วงที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ ความจำเป็น และความสามารถทางการเงินของลูกค้า เช่น การเสนอบัตรเครดิตเงินสดเพิ่มเติมจากผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตแก่ลูกค้าที่ไม่มีความประสงค์จะใช้ การชักจูงให้ลูกค้าเปลี่ยนวงเงินบัตรเครดิตที่ยังไม่ได้ใช้เป็นวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคล การส่งเสริมให้ลูกค้าเบิกเงินก้อนแรกหลังจากได้รับ อนุมัติวงเงินสินเชื่อส่วนบุคคลทันที ทั้งนี้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงความเสี่ยงทางการเงินที่อาจเพิ่มขึ้นจากการก่อหนี้เพิ่มเติม

2.4 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างถี่ถ้วน โดยพิจารณาให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด เทียบ

กับรายได้ อันเป็นแหล่งที่มาในการชำระหนี้ของลูกค้ำซึ่งควรเป็นรายได้ที่มีความสม่ำเสมอ สามารถพิสูจน์หรือประมาณการได้อย่างน่าเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังควรพิจารณาว่าลูกค้ำจะมีเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด (Residual Income) เพียงพอต่อการดำรงชีพหรือไม่ โดยนำอัตราส่วนภาระหนี้ทั้งหมดต่อรายได้ของลูกค้ำ (Debt Service Ratio: DSR) มาใช้เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่มีความเสี่ยงในการก่อหนี้เกินตัว จากเดิมที่การให้สินเชื่อบางประเภทพิจารณาจากมูลค่าหลักประกันเป็นสำคัญ หรือการให้สินเชื่อที่ระยะเวลาการผ่อนชำระเกินอายุเกษียณของลูกค้ำ

2.5 การกำหนดเงื่อนไขในสัญญา ผู้ประกอบธุรกิจทางการเงินไม่ควรกำหนดเงื่อนไขในสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อลูกค้ำ อันจะทำให้ลูกค้ำเสียประโยชน์และเป็นหนี้มากขึ้นหรือนานขึ้นโดยไม่จำเป็น เช่น การเพิ่มวงเงินบัตรเครดิตหรือสินเชื่อส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้ำโดยที่ลูกค้ำไม่ได้ร้องขอหรือการเรียกค่าปรับในอัตราที่สูงมากหรือเพิ่มเงื่อนไขให้ยุ่งยากจนเกินสมควร ทำให้เป็นอุปสรรคในการชำระหนี้ก่อนครบกำหนด

3. วัตถุประสงค์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบคอมพิวเตอร์โดยรวมขององค์กรมีความเสถียร (Stable) มีการจัดการที่ดีและเป็นส่วนหนึ่งที่จะก่อให้เกิดบูรณภาพ (Integrity) ประกอบด้วย

3.1 การจัดการและการบริหารหน้าที่

เป็นการกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน เช่น พนักงานที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูล พนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สิน และมีการแบ่งแยกหน้าที่งานให้เหมาะสม ทำให้สามารถสอบทานงานระหว่างกันได้ รวมถึงลดโอกาสในการทุจริต

3.2 ความปลอดภัยระบบงานสารสนเทศ

เป็นการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในคลังข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูล จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลเหล่านี้อาจสูญหาย ถูกขโมย หรือถูกทำลายโดยบุคคลภายนอก หรืออาจเกิดจากการกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติงานบกพร่องในหน้าที่หรือเจตนาทุจริต จึงต้องกำหนดให้มีการควบคุมการปฏิบัติของศูนย์ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของทรัพย์สินของกิจการได้เก็บรักษาอย่างปลอดภัย และผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มาใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจอย่างทันเวลา

3.3 การนำเข้าข้อมูล

เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบนั้นเป็นรายการที่เกิดขึ้นจริง ผ่านการอนุมัติถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้น ข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศทางการบัญชี ที่บันทึกเข้าระบบงานนั้นควร ได้รับการอนุมัติอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีการสูญหายไม่มีการแก้ไขหรือเพิ่มเติมและไม่นำข้อมูลเข้าซ้ำก่อนประมวลผล รายการที่ได้รับอนุมัติแล้วพบว่าไม่ถูกต้องจะต้องไม่ถูกนำเข้า แต่จะถูกนำกลับไปแก้ไขให้ถูกต้องก่อน แล้วจึงนำกลับเข้าระบบในงวดที่ถูกต้องภายหลัง

3.4 การประมวลผล

เพื่อให้มั่นใจว่ารายการที่สร้างโดยระบบงาน ได้รับการประมวลผลเป็นไปอย่างถูกต้อง หลังจากนำเข้าข้อมูลเข้าระบบ และรายงานต่าง ๆ ไม่สูญหาย ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและประมวลผลซ้ำ สามารถตรวจพบผิดพลาดในการประมวลผลและสามารถแก้ไขให้ถูกต้อง ทันเวลา มีการตั้งเวลาในการประมวลผลอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังควบคุมข้อมูลที่เกิดความผิดพลาดจะแก้ไขโดยผู้ที่ได้รับการอนุมัติเท่านั้น

3.5 การนำข้อมูลออก

ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ มีความถูกต้อง ครบถ้วน นำเสนอได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอก และป้องกันการเข้าถึงโดยผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต (ฉวีวรรณ เวลาเกิด, 2562 : 21-23)

4. ประโยชน์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

4.1. ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ

4.2. ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำความรู้ที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและการกำหนด เป้าหมายในการดำเนินการ

4.3. ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินการ เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินการ โดยนำข้อมูลบางส่วนมาประเมินผลเพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ

4.4. ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน

ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาจเรียกนำข้อมูลเพิ่มเติมออกจากระบบ เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

4.5. ช่วยให้ผู้ผู้ใช้วิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีปรับปรุงแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศที่เกิดจากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าในการดำเนินการใน แต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

4.6. ช่วยลดค่าใช้จ่ายระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจลดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงาน (สมเด็จ ภิมาয়กุล. 2564 : 13)

5. ประเภทของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ

5.1 นโยบายสินเชื่อ (Lending Policy)

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ 591 /2565

5.1.1. สนับสนุนสินเชื่อแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร บุคคล กลุ่มบุคคล ผู้ประกอบการ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร ให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนอย่างพอเพียง ควบคู่กับการส่งเสริมการออมเงิน ด้วยบริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว การพัฒนาความรู้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของลูกค้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

5.2.2. สนับสนุนสินเชื่อตลอดห่วงโซ่มูลค่า (Value Chain Financing) และสินเชื่อตามแนวทางเศรษฐกิจ ชีวภาพ (Bio Economy) เศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) และเศรษฐกิจสีเขียว (Green Economy) แบบครบวงจรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต และการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) เพื่ออำนวยความสะดวก

5.1.3. พัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการสินเชื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สะดวก และลดต้นทุนการเข้าถึงบริการสินเชื่อของลูกค้า รวมทั้งสนับสนุนการให้ความรู้ทางการเงินและ เทคโนโลยีดิจิทัล (Financial and Digital Literacy) แก่ลูกค้า

5.1.4. สนับสนุนสินเชื่ออย่างมีคุณภาพภายใต้กฎเกณฑ์ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงิน โดยมุ่งเน้นกระบวนการให้สินเชื่อที่ดีควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพบุคลากรนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการให้ สินเชื่อที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

5.1.5. สนับสนุนกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง พร้อมทั้งเสริมสร้าง เครือข่ายลูกค้า รักษาลูกค้าเดิม และขยายฐานลูกค้าใหม่ให้ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้น

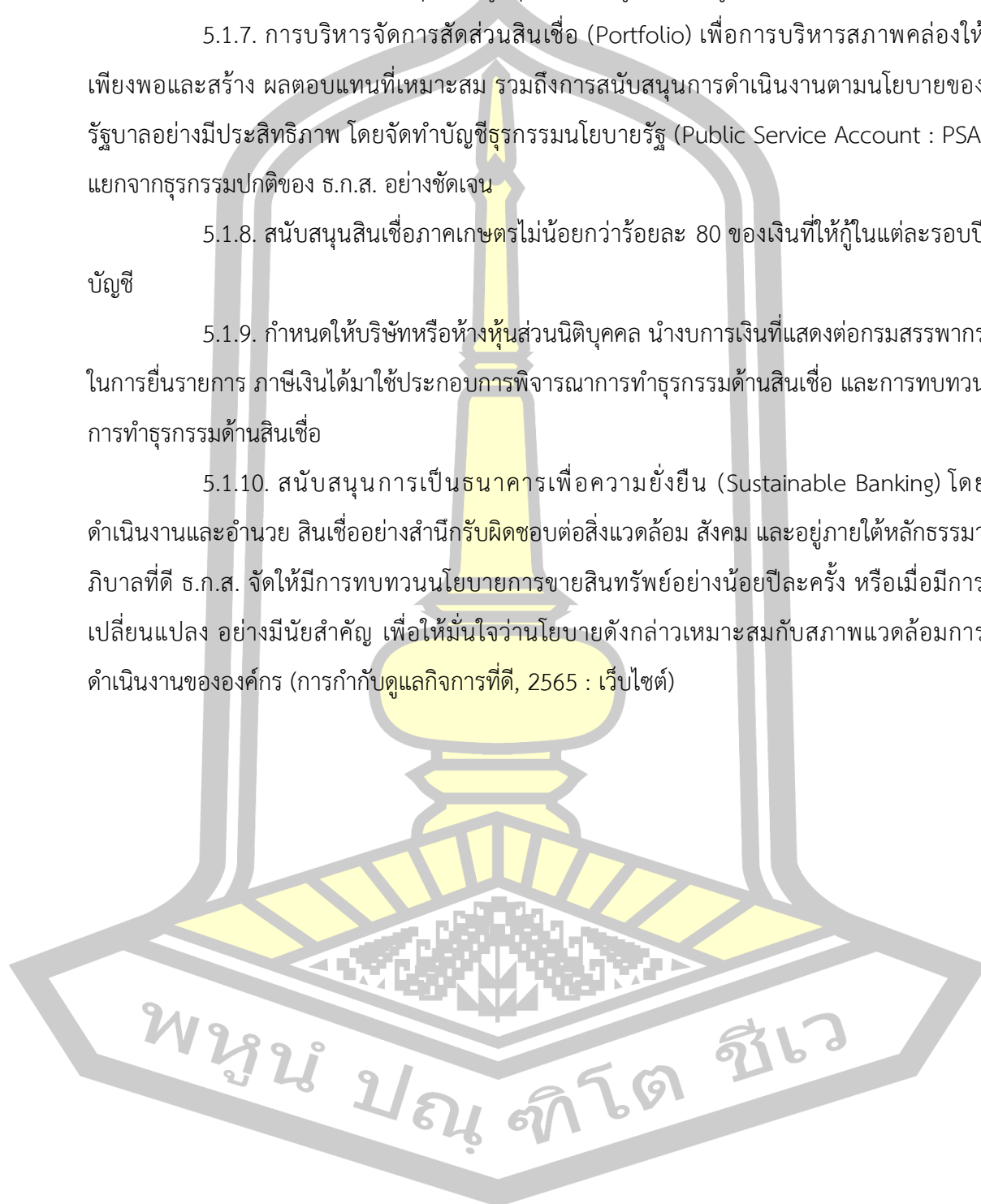
5.1.6. สนับสนุนให้ลูกค้าเข้าถึงระบบการประกันความเสี่ยงความเสียหายในชีวิตทรัพย์สิน และอาชีพ แบบครบวงจร มุ่งสร้างภูมิคุ้มกันให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.1.7. การบริหารจัดการสัดส่วนสินเชื่อ (Portfolio) เพื่อการบริหารสภาพคล่องให้เพียงพอและสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดทำบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account : PSA) แยกจากธุรกรรมปกติของ ธ.ก.ส. อย่างชัดเจน

5.1.8. สนับสนุนสินเชื่อภาคเกษตรไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเงินที่ให้กู้ในแต่ละรอบปีบัญชี

5.1.9. กำหนดให้บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล นำงบการเงินที่แสดงต่อกรมสรรพากรในการยื่นรายการ ภาษีเงินได้มาใช้ประกอบการพิจารณาการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ และการทบทวนการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ

5.1.10. สนับสนุนการเป็นธนาคารเพื่อความยั่งยืน (Sustainable Banking) โดยดำเนินงานและอำนวย สินเชื่ออย่างสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม สังคม และอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดี ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการขายสินทรัพย์อย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร (การกำกับดูแลกิจการที่ดี, 2565 : เว็บไซต์)



5.2 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ 303/2566 เริ่มใช้วันที่

1 กุมภาพันธ์ 2566

หน่วย : ร้อยละต่อปี

ตาราง 3 อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม

ก. อัตราดอกเบี้ยอ้างอิง				
1. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายคนชั้นดี (เกษตรกร และบุคคล) (Minimum Retail Rate)			MRR 6.625	
2. อัตราดอกเบี้ยลูกค้ารายคนชั้นดี (Minimum Loan Rate)			MLR 5.125	
(สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มบุคคล กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน องค์กร และผู้ประกอบการ)				
3. อัตราดอกเบี้ยประเภทเงินเบิกเกินบัญชี (Minimum Overdraft Rate)			MOR 6.50	
หน่วย : ร้อยละต่อปี				
ข. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด				
ข. (1) เงินให้สินเชื่อเพื่อ อุปโภคบริโภค (Consumer loan)	สินเชื่อส่วนบุคคล		สินเชื่อเพื่อ ที่อยู่อาศัย	สินเชื่อเพื่อ พัฒนา คุณภาพชีวิต
	มีหลักประกัน	ไม่มี หลักประกัน		
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีปกติ	9.625 (MRR +3)	12.00	9.625 (MRR +3)	9.625 (MRR +3)
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีผิดนัดชำระหนี้	อัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญาบวกเพิ่มไม่เกินร้อยละสามต่อปี			
ข. (2) เงินให้สินเชื่อเพื่อ ประกอบธุรกิจ (Commercial loan) สำหรับลูกค้ารายคน (เกษตรกร และบุคคล)	วงเงินเบิก เกินบัญชี	เป็นค่าใช้จ่าย หมุนเวียนในการ ดำเนินการ (เงินกู้เพื่อ หมุนเวียน)	เป็นค่าลงทุนใน การดำเนินการ (เงินกู้ที่มีกำหนดระยะเวลา)	
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีปกติ	9.50 (MOR +3)	9.625 (MRR +3)	9.625 (MRR +3)	
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีผิดนัดชำระหนี้	อัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญาบวกเพิ่มไม่เกินร้อยละสามต่อปี			
ข. (3) เงินให้สินเชื่อเพื่อ ประกอบธุรกิจ (Commercial loan) สำหรับลูกค้ารายคน	วงเงินเบิก เกินบัญชี	เป็นค่าใช้จ่าย หมุนเวียนใน การดำเนิน	เป็นค่าลงทุนใน การดำเนินการ (เงินกู้ที่มีกำหนดระยะเวลา)	

(สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร กลุ่มบุคคล กองทุนหมู่บ้านหรือชุมชน และองค์กร)		กิจการ (เงินกู้เพื่อทุน หมุนเวียน)	
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีปกติ	8.50 (MOR +2)	7.625 (MLR +2)	7.625 (MLR +2)
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีผิดนัดชำระหนี้	อัตราดอกเบี้ย ปกติสูงสุดที่ เรียกเก็บจริง ตามที่ระบุใน สัญญาบวก เพิ่มไม่เกิน ร้อยละสาม ต่อปี		
ข. (4) เงินให้สินเชื่อเพื่อ ประกอบธุรกิจ (Commercial loan) สำหรับลูกค้า ผู้ประกอบการ	วงเงินเบิก เกินบัญชี	เป็นค่าใช้จ่าย หมุนเวียนใน การดำเนิน กิจการ (เงินกู้เพื่อทุน หมุนเวียน)	เป็นค่าลงทุนใน การดำเนินกิจการ (เงินกู้ที่มีกำหนดระยะเวลา)
1. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีปกติ	11.50 (MOR +5)	10.125 (MLR +5)	10.125 (MLR +5)
2. อัตราดอกเบี้ยสูงสุด กรณีผิดนัดชำระหนี้	อัตราดอกเบี้ยปกติสูงสุดที่เรียกเก็บจริงตามที่ระบุในสัญญาบวกเพิ่มไม่เกินร้อยละสามต่อปี		

หมายเหตุ

1. ไม่รวมถึงเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมประเภทที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เฉพาะ

2. สินเชื่อบุคคลที่ไม่มีหลักประกัน เช่น สินเชื่อสู้ภัย COVID-19

ที่มา : อัตราค่าธรรมเนียม (2566)

5.3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานของปีบัญชี 2564 สิ้นสุดวันที่ 31 มีนาคม 2565 ธ.ก.ส. มีรายได้รวม 98,597 ล้านบาท โครงสร้างของรายได้ ประกอบด้วย รายได้ดอกเบี้ยจำนวน 84,933 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 86.14 และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยจำนวน 13,664 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 13.86 ค่าใช้จ่ายรวมจำนวน 90,960 ล้านบาท ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย จำนวน 18,377 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน จำนวน 34,899 ล้านบาท และหนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญและขาดทุนจากการด้อยค่า จำนวน 37,684 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 20.20 38.37 และ 41.43 ตามลำดับ

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	ปีบัญชี 2564	ปีบัญชี 2563	เปลี่ยนแปลง	
			เพิ่ม (ลด)	ร้อยละ
รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ	66,556	70,436	(3,880)	(5.51)
รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย	13,664	12,029	1,635	13.59
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	34,899	35,501	(602)	(1.70)
กำไรจากการดำเนินงาน	45,321	46,964	(1,643)	(3.50)
หนี้สูญ หนี้สงสัยจะสูญและขาดทุนจากการด้อยค่า	37,684	38,997	(1,313)	(3.37)
กำไรสุทธิ	7,637	7,967	(330)	(4.14)
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จอื่น	(23)	4	(27)	(675.00)
กำไร (ขาดทุน) เบ็ดเสร็จรวม	7,614	7,971	(357)	(4.48)
อัตราผลตอบแทนต่อสินทรัพย์เฉลี่ย (ROA) (%)	0.35	0.38		
อัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROE) (%)	5.26	5.55		

ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2564)

ภาพประกอบ 6 ภาพรวมผลการดำเนินงาน

หน่วย : ล้านบาท



ที่มา : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2564)

ภาพประกอบ 7 รายละเอียดโครงสร้างของรายได้ และโครงสร้างของค่าใช้จ่าย

ดังนั้น องค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ เนื่องจากสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อที่ดี เป็นปัจจัยที่ช่วยในการบริหารจัดการและพัฒนานวัตกรรมขององค์กรอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานทั่วทั้งองค์กร และพัฒนาผลงานนวัตกรรมนำสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจ เพื่อรองรับการแข่งขัน การขยายธุรกิจ ที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

6. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศด้านสินเชื่อ

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ การจัดแบ่งส่วนงานและหน้าที่ การพัฒนาและปรับปรุงระบบ รวมทั้งการป้องกันความเสียหายหรือลดความเสียหายของระบบ ดังนี้

6.1 ระบบโครงสร้างข้อมูล (Data Structure System)

เป็นการจัดกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน เพื่อให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด อีกทั้งยังมีการอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรจัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับ และควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.1 การจัดกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศ

ข้อมูลที่จัดเก็บจะต้องมีการแบ่งแยกกลุ่ม เพื่อเตรียมไว้สำหรับการใช้งาน การแบ่งแยกกลุ่มมีวิธีการที่ชัดเจน เช่น รายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ย และรายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตามธุรกรรมนโยบายรัฐและดอกเบี้ย เป็นต้น

6.1.2 การกำกับดูแลข้อมูลให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

มีการกำหนดนโยบาย กำกับดูแล และควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุกคนรับทราบ (จินตนา สิงจานุสงค์, 2559 : 24)

6.2 คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)

เป็นการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้เสมอ ควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ที่จะช่วยรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล เหมาะสมกับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และตรงตามวัตถุประสงค์

6.2.1 เชื่อถือได้ (Reliable)

6.2.2 ครบถ้วน (Complete)

6.2.3 ทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timely)

6.2.4 เข้าใจง่าย (Simple Format)

6.2.5 ตรวจสอบได้ (Verifiable)

(พลพฐ ปิยวรรณและกัญญิณี นธิโรจน์ธนัท, 2557)

6.3 การบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data Management)

เป็นการจัดเก็บข้อมูล การสำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว และป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้ อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้ จัดให้มีหน่วยงานเฉพาะ เพื่อดูแลเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร

6.3.1 การจัดเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นในขั้นตอนของการนำข้อมูลเข้า (Input Stager) โดยจะเกี่ยวกับการคัดเลือกข้อมูล การบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และสมบูรณ์ครบถ้วน

6.3.2 การสำรองข้อมูล

เป็นการคัดลอกแฟ้มข้อมูลเพื่อทำสำเนา เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากข้อมูลเกิดการเสียหายหรือสูญหาย โดยสามารถนำข้อมูลที่สำรองไว้มาใช้งานได้ทันที

6.3.3 การจัดการฐานข้อมูล

การเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ มาไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ข้อมูลถูกนำเข้าสู่ระบบขององค์กรเพียงจุดเดียว แต่ผู้ใช้สารสนเทศทุกคนสามารถดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลรวมนี้ไปใช้ตามความต้องการและตามสิทธิที่ตนได้รับอนุมัติโปรแกรมที่เชื่อมต่อภายในองค์กร (ปีทมา เกรมย์, 2556 : 37-38)

6.4 การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy)

เป็นการกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลการปกป้องและคุ้มครองข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

6.4.1 มาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การรักษาความปลอดภัยต่อทรัพย์สินสารสนเทศ การจัดการข้อมูลสารสนเทศและการรักษาความลับ การควบคุมดูแลบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และการป้องกันภัยคุกคามต่อระบบสารสนเทศ เป็นต้น

6.4.2 การกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เป็นการกำหนดสิทธิ์ของรหัสผ่าน (Password) ให้มีการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเป็นประจำและต่อเนื่อง จำกัดระยะเวลาในการป้อนรหัสผ่านและจำนวนครั้งที่ผู้ใช้งานสามารถใส่ข้อมูลการล็อกอินผิดได้ รวมถึงการอนุมัติรายการต่าง ๆ สำหรับผู้ที่จะสามารถบันทึกข้อมูลหรือตรวจสอบแก้ไขในระบบ (ฉวีวรรณ เวลาเกิด, 2562 : 21-23)

6.4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และจะต้องปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ มีการกำหนดบทลงโทษในกรณีที่พนักงานมีการฝ่าฝืนนโยบายหรือระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (อรอนงค์ จำปาแก้ว, 2563 : 65)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็น การนำกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศมาจัดรูปแบบ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน มีการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ และมีการจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว ป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ประกอบด้วย 1) ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล 2) คุณภาพของข้อมูล 3) ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล 4) ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี, 2564ข : 48)

พูน ปณ จิต ชีเว

แนวคิดเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ

1. ความหมายของรายได้ค่าบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของรายได้ค่าบริการไว้ดังนี้

ชัยบดินทร์ ศรีนามและบุญเลิศ จิตรมณีโรจน์ (2563 : 441) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าบริการและค่าธรรมเนียม หมายถึง ในแต่ละปีบัญชีถือว่าเป็นแหล่งที่มารายได้ที่สำคัญและจากผลการดำเนินงานในระยะเวลา 3 ปี ย้อนหลัง

อนูวรรณ โมราสุข (2562 : 1619) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมจากการรับอวัลต์ตัว ค่าธรรมเนียมฝากถอนต่างสำนักงาน ค่าธรรมเนียมเช็คเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียมการรับซื้อขายหน่วยลงทุน ค่าธรรมเนียมจากการออกหนังสือรับรองภาระสินเชื่อ เป็นต้น

ธีระวัฒน์ ขวัญพงษ์ดี และประสิทธิ์ มะหะหมัด (2562 : 817) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รายได้จากค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าธรรมเนียมจากการรับรองค้ำประกัน ค่าธรรมเนียมบัตรเครดิตและบริการอิเล็กทรอนิกส์ ค่าธรรมเนียมจากการโอนเงิน/เรียกเก็บเงิน ค่าธรรมเนียมจากการจ้างที่ปรึกษา ค่าธรรมเนียมการจัดการ/เงินกู้ ค่าธรรมเนียมการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์และการค้าตราสารหนี้ ค่าธรรมเนียมการดูแลและเก็บรักษาหลักทรัพย์ของลูกค้า ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับเช็ค ค่าธรรมเนียมการเปิด L/C ค่านายหน้า และค่าธรรมเนียมและบริการอื่น ๆ

หนึ่งนุช ธีระจุจินท์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560 : 1532) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าธรรมเนียม หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการโอนเงินไปต่างจังหวัด เช็คยอดเงินคงเหลือชำระค่าบริการบัตรเครดิตกรุงไทย เนื่องจากค่าธรรมเนียมในการบริการแต่ละครั้งฟรี เมื่อเทียบกับการโอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารโดยตรง ซึ่งสามารถเช็ครายการบันทึกการโอนเงินย้อนหลังได้ด้วยตนเอง รวมทั้งค่าธรรมเนียมบริการอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อเป็นการลดต้นทุนให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

พนิดา พรหมสาขา ณ สกลนครและนงนิตย์ จันทร์จรัส (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่าธรรมเนียมและบริการ หมายถึง ค่าตอบแทนหรือค่าบริการที่บริษัทจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ เช่น ค่าธรรมเนียมจ่ายตลาดหลักทรัพย์ ค่าธรรมเนียมค่าใบอนุญาตตัดบัญชี ค่าธรรมเนียมจ่ายให้ตัวแทนขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน ค่าธรรมเนียมที่ให้ตัวแทนนายหน้าต่างประเทศ เป็นต้น

3. ประเภทของรายได้ค่าบริการ

3.1 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการบัญชีเงินฝาก

3.2 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืม

3.2.1 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการอุปโภคบริโภคตามที่ได้จ่ายไปจริงและพอสมควรแก่เหตุ

3.2.1.1 ค่าบริการให้แก่หน่วยงานราชการ

3.2.1.2 ค่าบริการให้แก่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานภายนอก

- (1) ค่าธรรมเนียมตรวจสอบและประเมินราคาหลักประกันโดยบริษัท ประเมินมูลค่าทรัพย์สิน
- (2) ค่าธรรมเนียมทบทวนตรวจสอบและประเมินราคาหลักประกันทุกรอบ 3 ปี โดยบริษัท ประเมินมูลค่าทรัพย์สิน
- (3) ค่าธรรมเนียมการใช้บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม (บสย.) ค้ำประกัน
- (4) ค่าธรรมเนียมการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิตผ่านช่องทาง แคนเตอร์สาขา – บุคคลทั่วไป

3.2.2 ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินให้กู้ยืมเพื่อการประกอบธุรกิจ

- 1) ค่าธรรมเนียมประเมินอสังหาริมทรัพย์ที่ใช้เป็นหลักประกันเงินกู้
- 2) ค่าธรรมเนียมตรวจสอบและบริหารจัดการหลักประกัน
- 3) ค่าตรวจสอบเอกสารสิทธิ
- 4) ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือให้ความยินยอมในการทำนิติกรรมทุกประเภทของลูกค้าในที่ดินแปลงที่ธนาคารรับจำนอง
- 5) ค่าธรรมเนียมในการเขียนคำร้องเพื่อขอไถ่ถอนจำนอง
- 6) ค่าธรรมเนียมการจัดทำนิติกรรมสัญญากู้เงินและเอกสารพิธีการ
- 7) ค่าธรรมเนียมการใช้ บสย. ค้ำประกัน
- 8) ค่าตรวจสอบข้อมูลเครดิต-ผู้ขอสินเชื่อ

สินเชื่อ

9) ค่าธรรมเนียมการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิตผ่านช่องทาง
เคาน์เตอร์สาขา-บุคคลทั่วไป

10) ค่าธรรมเนียมการจัดทำนิติกรรมที่เกี่ยวกับหลักประกันประเภท
อสังหาริมทรัพย์

11) ค่าธรรมเนียมการให้บริการค่าตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อสร้าง
ตามโครงการฯ หรืองานตามเงื่อนไขการอนุมัติ

12) ค่าธรรมเนียมในการสอบสวนข้อมูลและวิเคราะห์เงินกู้ ตาม
ข้อบังคับฉบับที่ 44 ของเกษตรกรรายคน และฉบับที่ 45

13) ค่าธรรมเนียมในการสอบสวนข้อมูล และวิเคราะห์เงินกู้ ตาม
ข้อบังคับฉบับที่ 45

14) ค่าธรรมเนียมในการจัดทำสัญญากู้เงินที่ใช้เงินฝากเป็นประกัน

15) ค่าธรรมเนียมในการจัดทำสัญญากู้เงินที่ใช้สลากออมทรัพย์เป็น
ประกัน

16) สินเชื่อเงินกู้เบิกเงินเกินบัญชี

17) สินเชื่อระยะสั้นประเภทตัวสัญญาใช้เงิน (P/N)

18) ค่าธรรมเนียมจัดทำรายงานเบิกเงินกู้ต่างสาขาประเภทบุคคล

19) ค่าธรรมเนียมการออกหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อ

20) ค่าธรรมเนียมในการวิเคราะห์โครงการลงทุนของสหกรณ์ทุก
ประเภท และกลุ่มเกษตรกร

21) โครงการสินเชื่อ SME เกษตร และโครงการสินเชื่อเสริมแกร่ง SME
เกษตร ค่าธรรมเนียม กรณีไถ่ถอนจำนองไปใช้บริการที่สถาบันการเงินอื่น (Re-finance) ภายใน
ระยะเวลา 5 ปี นับตั้งแต่วันที่เบิกรับเงินกู้ครั้งแรก

22) ค่าธรรมเนียมสำรวจและประเมินสำหรับทรัพย์สินที่จดทะเบียน
สัญญาหลักประกันทางธุรกิจ

23) ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกัน

24) ค่าธรรมเนียมในการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์

25) สินเชื่อการค้าต่างประเทศ (Trade Finance)

3.3 ค่าบริการอื่น ๆ

3.3.1 ด้านเงินฝาก

3.3.2 ด้านเงินกู้

3.3.3 ด้านเงินโอน

3.3.4 ด้านบัตรและเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

3.3.5 ด้านการให้บริการช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

3.3.6 ด้านการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคาร

3.3.7 ด้านธุรกรรมต่างประเทศ

3.3.8 ด้านอื่น ๆ (อัตราค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า รายได้ค่าบริการ เป็นรายรับจากการเก็บค่าบริการที่ธนาคารบริหารสินทรัพย์และได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงการให้บริการสินทรัพย์อื่น ๆ ดังนั้น รายได้ค่าบริการ จึงเป็นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การคำนวณกำไรสุทธิที่ถูกต้อง

4. องค์ประกอบของรายได้ค่าบริการ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการกำหนดนโยบายการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องให้สอดคล้องกับเกณฑ์กำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย กลยุทธ์และแผนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารแหล่งเงินให้เกิดความสมดุล ระหว่างการบริหารสภาพคล่องการรักษาคุณภาพของสินทรัพย์และการหารายได้ ทำให้อาคารมีสภาพคล่องเพียงพอที่จะดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลา สามารถรองรับความเสี่ยงในอนาคตทั้งในภาวะปกติภาวะวิกฤติ และมีระดับความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ดังนี้ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2564ก : 139

2.1 รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (Loans Service Revenue) เป็นผลตอบแทนจากค่าธรรมเนียมและบริการที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- 1) ค่าธรรมเนียมในการเป็นตัวแทนตรวจสอบข้อมูลเครดิต
- 2) ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้สินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจ
- 3) รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ
- 4) รายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ย
- 5) เงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตามธุรกรรมนโยบายรัฐและดอกเบี้ย

2.2 รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (Deposit Accounts Service Revenue)

เป็นผลตอบแทนจากค่าธรรมเนียมและบริการผลิตภัณฑ์ และ/หรือ บริการ ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้า โดยจะเรียกเก็บค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการให้บริการด้านต่าง ๆ ของธนาคาร ดังนี้

- 1) ด้านเงินฝาก
- 2) ด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการแทนสถาบันอื่น
- 3) การให้บริการ ATM และการให้บริการบริการเงินฝากอื่น ๆ เป็นต้น

2.3 รายรับค่าบริการอื่น ๆ (Other Service Revenue) หมายถึง ผลตอบแทนจาก

ค่าธรรมเนียมและบริการที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

- 1) ค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินตามเช็ค
- 2) ค่าบริการออกรายงานเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก (Statement) กรณีลูกค้าขอเพิ่มเติมจากที่ธนาคารจัดส่งให้
- 3) ค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay
- 4) ค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค
- 5) ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิต เป็นต้น

(อัตราค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า รายได้ค่าบริการ หมายถึง รายรับจากการเก็บค่าบริการที่ธนาคารบริหารสินทรัพย์และได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึง การให้บริการสินทรัพย์อื่น ๆ ประกอบด้วย 1) รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ 2) รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และ 3) รายรับค่าบริการอื่น ๆ (อัตราค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2565 : เว็บไซต์)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

จงลักษณ์ สมร่างและปฏิสนธิ์ ปาลี (2566 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารเงินรายได้ของศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า 1) การออกแบบระบบฐานข้อมูลช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของบุคลากรผู้บริหารเห็นภาพรวมของเงินรายได้ทั้งหมด นำข้อมูลสารสนเทศเพื่อช่วยในการ

ตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานในปีปัจจุบันและปีถัดไป 2) สามารถติดตามเงินรายได้ที่เรียกเก็บ
ล่าช้าไม่เป็นไปตามประมาณการที่วางไว้

วิจารณ์ต๋องเพื่องมกค (2565 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ พฤติกรรมการขยายสินเชื่อและ
รายได้จากดอกเบี้ยรับสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีพฤติกรรมการ
ขยายสินเชื่อส่วนบุคคลสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วนธนาคารพาณิชย์
ขนาดเล็กกลับมีพฤติกรรมการขยายสินเชื่อธุรกิจที่สูงกว่าและมีความสามารถในการหารายได้ดอกเบี้ยรับ
จากเงินให้สินเชื่อสูงกว่าธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและขนาดใหญ่

ณัฐพงศ์ แดงศิริและคณะ (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การบริหารสินเชื่อและ
ความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ธนาคารพาณิชย์มีการบริหารสินเชื่อที่ดี
มีความสามารถในการจัดเก็บหนี้จากลูกหนี้ตามเงื่อนไขที่ตกลงและลูกหนี้ของธนาคารชำระดอกเบี้ย
และเงินต้นคืนให้ธนาคารตามระยะเวลาที่กำหนด ส่วนความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร
พาณิชย์ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีและ การบริหารสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความสามารถในการทำกำไรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาณุวัฒน์ ดาวังปาและ ดร.วรรณรพี บานชื่นวิจิตร (2563 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ
การศึกษารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการที่มีแนวโน้มลดลงของธนาคาร พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ของ
ธนาคารจะเป็นลูกค้านานาชาติ นิยมใช้บริการธนาคารในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์และวันหยุดนักขัต
ฤกษ์ ปัญหาที่พบคือลูกค้าส่วนใหญ่มีจำนวนการใช้บริการสาขาของธนาคารมีจำนวนน้อยมาก โดยมี
ค่าเฉลี่ยการใช้บริการสาขาของธนาคาร น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือนและนิยมใช้บริการในช่องทาง
อิเล็กทรอนิกส์เช่น Mobile Banking เป็นส่วนใหญ่ ปัญหาด้านภาพลักษณ์ที่พบจากแบบสอบถาม
และแบบสัมภาษณ์ คือความเชื่อมั่นและชื่อเสียงของธนาคาร ยังไม่เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของ
ผู้ใช้บริการธนาคาร ดังนั้น ธนาคารควรที่จะสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้เป็นที่รู้จักและสร้างความ
เชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการโดยการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงประชาชน
ทั่วไปและหลากหลายกลุ่มมากยิ่งขึ้นโดยเน้นที่ชื่อของธนาคาร และสโลแกนของธนาคารเพื่อให้เกิด
การจดจำและยอมรับ

สุรศักดิ์ แผงเมือง วีระพน ภาณุรักษ์ และเดือนเพ็ญ ภาณุรักษ์ (2560 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา
เกี่ยวกับ การพัฒนาระบบการอนุมัติสินเชื่อบ้านโดยใช้ เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส พบว่า 1) ระบบการ
อนุมัติสินเชื่อบ้านโดยใช้เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส ประกอบด้วยส่วนผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ และลูกค้า

สามารถใช้ระบบได้ครบทุกโมดูลอย่างมีคุณภาพตามขอบเขตของระบบงาน 2) ผลการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ มีผลการประเมินโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. งานวิจัยต่างประเทศ

A.S.M. SohelAzad และคณะ (2019 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของสินเชื่อนานาชาติและรายได้ค่าธรรมเนียมต่อการดำเนินงานของธนาคารอิสลามและธนาคารทั่วไป พบว่า รายได้จากค่าธรรมเนียมมีมากกว่าผลตอบแทนจากเงินกู้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไร พบว่า ค่าธรรมเนียมธนาคารเป็นปัจจัยสำคัญในการทำกำไรของธนาคารอิสลาม มีมาตรการที่ใช้กันทั่วไป เช่น อัตราส่วนเงินกู้อ่อนเงินฝากไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารอิสลามมากเท่ากับที่ทำกับธนาคารทั่วไป บ่งชี้ว่า การลดลงของสินเชื่อต่อเงินฝาก อาจส่งผลให้ความเสี่ยงด้านเครดิตลดลง อย่างไรก็ตาม การพึ่งพารายได้จากค่าธรรมเนียมมากเกินไปอาจส่งผลต่อการเติบโต ความสามารถในการทำกำไร และความยั่งยืนในระยะยาวได้

Lani V.U. และคณะ (2022 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รายได้จากค่าธรรมเนียมและการวิเคราะห์การกระจายรายได้ของรายได้ที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่มีการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ที่ Bank Rakyat Indonesia (BRI) ภาคใต้ของประเทศไทยอินโดนีเซีย พบว่า (1) รายได้จากค่าธรรมเนียมการบริการทางการเงิน มีความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในปี 2020 และ 2021 ที่ยังคงลดลงอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน พบว่า รายได้จากค่าธรรมเนียมการบริการทางการเงินสามารถสร้างผลกำไรได้มากกว่า กำไรจากการบริการด้านสินเชื่อ (2) มูลค่าส่วนเพิ่มของสินเชื่อมีความได้เปรียบในการแข่งขัน แสดงให้เห็นว่าสามารถทำกำไรได้มากขึ้น ซึ่งบ่งชี้ว่าสินเชื่อยังมีความสามารถในการแข่งขันที่เหนือกว่าในการเพิ่มการเติบโตของกำไรของธนาคารในประเทศอินโดนีเซีย

Legowo, Mercurius Broto (2017 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การติดตามและประเมินผลแบบจำลองระบบสารสนเทศสำหรับสินเชื่อเพื่อการธนาคาร พบว่า ระบบสารสนเทศมีการบริหารจัดการข้อมูล สามารถช่วยในการตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพสินเชื่อของธนาคาร แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสินเชื่อธนาคาร ส่งผลให้เพิ่มขึ้นของต่อรายได้และค่าธรรมเนียม

Simon Cornée (2017 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความเกี่ยวข้องของข้อมูล สำหรับการคาดการณ์การผลิตชำระหนี้ของธุรกิจขนาดเล็ก : หลักฐานจากธนาคารเพื่อสังคม พบว่า การใช้ระบบโครงสร้างฐานข้อมูลที่ดี ช่วยให้ข้อมูลที่ได้ไม่ซ้ำกัน สามารถรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อ

ปรับปรุงเครดิต คาดการณ์เพื่อ เปรียบเทียบข้อมูลในอนาคต ส่งผลให้การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ แสดงให้เห็นว่าการรวมข้อมูลที่ไม่ซับซ้อนนั้น ส่งผลต่อรายได้ค่าธรรมเนียมและต้นทุนการบริหารได้

Stefan Bauer Edward W.N. Bernroider and Katharina Chudzikowski (2017 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ การป้องกันเพื่อรักษาระบบสารสนเทศ การออกแบบโปรแกรมการรับรู้ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ลดความเสี่ยงตามนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้ในธนาคาร พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของข้อมูลของผู้ใช้ เป็นสิ่งสำคัญในการลดเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นการแทรกแซงที่วางแผนไว้อย่างเป็นระบบ กรณีธนาคารสามแห่งจาก ยุโรปกลางและยุโรปตะวันออก สามารถลดความผิดพลาดของข้อมูล ป้องกันข้อมูลรั่วไหล ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

Basel J. A. Ali Wan Ahmad Wan Omar and Rosni Bakar (2016 : Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศ และการกลั่นกรองผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร พบว่า คุณภาพการบริการ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพระบบเป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญของระบบสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับภาคการธนาคาร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้
ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดการทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 1,253 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร , 2564ก : 53)
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจำนวน 294 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 41-43) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างได้ดังนี้
 - 2.1 จำแนกผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามส่วนงานภูมิภาค
 - 2.2 กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตามสัดส่วน
 - 2.3 ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2.2 โดยคอมพิวเตอร์ ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ส่วนงานภูมิภาค	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
สำนักกิจการนครหลวง	54	13	3
ฝ่ายกิจการสาขาคากลาง	81	19	5
ฝ่ายกิจการสาขาคะวันตัก	80	19	5
ฝ่ายกิจการสาขาคะวันออก	78	16	6
ฝ่ายกิจการสาขาคะวันออกเฉียงเหนือตอนบน	247	59	34
ฝ่ายกิจการสาขาคะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	202	48	30
ฝ่ายกิจการสาขาคะใต้ตอนบน	78	18	4
ฝ่ายกิจการสาขาคะใต้ตอนล่าง	133	32	7
ฝ่ายกิจการสาขาคะเหนือตอนบน	151	36	4
ฝ่ายกิจการสาขาคะเหนือตอนล่าง	149	34	7
รวม	1,253	294	105

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ระบบโครงสร้างข้อมูล จำนวน 4 ข้อ คุณภาพของข้อมูล จำนวน 4 ข้อ การบริหารจัดการด้านข้อมูล จำนวน 4 ข้อ และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก จำนวน 4 ข้อ รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ จำนวน 4 ข้อ และรายรับค่าบริการอื่น ๆ จำนวน 4 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการ เพื่อเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม
2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการวัดค่า IOC (Index of Item Objective) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย ประกอบด้วย

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช อาจารย์ประจำคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัศวินช์ รอบคอบ อาจารย์ประจำคณะการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมินทร เป้าธรรม อาจารย์ประจำโปรแกรมวิชาการบัญชี สาขาบริหารธุรกิจ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง

ระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Item Objective Congruence Index) โดยใช้สูตรของ IOC ดังนี้ (สุมินทร เบ้าธรรม, 2558 : 114)

$$\text{สูตร IOC} = \frac{EX}{N}$$

เมื่อ IOC = แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

EX = ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

+1 = คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามศัพท์

-1 = คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามศัพท์

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่า IOC $\geq$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ค่า IOC $<$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน 3 ท่าน โดยแบบสอบถามทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ อยู่ระหว่าง 0.33 – 1.00 (IOC) ซึ่งพบว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จำนวน 2 ข้อ จึงตัดข้อคำถามนั้นออก ซึ่งสอดคล้องกับ สุมินทร เบ้าธรรม (2558 : 114) ได้เสนอว่าค่าดัชนีความสอดคล้องมีค่า 0.50 ขึ้นไป เป็นค่าที่ยอมรับได้ถือว่าข้อคำถามดังกล่าวมีความเหมาะสม จากนั้น ผู้วิจัยได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-Out)

กับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 30 คน

6.2 การทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่งสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.113 - 0.889 (ตาราง 40 ภาคผนวก ข) และรายได้ค่าบริการ ซึ่งค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.207 – 0.894 (ตาราง 40 ภาคผนวก ข) สอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552: 90) ได้เสนอว่าเกณฑ์การพิจารณาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม 0.40 ขึ้นไป ถือว่ามีคุณภาพในระดับดีมาก

6.3 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) เป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.604 – 0.830 (ตาราง 40 ภาคผนวก ข) และรายได้ค่าบริการ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.699 – 0.856 (ตาราง 40 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

7. นำผลที่ได้รับจากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย พร้อมกับตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของเอกสารเพื่อเตรียมนำส่งไปรษณีย์

2. ขออนุญาตราชการจากคณะกรรมการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2566 จำนวน 294 ชุด ตามชื่อที่อยู่ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 75 ฉบับ ผู้วิจัยจึงดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตอบ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นจนถึง 30 ตุลาคม 2566 ได้รับแบบสอบถามกลับมามีจำนวน 30 ฉบับ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 61 วัน

5. ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้งหมด 105 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 105 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 35.71 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001)

ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามมีอัตราตอบกลับเกินร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 - 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรโดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัยได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

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

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

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

ตอนที่ 5 - 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)
- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
- 1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณลักษณะของตัวแปร คือ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

4.1 F-test (ANOVA และ MANOVA)

4.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)

4.3 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านการสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณา F – distribution
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p – value	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R ²	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
ISE	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านการสินเชื่อโดยรวม (Information System Environment Of Credit)
DSS	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านการสินเชื่อ ระบบโครงสร้างข้อมูล (Data Structure System)

DIQ	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality)
DDM	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ การบริหารจัดการด้านข้อมูล (Data Management)
DSP	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ การรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (Data Security Policy)
FBI	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ (Fee Base Income)
LSR	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ รายรับค่าบริการ เงินให้สินเชื่อ (Loans Service Revenue)
ASR	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ รายรับค่าบริการ บัญชีเงินฝาก (Deposit Accounts Service Revenue)
OSR	แทน คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ รายรับค่าบริการ อื่น ๆ (Other Service Revenue)

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้าน
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หุ่นดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้
เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งปัจจุบัน แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	72	68.57
1.2 หญิง	33	31.43
รวม	105	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	1	0.95
2.2 30 - 40 ปี	19	18.10
2.3 41 - 50 ปี	24	22.85
2.4 มากกว่า 50 ปี	61	58.10
รวม	105	100.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	69	65.71
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	36	34.29
รวม	105	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 10 ปี	9	8.56
4.2 10 - 15 ปี	19	18.10
4.3 15 - 20 ปี	15	14.29
4.4 มากกว่า 20 ปี	62	59.05
รวม	105	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 100,000 บาท	63	60.00
5.2 100,000 - 110,000 บาท	31	29.52
5.3 110,001 - 120,000 บาท	11	10.48
รวม	105	100.00
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
6.1 ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ	45	42.86
6.2 อื่น ๆ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายสินเชื่อ หัวหน้าหน่วย ด้านสินเชื่อ	60	57.14
รวม	105	100.00

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 68.57) รองลงมา เพศหญิง (ร้อยละ 31.43) อายุ มากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 58.10) รองลงมา 41 - 50 ปี (ร้อยละ 22.86) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 65.71) รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 34.29) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 59.05) รองลงมา 10 - 15 ปี (ร้อยละ 18.10) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 100,000

บาท (ร้อยละ 60.00) รองลงมา 100,000 - 110,000 บาท (ร้อยละ 29.52) และตำแหน่งปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายสินเชื่อ หัวหน้าหน่วยด้านสินเชื่อ (ร้อยละ 57.14) รองลงมา ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ (ร้อยละ 42.86)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วย ทุนดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	ร้อยละ
1. ทุนดำเนินงาน		
2.1 ต่ำกว่า 120,000 ล้านบาท	35	33.33
2.2 120,000 – 130,000 ล้านบาท	6	5.71
2.3 130,001 – 140,000 ล้านบาท	2	1.91
2.4 มากกว่า 140,000 ล้านบาท	62	59.05
รวม	105	100.00
2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
3.1 น้อยกว่า 5 ปี	3	2.86
3.2 5 - 10 ปี	5	4.76
3.3 11 - 15 ปี	2	1.90
3.4 มากกว่า 15 ปี	95	90.48
รวม	105	100.00

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร	จำนวน	ร้อยละ
4. รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน		
4.1 ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท	57	54.29
4.2 10,000 – 20,000 ล้านบาท	12	11.43
4.3 20,001 - 30,000 ล้านบาท	6	5.71
4.4 มากกว่า 30,000 ล้านบาท	30	28.57
รวม	105	100.00
5. จำนวนพนักงาน		
5.1 น้อยกว่า 50 คน	26	24.76
5.4 มากกว่า 200 คน	79	75.24
รวม	105	100.00

จากตาราง 6 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่ทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 140,000 ล้านบาท (ร้อยละ 59.05) รองลงมา ต่ำกว่า 120,000 ล้านบาท (ร้อยละ 33.33) ระยะเวลาในการดำเนินงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 92.38) รองลงมา 5 - 10 ปี (ร้อยละ 4.76) รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท (ร้อยละ 54.29) รองลงมา มากกว่า 30,000 ล้านบาท (ร้อยละ 28.57) และจำนวนพนักงาน มากกว่า 200 คน (ร้อยละ 75.24) รองลงมา น้อยกว่า 50 คน (ร้อยละ 24.76)



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แสดงดังตาราง 7 - ตาราง 11

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล	4.48	0.46	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.65	0.34	มากที่สุด
3. ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล	4.73	0.31	มากที่สุด
4. ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	4.62	0.37	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.23	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ($\bar{X} = 4.73$) ด้านคุณภาพของข้อมูล ($\bar{X} = 4.65$) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ($\bar{X} = 4.62$)



ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูลของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารให้ความสำคัญกับกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน ตรงตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด	4.50	0.55	มาก
2. ธนาคารสนับสนุนให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแลข้อมูล ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสินเชื่อ	4.41	0.58	มาก
3. ธนาคารสนับสนุนให้มีการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร จัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ	4.50	0.55	มาก
4. ธนาคารส่งเสริมให้มีควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.50	0.57	มาก
โดยรวม	4.48	0.46	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารส่งเสริมให้มีควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.50$) ธนาคารให้ความสำคัญกับกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน ตรงตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด ($\bar{X} = 4.50$) และธนาคารสนับสนุนให้มีการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร จัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.50$)

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล
 ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและ สารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้	4.55	0.55	มากที่สุด
2. ธนาคารสนับสนุนให้มีการควบคุมการประมวลผล ข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล	4.55	0.53	มากที่สุด
3. ธนาคารให้ความสำคัญในการรักษาความถูกต้อง และความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล	4.54	0.38	มากที่สุด
4. ธนาคารสนับสนุนให้มีการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสม กับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	4.93	0.25	มากที่สุด
โดยรวม	4.65	0.34	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
 มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล
 อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคาร
 สนับสนุนให้มีการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสมกับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และ
 ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.93$) ธนาคารให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและ
 สารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.55$) และ
 ธนาคารสนับสนุนให้มีการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ($\bar{X} = 4.55$)

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บข้อมูลสำรอง เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว เพื่อการป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบ คอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต	4.90	0.34	มากที่สุด
2. ธนาคารมุ่งมั่นที่จะจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล	4.86	0.40	มากที่สุด
3. ธนาคารมุ่งมั่นให้ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้	4.62	0.51	มากที่สุด
4. ธนาคารจัดให้มีส่วนงานเฉพาะ เพื่อดูแลเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน	4.55	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.73	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บข้อมูลสำรอง เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว เพื่อการป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบ คอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ($\bar{X} = 4.90$) ธนาคารมุ่งมั่นที่จะจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ($\bar{X} = 4.86$) และธนาคารมุ่งมั่นให้ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้ ($\bar{X} = 4.62$)

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้บริหารด้านสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีการกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร	4.53	0.57	มากที่สุด
2. ธนาคารมุ่งเน้นให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยโดยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	4.63	0.56	มากที่สุด
3. ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยมีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.62	0.49	มากที่สุด
4. ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา	4.69	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.62	0.37	มากที่สุด

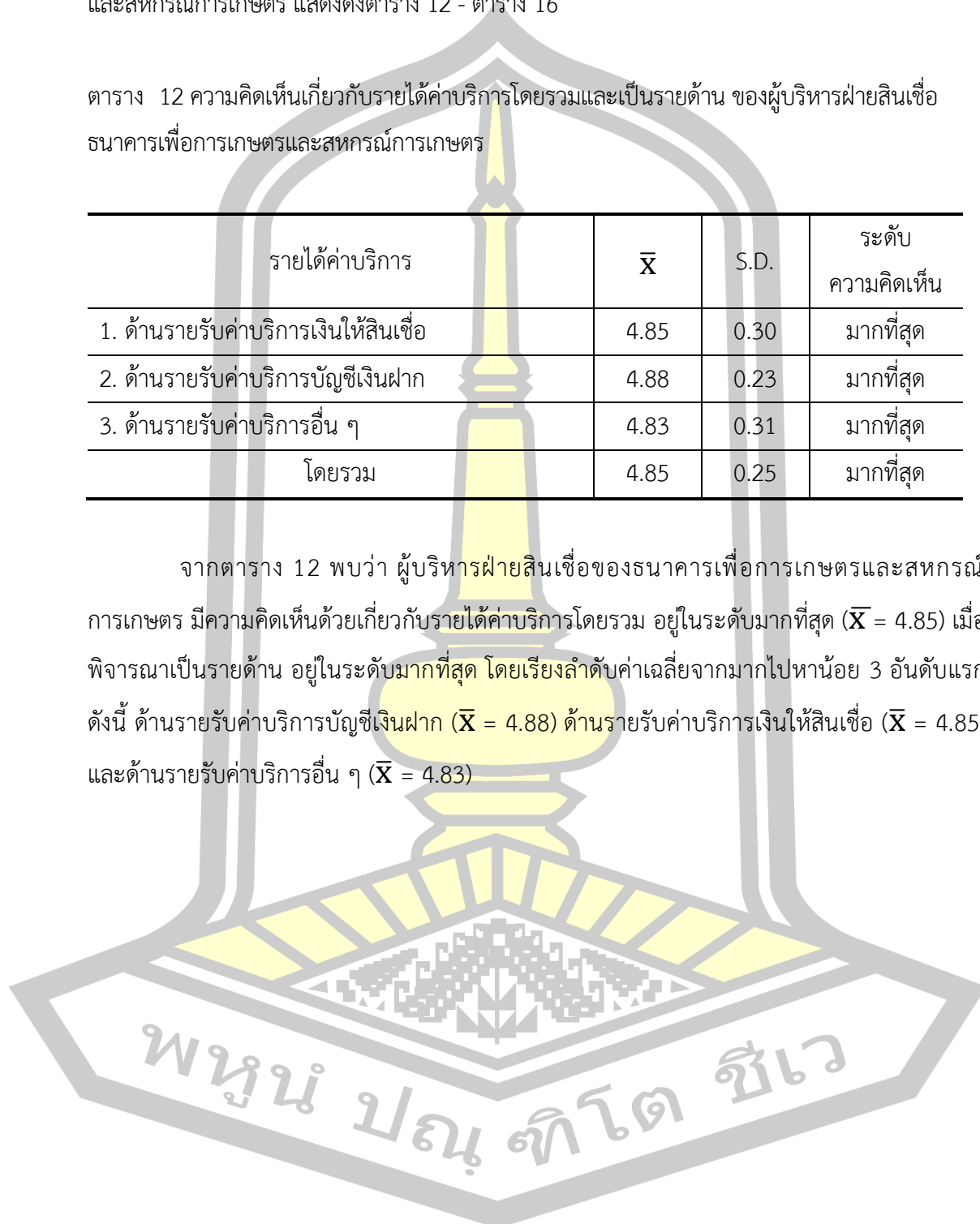
จากตาราง 11 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ($\bar{X} = 4.69$) ธนาคารมุ่งเน้นให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ($\bar{X} = 4.63$) และ ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยมีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 4.62$)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร แสดงดังตาราง 12 - ตาราง 16

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน ของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

รายได้ค่าบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ	4.85	0.30	มากที่สุด
2. ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก	4.88	0.23	มากที่สุด
3. ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ	4.83	0.31	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.25	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ($\bar{X} = 4.88$) ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ($\bar{X} = 4.85$) และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.83$)



ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น	4.88	0.33	มากที่สุด
2. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเป็นตัวแทน ตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้ สินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจด้านรายรับ ค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ธนาคารมีรายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และ ดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น	4.85	0.36	มากที่สุด
4. ธนาคารมีรายรับจากเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตาม ธุรกรรมนโยบายรัฐและดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น	4.83	0.38	มากที่สุด
โดยรวม	4.85	0.30	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารมีรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.88$) ธนาคารมีรายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.85$) และธนาคารมีรายรับจากเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตามธุรกรรมนโยบายรัฐและดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.83$)

พูน ปณ จิตโต ชีเว

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้น	4.83	0.38	มากที่สุด
2. ธนาคารมีรายรับค่าบริการด้านการรับชำระค่า สินค้าและบริการแทนสถาบันอื่นเพิ่มขึ้น	4.84	0.37	มากที่สุด
3. ธนาคารมีรายรับจากการให้บริการ ATM และ การให้บริการบริการเงินฝากอื่น ๆ เพิ่มขึ้น	4.90	0.30	มากที่สุด
4. ธนาคารมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างเปิดเผย	4.97	0.17	มากที่สุด
โดยรวม	4.88	0.23	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างเปิดเผย ($\bar{X} = 4.97$) ธนาคารมีรายรับจากการให้บริการ ATM และการให้บริการบริการเงินฝากอื่น ๆ เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.90$) และ ธนาคารมีรายรับค่าบริการด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการแทนสถาบันอื่นเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.84$)

ตาราง 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินตามเช็คเพิ่มขึ้น	4.82	0.39	มากที่สุด
2. ธนาคารมีรายรับค่าบริการออกรายงานเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก (Statement) กรณีลูกค้าขอเพิ่มเติมเพิ่มขึ้น	4.78	0.42	มากที่สุด
3. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay เพิ่มขึ้น	4.89	0.32	มากที่สุด
4. ธนาคารมีรายรับค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิตเพิ่มขึ้น	4.85	0.36	มากที่สุด
โดยรวม	4.83	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.89$) ธนาคารมีรายรับค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิตเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.85$) และธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินตามเช็คเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.82$)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน แสดงดังตาราง 16 - ตาราง 23

5.1 ทุนดำเนินงาน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

สภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.110	0.037	0.670	0.572
	ภายในกลุ่ม	101	5.551	0.055		
	รวม	104	5.662			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	สภาพแวดล้อมระบบ สารสนเทศทาง ด้านสินเชื่อ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	4 ด้าน	12.000	259.575	0.765	0.686

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5.2 ระยะเวลาดำเนินงาน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

สภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.111	0.055	1.018	0.365
	ภายในกลุ่ม	102	5.551	0.054		
	รวม	104	5.662			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

พูน ปณ จิตโต ชีเว

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	สภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	4 ด้าน	8.000	198.000	0.541	0.824

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

5.3 รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

สภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.048	0.016	0.288	0.834
	ภายในกลุ่ม	101	5.614	0.056		
	รวม	104	5.662			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้าน ของธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	สภาพแวดล้อมระบบ สารสนเทศทาง ด้านสินเชื่อ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	4 ด้าน	12.000	259.575	1.054	0.399

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ธนาครเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)



5.4 จำนวนพนักงาน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

สภาพแวดล้อม ระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	แหล่งของ ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1	0.021	0.021	0.381	0.539
	ภายในกลุ่ม	103	5.641	0.055		
	รวม	104	5.662			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	สภาพแวดล้อมระบบ สารสนเทศทาง ด้านสินเชื่อ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	4 ด้าน	4.000	100.000	0.937	0.446

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อเป็นราย

ด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน แสดงดังตาราง 24 - ตาราง 31

6.1 ทนดำเนินงาน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทนดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

รายได้ค่าบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.370	0.123	2.022	0.116
	ภายในกลุ่ม	101	6.158	0.061		
	รวม	104	6.528			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทนดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทนดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	รายได้ค่าบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9.000	241.091	1.105	0.360

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6.2 ระยะเวลาดำเนินงาน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

รายได้ค่าบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.126	0.063	1.000	0.371
	ภายในกลุ่ม	102	6.403	0.063		
	รวม	104	6.528			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	รายได้ค่าบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	6.000	198.000	0.821	0.555

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีระยะเวลาดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6.3 รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

รายได้ค่าบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.297	0.099	1.604	0.193
	ภายในกลุ่ม	101	6.231	0.062		
	รวม	104	6.528			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	รายได้ค่าบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	9.000	241.091	1.007	0.435

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

6.4 จำนวนพนักงาน

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (ANOVA)

รายได้ค่าบริการ	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1	0.326	0.326	5.418	0.022
	ภายในกลุ่ม	103	6.202	0.060		
	รวม	104	6.528			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน ของธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	รายได้ค่าบริการ	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilk's Lambda	3 ด้าน	3.000	101.000	2.159	0.098

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีรายได้ค่าบริการเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ($p>0.05$)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H₁: สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

H₂: สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

H₃: สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

H₄: สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร



ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์

ตาราง 32 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปร	FBI	DSS	DIQ	DDM	DSP	VIFs
$\bar{X}$	4.85	4.48	4.65	4.73	4.78	
S.D	0.25	0.46	0.34	0.31	0.26	
FBI	-	0.384*	0.395*	0.533*	0.115	
DSS		-	0.565*	0.341*	0.315*	1.502
DIQ			-	0.524*	0.359*	1.825
DDM				-	0.360*	1.448
DSP					-	1.227

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าตั้งแต่ 1.227 – 1.825 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม รายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.115 – 0.565 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ รายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI) ดังนี้

$$FBI = 2.967 + 0.124DSS + 0.053DIQ + 0.377DDM - 0.147DSP$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่ารายได้ค่าบริการโดยรวม (CSE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 13.515$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$)

เท่ากับ 0.325 (ตาราง 33) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อแต่ละด้านกับตัวแปรตามรายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI) ปรากฏผล ดังตาราง 33

ตาราง 33 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.967	0.420	7.059	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.124	0.054	2.323	0.022*
ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ)	0.053	0.080	0.671	0.504
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.377	0.078	4.868	<0.0001*
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP)	-0.147	0.086	-0.153	0.089
F = 13.515 p<0.0001 Adj R2 = 0.325				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1 และ 3 สำหรับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 และ 4

เมื่อนำสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของรายได้ค่าบริการโดยรวม

(FBI) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.317 (ตาราง 41 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{FBI} = 2.578 + 0.124\text{DSS} + 0.364\text{DDM}$$

จากตาราง 41 ภาคผนวก ค พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI)

ตาราง 34 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปร	LSR	DSS	DIQ	DDM	DSP	VIFs
$\bar{X}$	4.85	4.48	4.65	4.73	4.78	
S.D	0.30	0.46	0.34	0.31	0.26	
LSR	-	0.468*	0.278*	0.407*	0.054	
DSS		-	0.565*	0.341*	0.315*	1.502
DIQ			-	0.524*	0.359*	1.825
DDM				-	0.360*	1.448
DSP					-	1.227

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าตั้งแต่ 1.227 – 1.825 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม รายได้ค่าบริการ

ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.054 – 0.565 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) ดังนี้

$$LSR = 3.301 + 0.297DSS - 0.097DIQ + 0.356DDM - 0.213DSP$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 12.200$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.301 (ตาราง 36) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อแต่ละด้านกับตัวแปรตามรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) ปรากฏผลดังตาราง 35

ตาราง 35 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการ เงินให้สินเชื่อ (LSR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.301	0.507	6.506	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.297	0.065	4.599	<0.0001*
ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ)	-0.097	0.096	-1.015	0.312
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.356	0.094	3.809	<0.0001*
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วน บุคคล (DSP)	-0.213	0.103	-2.058	0.042*

$F = 12.200$ $p < 0.0001$ $Adj R^2 = 0.301$

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1 3 และ 4 สำหรับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

เมื่อนำสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.301 (ตาราง 42 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{LSR} = 3.220 + 0.267\text{DSS} + 0.320\text{DDM} - 0.226\text{DSP}$$

จากตาราง 42 ภาคผนวก ค พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR)

พูน ปณ ทิโต ชีเว

ตาราง 36 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปร	ASR	DSS	DIQ	DDM	DSP	VIFs
$\bar{X}$	4.88	4.48	4.65	4.73	4.78	
S.D	0.46	0.34	0.31	0.26	0.23	
ASR	-	0.285*	0.491*	0.486*	0.101	
DSS		-	0.565*	0.341*	0.315*	1.502
DIQ			-	0.524*	0.359*	1.825
DDM				-	0.360*	1.448
DSP					-	1.227

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าตั้งแต่ 1.227 – 1.825 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.101 – 0.565 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) ดังนี้

$$ASR = 3.188 + 0.007DSS + 0.239DIQ + 0.258DDM - 0.139DSP$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่ารายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 12.499$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.307 (ตาราง 37) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัว

แปรรisque สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อแต่ละด้านกับตัวแปรตามรายได้ค่าบริการ
ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ
ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการ บัญชีเงินฝาก (ASR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.188	0.391	8.146	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.007	0.050	0.131	0.896
ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ)	0.239	0.074	3.230	0.002*
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.259	0.072	3.575	0.001*
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP)	-0.139	0.080	-1.744	0.084
F = 12.499 p<0.0001 Adj R ² = 0.307				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของ
ข้อมูล (DIQ) และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ
รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึง
ยอมรับสมมติฐาน ที่ 2 และ 3 สำหรับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบ
โครงสร้างข้อมูล (DSS) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) ไม่มีความสัมพันธ์
กับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และ 4

เมื่อนำสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) และ
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ

ค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($\text{Adj } R^2$) เท่ากับ 0.299 (ตาราง 43 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{ASR} = 2.773 + 0.219\text{DIQ} + 0.231\text{DDM}$$

จากตาราง 43 ภาคผนวก ค พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) และด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR)

ตาราง 38 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตัวแปร	OSR	DSS	DIQ	DDM	DSP	VIFs
$\bar{X}$	4.83	4.48	4.65	4.73	4.78	
S.D	0.31	0.46	0.34	0.31	0.26	
OSR	-	0.269*	0.325*	0.540*	0.153	
DSS		-	0.565*	0.341*	0.315*	1.502
DIQ			-	0.524*	0.359*	1.825
DDM				-	0.360*	1.448
DSP					-	1.227

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ มีค่าตั้งแต่ 1.227 – 1.825 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.153 – 0.565 จากนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) ดังนี้

$$OSR = 2.412 + 0.069DSS + 0.018DIQ + 0.518DDM - 0.089DSP$$

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 10.929$; $p > 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง ($Adj R^2$) เท่ากับ 0.276 (ตาราง 38) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อแต่ละด้านกับตัวแปรตาม รายได้ค่าบริการ ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) ปรากฏผลดังตาราง 39



ตาราง 39 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ
ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.412	0.541	4.460	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.069	0.069	1.007	0.317
ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ)	0.018	0.102	0.180	0.857
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.518	0.100	5.191	<0.0001*
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP)	-0.089	0.110	-0.806	0.422
F = 10.929 p<0.0001 Adj R ² = 0.276				

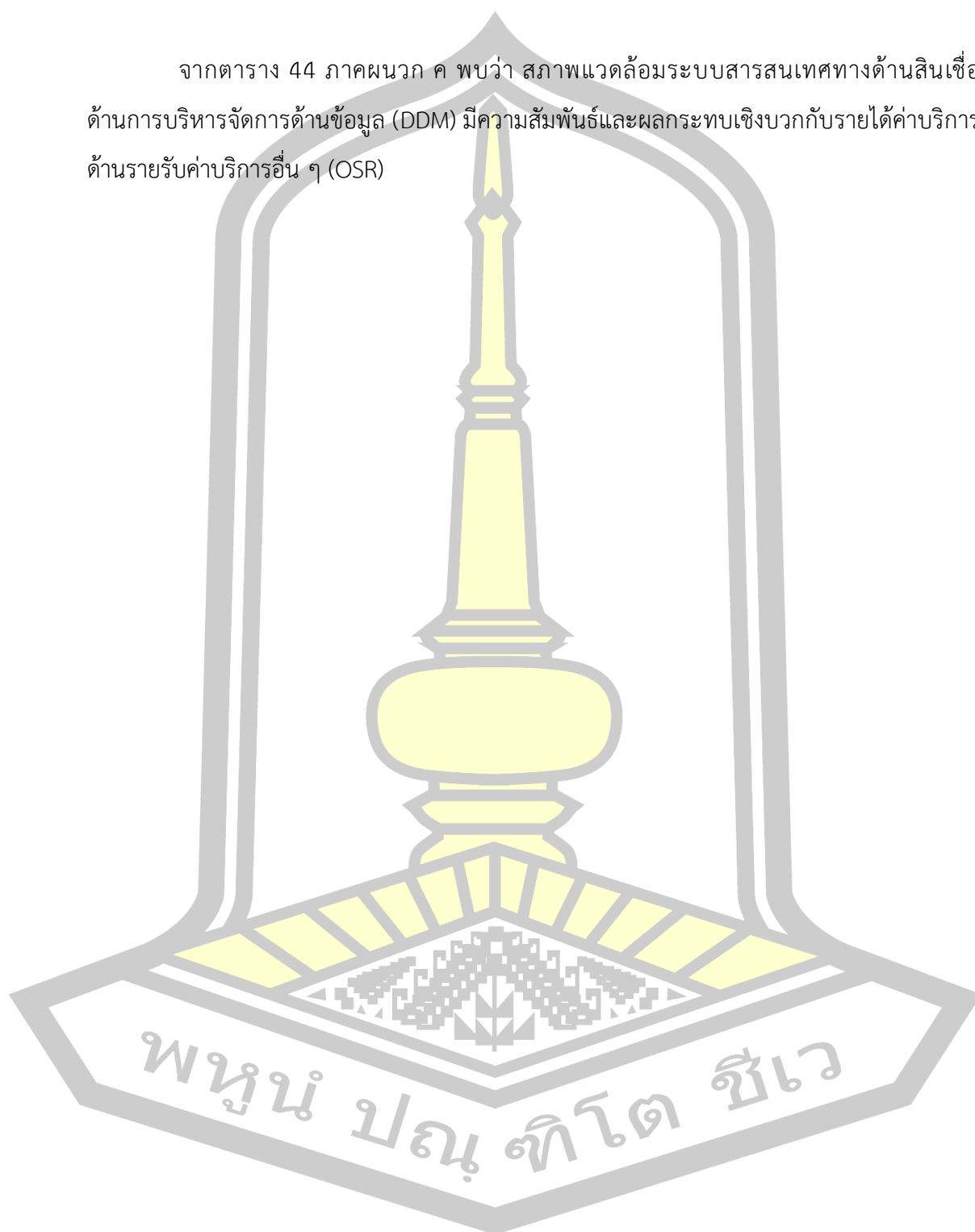
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 3 สำหรับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 2 และ 4

เมื่อนำสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R²) เท่ากับ 0.285 (ตาราง 44 ภาคผนวก ค) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{OSR} = 2.295 + 0.537\text{DDM}$$

จากตาราง 44 ภาคผนวก ค พบว่า สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ
ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR)



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. เพื่อศึกษารายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อกับรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
5. เพื่อเปรียบเทียบสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รุ่นดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร รุ่นดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุมากกว่า 50 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท และตำแหน่งปัจจุบันคือ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาฝ่ายสินเชื่อ หัวหน้าหน่วยด้านสินเชื่อ

2. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ส่วนใหญ่มีทุนดำเนินงาน มากกว่า 140,000 ล้านบาท ระยะเวลาดำเนินงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงานต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท และจำนวนพนักงานมากกว่า 200 คน

3. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ธนาคารมุ่งเน้นให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัย โดยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล และธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยมีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น และด้านคุณภาพของข้อมูล เช่น ธนาคารสนับสนุนให้มีการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสมกับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ธนาคารให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่าง ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ และธนาคารสนับสนุนให้มีการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล เป็นต้น ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล เช่น ธนาคารมุ่งเน้นให้ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้ ธนาคารมุ่งเน้นให้ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้ และธนาคารให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บข้อมูลสำรอง เพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว เพื่อการป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบ คอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต เป็นต้น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม และเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล เช่น ธนาคารให้ความสำคัญกับกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอน ตรงตามมาตรฐานที่

ธนาคารกำหนด ธนาคารสนับสนุนให้มีการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร จัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ และ ธนาคารส่งเสริมให้มีควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก เช่น ธนาคารมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างเปิดเผย ธนาคารมีรายรับค่าบริการด้านการรับชำระค่าสินค้าและบริการแทนสถาบันอื่นเพิ่มขึ้น และธนาคารมีรายรับจากการให้บริการ ATM และการให้บริการบริการการเงินฝากอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เป็นต้น ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ เช่น ธนาคารมีรายรับค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิตเพิ่มขึ้น ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินตามเช็คเพิ่มขึ้น และ ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay เพิ่มขึ้น เป็นต้น มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ เช่น ธนาคารมีรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น ธนาคารมีรายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น และธนาคารมีรายรับจากเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตามธุรกรรม นโยบายรัฐและดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น เป็นต้น

5. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการ ด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

7. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อรายได้ค่าบริการโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์รายได้ค่าบริการ (FBI) ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้าง

ข้อมูล (DSS) ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

$$FBI = 2.967 + 0.124DSS + 0.053DIQ + 0.377DDM - 0.147DSP$$

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์รายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน พบว่า

1. รายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ

$$LSR = 3.220 + 0.267DSS + 0.320DDM - 0.226DSP$$

2. รายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก

$$ASR = 2.773 + 0.219DIQ + 0.231DDM$$

3. รายรับค่าบริการอื่น ๆ

$$OSR = 2.295 + 0.537DDM$$

จากสมการพยากรณ์รายได้ค่าบริการเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ว่า

- 1) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR)
- 2) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR)
- 3) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR) ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก (ASR) และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR)
- 4) สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล (DSP) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ (LSR)

พูน ปณ ทิโต ชเว

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวม ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ข้อมูลทางด้านสินเชื่อ ให้ประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กร เพราะข้อมูลทางด้านสินเชื่อ มีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริหารองค์การในการวิเคราะห์และคาดการณ์ผลตอบแทนที่จะได้รับ ตลอดจนสามารถนำข้อมูลทางด้านสินเชื่อไปใช้ในการตัดสินใจในอนาคตได้ ดังนั้น ข้อมูลทางด้านสินเชื่อจะต้องมีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีเป็นคุณลักษณะที่ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องเชื่อถือได้ สะท้อนข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจอย่างเพียงพอและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤติมา มุ่งหมาย และวรรณุช กุฑูทา (2564 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการตัดสินใจของผู้ประกอบการ ด้านการจัดการข้อมูลบัญชี และด้านการควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทางการบัญชีและการสนับสนุนการตัดสินใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา กุลนอก (2566 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนด้านการวางแผนงาน การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และช่วยผลักดันในด้านการพัฒนาระบบ และในส่วนของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก รายได้ค่าบริการเป็นผลจากการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งส่งผลต่อสภาพคล่อง และประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิกรานต์ เผือกมงคล (2565 : บทคัดย่อ) พบว่า ธนาคาร

พาณิชย์มีพฤติกรรมการขยายสินเชื่อเพิ่มมากขึ้นโดยเฉพาะสินเชื่อธุรกิจที่มีการขยายตัวมากกว่าสินเชื่อส่วนบุคคล และธนาคารพาณิชย์มีความสามารถในการหารายได้ดอกเบี้ยจากเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martins, Serra, & Stevenson (2019 : 282) พบว่า ความสามารถในการหารายได้ของธนาคารขึ้นอยู่กับอัตราการเติบโตของสินเชื่อ และการเติบโตของสินเชื่อรวมสามารถอธิบายความสามารถในการหารายได้ของธนาคารได้

3. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล และด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ สำหรับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อวางแผนการบริหาร ลดความผิดพลาดและบริหารข้อมูลได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนันธร ศรีนุรักษ์ (2563 : 88) พบว่าความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้ทุกธนาคาร ซึ่งมีทรัพยากรทางด้านเงินทุนสามารถแสวงหาทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจธนาคารได้ง่ายกว่าธุรกิจอื่น และสามารถนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาสร้างความสามารถทางเทคโนโลยีอันจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ และช่วยสร้างรายได้ และลดต้นทุนได้เป็นอย่างมาก

4. ผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่มีทุนดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงาน รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการโดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก รายรับค่าบริการต่างๆ เป็นผลการดำเนินงานสำคัญของธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศณี บุญกลาง (2563 : 1620) กล่าวว่า การจ่ายสินเชื่อของธนาคาร เป็นการดำเนินการสำคัญของธนาคารสร้างรายได้ให้กับธนาคารอย่างต่อเนื่อง และยังเป็นปัจจัยสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศในด้านต่าง ๆ มากมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองน้ำ วรมหัทธนกุล, กานต์จิรา ลิ้มศิริจงและบุรินทร์ สันติสาส์น (2565 : 152) พบว่า ด้านรายได้ธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปการยกเลิกค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้ต้นทุนการให้บริการลดลง แต่สิ่งที่ธนาคารได้กลับมา คือข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น ข้อมูล

(Data) พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ต่อความเข้าใจความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

5. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ เนื่องจาก ระบบโครงสร้างข้อมูลของระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ควรจะเป็นระบบการทำงานที่เหมาะสม ใช้งานง่าย มีโครงสร้างการใช้งานที่ดี และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Martin (2018) พบว่า การปรับปรุงโครงสร้างข้อมูล ด้านไอทีด้วยสถาปัตยกรรมที่มีความยืดหยุ่น รวดเร็ว และการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงบัญชีด้วยการยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้ระบบธนาคาร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยลดา สือวงศ์สุวรรณ, อุทัย อร่ามเรือง และภาวิณี อร่ามเรือง (2565 : 555) พบว่า ด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) ควรให้ความสำคัญต่อระบบข้อมูลสารสนเทศมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีและทันสมัย ทั้งที่เกี่ยวกับสาระสำคัญที่นำไปให้ผู้ให้บริการได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องส่งผลต่อการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มีระดับที่สูงขึ้น

6. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านคุณภาพของข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก เนื่องจาก ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ต้องมีความครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพันธุ์ สายทองอินทร์ (2565 : 11) พบว่า ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ต้องถูกรวบรวมมาจากแหล่งที่มาของข้อมูลและผ่านกระบวนการตรวจสอบที่น่าเชื่อถือ ข้อมูลเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญสนับสนุนกระบวนการตัดสินใจ ที่ทำให้สามารถเลือกทางเลือกเพื่อบริหารจัดการเป็นไปอย่างถูกต้อง หรือตอบสนองต่อการจัดการปัญหาได้ดีมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิสรา ภักดินอก (2564 : 39) พบว่า การนำเสนอข้อมูลที่ต้องชัดเจนปราศจากความผิดพลาด ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ทุกเรื่อง ข้อมูลอัปเดตเป็นปัจจุบันล่าสุดทุกครั้งที่ใช้แอป ข้อมูลที่แสดงสามารถเข้าใจได้ง่ายตาย ข้อมูลตรงตามที่ต้องการทราบ

7. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ

ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก และด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ เนื่องจาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองน้ำ วรรณัทธนกุล, กานต์จิรา ลิ้มศิริธงและบุรินทร์ สันติสาส์น (2565 : 152) พบว่า ธนาคารที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นบริการใหม่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าโซเชียล ที่มีข้อมูลลูกค้าจำนวนมากทั้งในธนาคารและนอกธนาคาร นำมารวมกลุ่มกัน จะช่วยให้ธนาคารสามารถปรับมุมมองของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการที่สมบูรณ์แบบมากขึ้นและนำเสนอบริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าธุรกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป, วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์และพลวัฒน์ สีทา (2566 : 188) พบว่า ต้องมีการวางแผนในการบริหารจัดการฐานข้อมูลของโครงการ มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนทำการบันทึกและหลังการบันทึกข้อมูลของโครงการ มีระบบการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของฐานข้อมูลของโครงการ

8. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ เนื่องจาก การกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ควรเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล และกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภา หิมารัตน์ (2562 : 209) ที่ได้ศึกษาเรื่อง โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความปลอดภัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน โดยจะต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงมีนโยบายแสดงความรับผิดชอบในกรณีเกิดความผิดพลาด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรพงษ์ อินทรกำแหง (2565 : 652) พบว่า ความสำคัญในการเสริมสร้างความเชื่อมั่น ในด้านความปลอดภัย และและควมมีเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน รวมทั้งสนับสนุนให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันน้องหอนจิงให้มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งาน และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

พูน ปณ จิต ชีเว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อด้านระบบโครงสร้างข้อมูล ส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญ ด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรจัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับ และควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อด้านคุณภาพของข้อมูล เพื่อได้ข้อมูลสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ที่ครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล เพื่อช่วยรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล ให้เหมาะสมกับการใช้งาน

1.3 การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูล สำรองข้อมูล ถูกนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลวได้อย่างทันเวลา และป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้น รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวก และเป็นฐานข้อมูลร่วมกัน รวมถึงเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพตามแผนที่วางไว้

1.4 การให้ความสำคัญในการรักษาสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย เพื่อให้การทำงานให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ เฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้นในอนาคตควรศึกษากลุ่มสถาบันการเงิน อื่น ๆ เช่น ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน เพื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง

ที่แตกต่างกัน ทำให้งานวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตรงตามเป้าหมายมากขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไม่ได้กำหนดกรอบแนวคิดที่มีตัวแปรแทรกที่อาจมีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อและรายได้ค่าบริการ ควรกำหนดตัวแปรแทรกเพิ่มขึ้น เช่น ผลการดำเนินงาน ความสำเร็จขององค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์และผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อและรายได้ค่าบริการมากยิ่งขึ้น

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



บรรณานุกรม



การกำกับดูแลกิจการที่ดี. (2565). นโยบายสำคัญ. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566 จาก

<https://www.baac.or.th/th/cg/policy/2565/ที่%20581%20สินเชื่อ.pdf>

การบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ. (2565). รู้จัก ธ.ก.ส. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2566 จาก

https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0023

กลุ่มลูกค้าธนาคาร. (2566). รู้จัก ธ.ก.ส. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566 จาก

https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0029

กวิศรา รักดินนอก. (2564). คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

โครงสร้างองค์กร. (2566). รู้จัก ธกส. ค้นเมื่อ 13 มกราคม 2566 จาก

https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0006

จินตนา สิงจานุสงค์ (2559). ผลกระทบของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรของธุรกิจเครื่องดื่มในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

จงลักษณ์ สมร่างและปฏิสนธิ์ ปาลี. (2566). ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารเงินรายได้ของศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วารสารวิชาการ การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 10 (1). 101-111.

จักรพงษ์ อินทรกำแหง. (2565). แนวทางการเพิ่มยอดขายร้านค้าในจังหวัดมหาสารคามที่ใช้บริการแอปพลิเคชันน้องหอมจังของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วารสารสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ฉวีวรรณ เวลาเกิด. (2562). การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชี (ERP-SAP) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้ข้อมูลการตัดสินใจ กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ชนันธร ศรีนุรักษ์. (2563). การประยุกต์ใช้ระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติในหน่วยงานสนับสนุนเพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย กรณีศึกษา ธนาคารเอปียีสายงานปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- ชัยบดีนทร์ ศรีนามและบุญเลิศ จิตรมณีโรจน์. (2563). ผลการศึกษาปัจจัยด้านความพึงพอใจและความต้องการในการใช้บริการที่มีผลกระทบต่อรายได้ค่าบริการและค่าธรรมเนียมของลูกค้า. ธนาการเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.). *วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. โชษิตา คลายศรี และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธุ์. (2564). นวัตกรรมเทคโนโลยีและสารสนเทศส่งผลกระทบต่อพัฒนาบุคลากรทางบัญชีขององค์กรและประสิทธิภาพในงานบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. *วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 8(8). 105-119.
- ณัฐพงศ์ แดงศิริและคณะ. (2563) การบริหารสินเชื่อและความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์. *วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*. 1(3). 16-25.
- ทัศนีย์ บุญกลาง. (2563). แนวทางการแก้ไขปัญหาการจ่ายสินเชื่อลูกค้าภาคการเกษตรไม่เป็นตามเป้าหมายของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาจันทบุรี. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทิศทาง นโยบาย และแผนงาน. (2566). รู้จัก ธ.ก.ส. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2567 จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0016
- ทองน้ำ วรรณัทธกุล, กานต์จิรา ลิ้มศิริธงและบุรินทร์ สันติสาสน์. (2565). การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อการพัฒนารูปแบบธุรกิจธนาคารในประเทศไทย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี*.
- ทรงยศสินทร์ ขนปทาธิป, วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์และพลวัฒน์ สีทา. (2566). การบริหารจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (BIG DATA) เพื่อการพัฒนาพื้นที่เชิงสร้างสรรค์ : กรณีศึกษาโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการของตำบลภูเขาทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารพุทธนวัตกรรมการจัดการ*.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2565). *หลักการ นโยบาย และการจัดกลุ่ม*. ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2565 จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/DownloadFile.aspx?file=FI_AM_002_S2_TH.PDF
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2564ก). *รายงานกิจการ ประจำปี 2564*. ค้นเมื่อ 8 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/BAAC%20Annual%20Report%2064-TH.pdf>
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2564ข). *รายงานความยั่งยืน ปีบัญชี 2564*. ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2565 จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/016452-1->

รายงานความยั่งยืนปีบัญชี2564.pdf

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2565). รายงานกิจการ ประจำปี 2565.

ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2567 จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/BAAC%20Annual%20Report%2065-TH.pdf>

ธนาภา หิมารัตน์. (2562). โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์.

วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 15(1), 209-220.

ธีระวัฒน์ ขวัญพงษ์ดีและประสิทธิ์ มะหะหมัด. (2562). แนวทางการแก้ไขปัญหารายได้จาก

ค่าธรรมเนียมจากการขายกองทุนของธนาคารออมสินไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด. วารสารมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นโยบายการกำกับดูแลข้อมูล และความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี. 2564. รายงานการพัฒนาความยั่งยืน

ประจำปี 2564. ค้นเมื่อ 15 มกราคม 2566 จาก <https://www.baac.or.th/file-upload/016452-1-รายงานความยั่งยืนปีบัญชี2564.pdf>

เนาวาพ หลีสหัต. (2563). ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับความสามารถในการแข่งขันของ

ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคการค้าในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ชมรมเต็ก.

ปัทมา เกร็มย์. (2556). ผลกระทบของความสามารถในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการ

บัญชีที่มีต่อผลการปฏิบัติงานทางด้านบัญชีของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.

วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ผลงานสำคัญของธนาคาร. (2566). คำอธิบายและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน (MD&A) ปีบัญชี 2565

ไตรมาสที่ 2 สิ้นสุดวันที่ 30 กันยายน 2566. ค้นเมื่อ 17 กุมภาพันธ์ 2567 จาก https://www.baac.or.th/file-upload-manual/2023/Q2_66.pdf

พนิดา พรหมสาขา ณ สกลนครและนงนิตย จันทจักรี. (2555). การศึกษาประสิทธิภาพ

การดำเนินงานของธนาคารเกียรตินาคินและธนาคารทีสโก โดยใช้แบบจำลอง

Data Envelopment Analysis. วารสารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 11(2).

พลพฐ ปิยวรรณและกัญญ์นิภรณ์ นิธิโรจน์นันท. (2557). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.

กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.

ภาณุวัฒน์ ดาวังปา และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร. (2563). การศึกษารายได้ค่าธรรมเนียมและ
บริการที่มีแนวโน้มลดลงของธนาคาร. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ค้นเมื่อ
25 มกราคม 2566 จาก [http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/\(Edit\)Id1265-27-04-
2020_19:55:36.pdf](http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id1265-27-04-2020_19:55:36.pdf)

ยลดา สี่วงศ์สุวรรณ อุทัย อร่ามเรือง และภาวิณี อร่ามเรือง. (2565). ระบบข้อมูลสารสนเทศ
ทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสาร
มจร อุบลปริทรรศน์. 7(3). 547-556.

รู้จัก ธ.ก.ส. (2562). ประวัติการก่อตั้ง. ค้นเมื่อ 8 พฤศจิกายน 2565

จาก https://www.baac.or.th/th/content-about.php?content_group_sub=0001

วิกรานต์ เพือกมกมล. (2565). พฤติกรรมการขยายสินเชื่อและรายได้จากดอกเบี้ยรับสินเชื่อของ
ธนาคารพาณิชย์. วิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. 3(1). 26-38.

วิโรจน์ วสุสุทธิกุลกานต์ และคณะ. (2564). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เทคโนโลยีการสื่อสาร
และการดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มีผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจเครื่องมือ
แพทย์ในประเทศไทย. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์. 11(2). 338-352.

ศิริเดช คำสุพรหม และคณะ. (2563). ปัจจัยความสำเร็จการใช้ระบบ SAP ของพนักงานบัญชีใน
บริษัทกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วารสารสุทธิปริทัศน์ ฉบับพิเศษ. 141-152.

สโรชา เชษฐวงศ์รัตน์. (2563). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจบริการ On-Demand ภายใต้สถานการณ์
COVID-19 กรณีศึกษา Grab ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

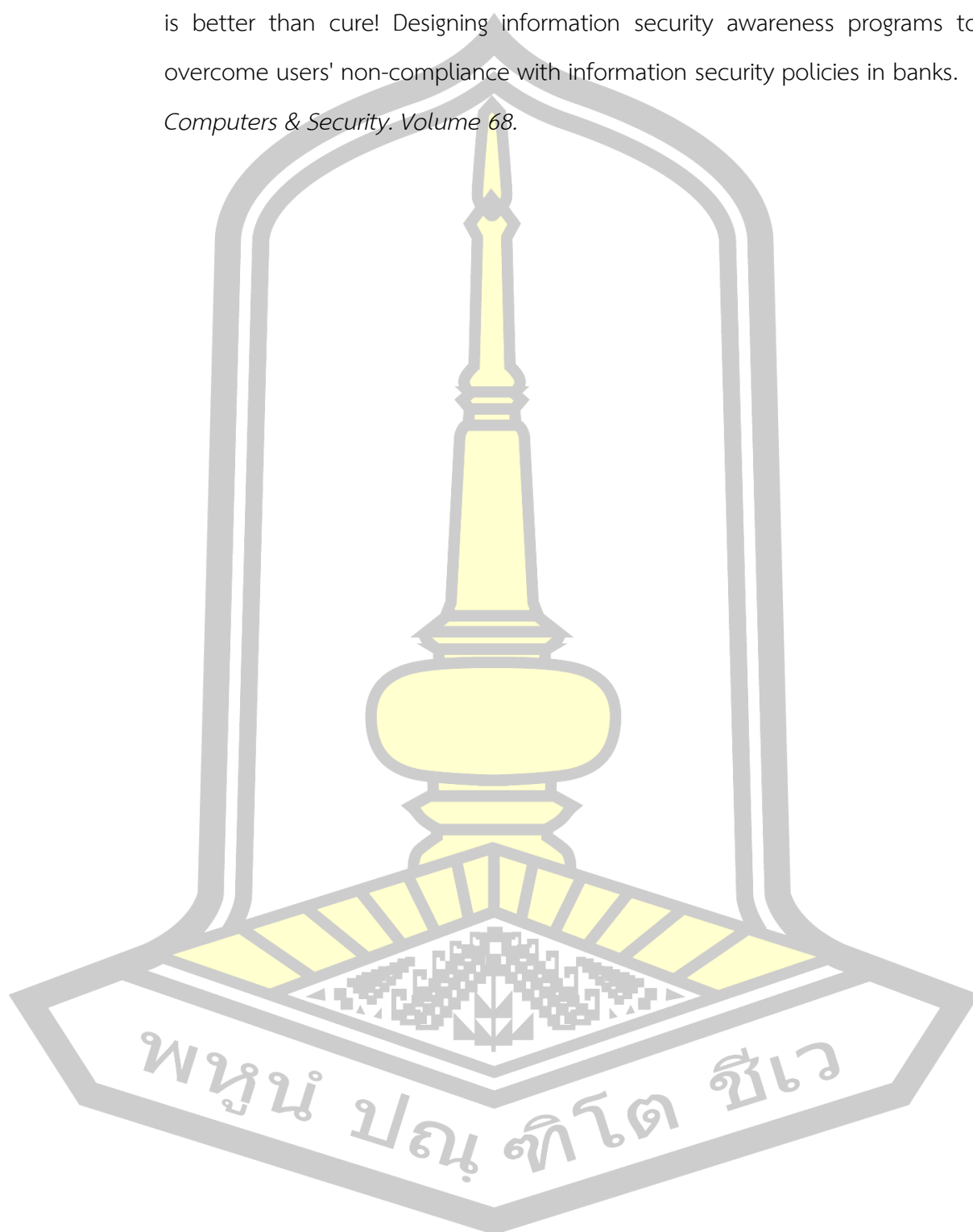
สุกัญญา กุลนอก. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core
Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ธนาคารเพื่อ
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

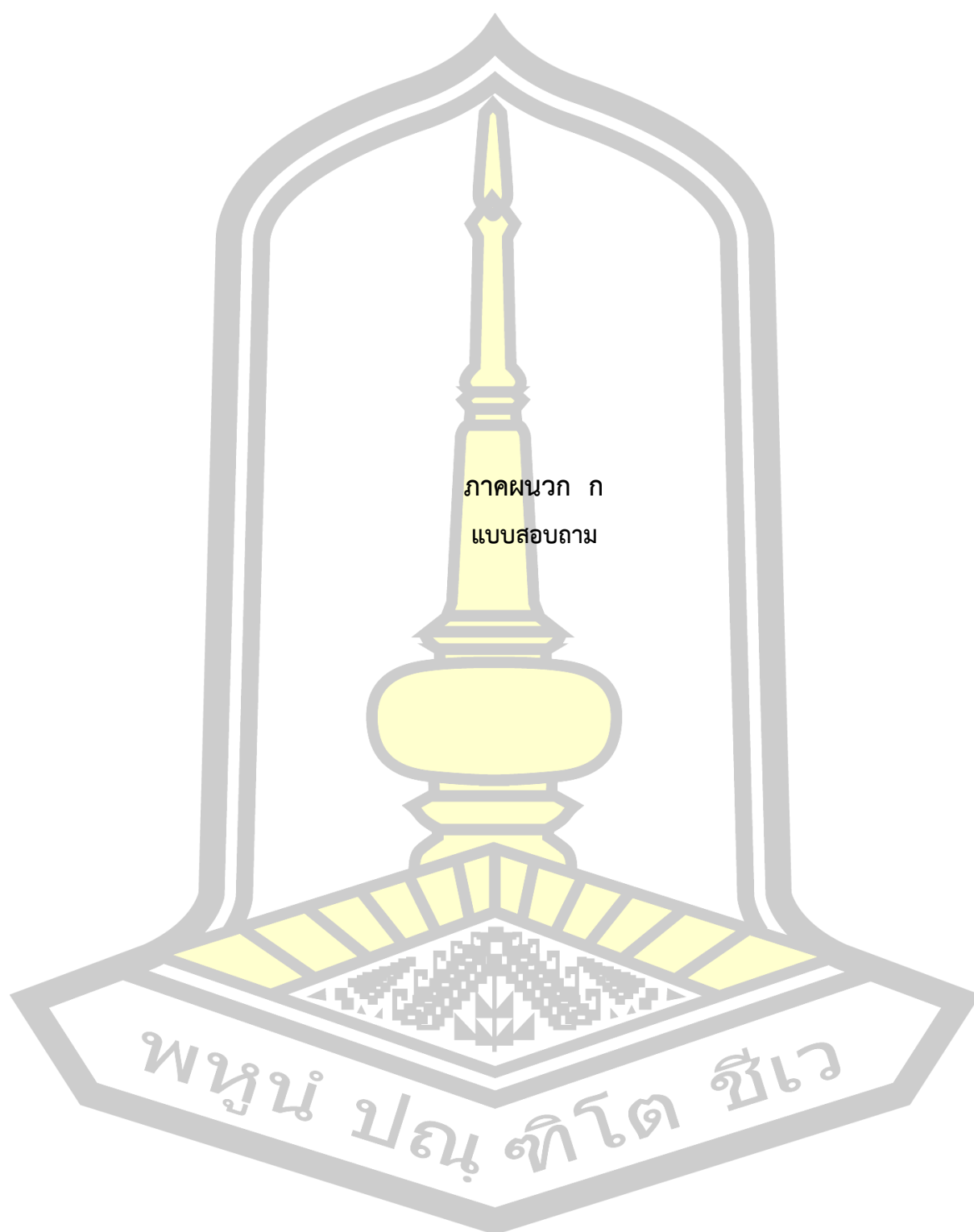
สุภาพันธุ์ สายทองอินทร์. (2565). คุณภาพข้อมูลบัญชีบริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ
นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ SMEs ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร
เกษม.

- สุรศักดิ์ แผงเมือง วีระพน ภาณุรักษ์ และเดือนเพ็ญ ภาณุรักษ์. (2560). การพัฒนาระบบการอนุมัติสินเชื่อบ้านโดยใช้ เทคโนโลยีเว็บเซอร์วิส. *วารสารโครงการวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*. 3(1). 21-28.
- สุมินทร เบ้าธรรม. (2558). *วิจัยทางการบัญชี*. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สมเด็จ ภิมากุล. (2564). *การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริการนักศึกษาเพื่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). *คำอธิบายประกอบการจัดทำรายงานรายได้และค่าใช้จ่าย (แบบ บ.ล. 2/1)*. ค้นเมื่อ 25 มกราคม 2566 จาก <https://publish.sec.or.th>
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.). (2560). *หน้าที่และอำนาจ*. ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2567 จาก <https://www.sepo.go.th/content/361>
- หนึ่งนุช ชีระรุจินนท์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). คุณภาพการให้บริการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงไทยสาขาเอ็มไพร์ทาวเวอร์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. 10(1).
- อนุวรรณ โมราสุข. (2562). *ปัญหาการลดลงของรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย (รายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ) ของธนาคารออมสิน สาขาหนองเบน ในช่วง 2 ปี ย้อนหลัง (ปี 2560และ ปี 2561)*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อรอนงค์ จำปาแก้ว. (2563). *ผลกระทบของความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อำนาจหน้าที่และภารกิจ. (2565). *รู้จัก ธ.ก.ส.* ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2566 จาก https://www.baac.or.th/th/cg/O03_อำนาจหน้าที่และภารกิจ.pdf
- อัตราค่าธรรมเนียม. (2565). *อัตราดอกเบี้ยเงินกู้*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566 จาก https://www.baac.or.th/th/content-rate.php?content_group=9&content_group_sub=2&inside=1
- ฤติมา มุ่งหมายและวรรณุช กุอุทา. (2564). *การพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของกลุ่มผลิตภัณฑ์แปรรูปอาหารจากเนื้อสัตว์จังหวัดอุบลราชธานี*. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 23(1).

- Anna Dai. (2023). Research on the Development of Internet Credit System under the Background of internet Finance. *Highlights in Business, Economics and Management*.
- A.S.M. SohelAzada, Saad A., Aziz H. (2019). What determines the profitability of Islamic banks: Lending or fee. *International Review of Economics & Finance*.
- Basel J. A. Ali Wan Ahmad Wan Omar and Rosni Bakar. (2016). ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM (AIS) AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE: MODERATING EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE. *International Journal of Economics, Commerce & Management*.
- Duong Thi Quynh Lien. (2021). Accounting Information System in the Digital Economy in Vietnam. *Journal La Bisecoman*. 2(5). 31-36.
- Lani V.U., Syarwani C., Muhammad A., Hedy V.A. (2022). *FEE BASED INCOME AND DISTRIBUTION ANALYSIS OF INCOMECREDIT IN PROFIT GROWTH DURING PANDEMICCOVID-19 AT THE BRI BANK, SOUTH CITY UNIT*. Retrieved from <https://scholarzest.com/index.php/ejfds/article/view/2568/2112>
- Legowo, Mercurius Broto. (2017). Monitoring and Evaluation Information System Modeling for Banking Credits. *International Journal of Computer Science Issues (IJCSI)*. 14(5).
- Liu Xidong, Shang Y., Song C. (2020). Construction of College Student Credit Information System Based on Blockchain Technology. *Journal of Physics: Conference Series*.
- Martin. (2018). McKinsey & Company. *Unlocking success in digital transformations*.
- Martins, A. M.,Serra, A. P., & Stevenson, S.(2019). Determinants of real estate bank profitability. *Research in International Business and Finance*, 49, 282-300
- Simon Cornée. (2017). The Relevance of Soft Information for Predicting Small Business Credit Default: Evidence from a Social Bank. *Journal of Small Business Management*.

Stefan Bauer Edward W.N. Bernroider and Katharina Chudzikowski (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*.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” เพื่อประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่านโปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกคำถามและส่งกลับคืนภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้รับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการ จำนวน 12 ข้อ

2. การตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คำตอบของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย กรุณาตอบให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทุกข้อทุกตอนเพื่อให้การวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

3. ข้อมูลที่ท่านแบบสอบถามนี้จะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

4. ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้อง ครบถ้วนหากท่านมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามชุดนี้หากมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้านางสาวเมธาวิ โสวะภาสณ์ หมายเลขโทรศัพท์ 089-7197924

E-mail : 62010950008@msu.ac.th

นางสาวเมธาวิ โสวะภาสณ์

นิสิตปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์

การเกษตร

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลองค์กรของผู้กรอก

แบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() น้อยกว่า 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

() น้อยกว่า 10 ปี

() 10 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() มากกว่า 20 ปี

5. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 100,000 บาท

() 100,000 – 110,000 บาท

() 110,001 - 120,000 บาท

() มากกว่า 120,000 บาท

6. ตำแหน่งปัจจุบัน

() ผู้อำนวยการฝ่ายสินเชื่อ

() ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ

() อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลองค์กรของผู้กรอก

แบบสอบถาม

1. ทุนดำเนินงาน

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------|
| () ต่ำกว่า 120,000 ล้านบาท | () 120,000 – 130,000 ล้านบาท |
| () 130,001 – 140,000 ล้านบาท | () มากกว่า 140,000 ล้านบาท |

2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

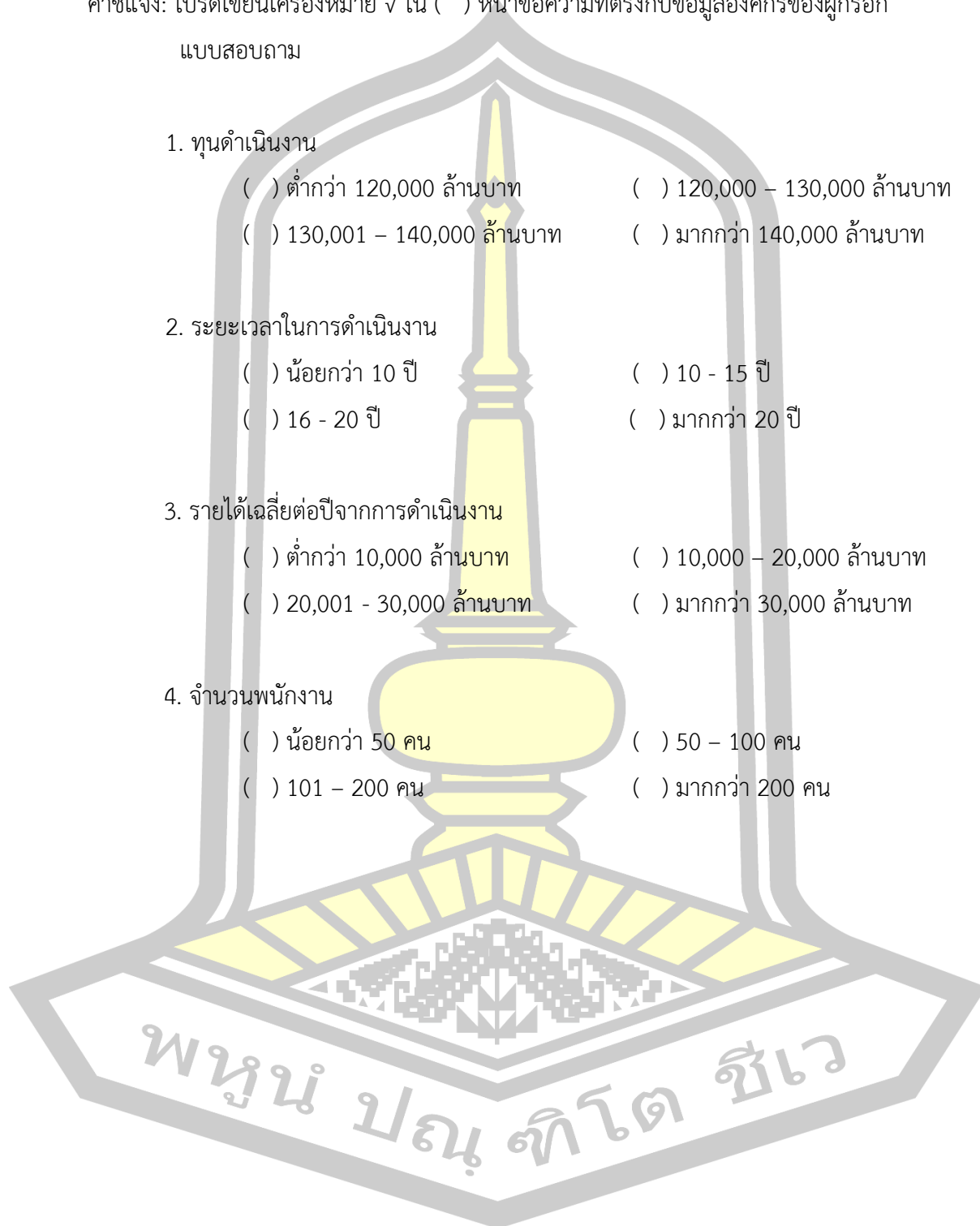
- | | |
|--------------------|-------------------|
| () น้อยกว่า 10 ปี | () 10 - 15 ปี |
| () 16 - 20 ปี | () มากกว่า 20 ปี |

3. รายได้เฉลี่ยต่อปีจากการดำเนินงาน

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| () ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท | () 10,000 – 20,000 ล้านบาท |
| () 20,001 - 30,000 ล้านบาท | () มากกว่า 30,000 ล้านบาท |

4. จำนวนพนักงาน

- | | |
|--------------------|--------------------|
| () น้อยกว่า 50 คน | () 50 – 100 คน |
| () 101 – 200 คน | () มากกว่า 200 คน |



ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของผู้บริหารฝ่าย
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อ
เดียวเท่านั้น

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล					
1. ธนาคารให้ความสำคัญกับกลุ่มของข้อมูลระบบสารสนเทศ เพื่อประมวลผลและแสดงผลอย่างมีขั้นตอนตรงตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด					
2. ธนาคารสนับสนุนให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการกำกับดูแลข้อมูล ให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสินเชื่อ					
3. ธนาคารสนับสนุนให้มีการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร จัดให้มีการสื่อสาร เสริมสร้างความตระหนักรู้ด้านการกำกับดูแลข้อมูลให้กับพนักงานทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ					
4. ธนาคารส่งเสริมให้มีควบคุมการใช้ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านคุณภาพของข้อมูล					
5. ธนาคารให้ความสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศในการนำเสนอรายงานต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและเชื่อถือได้					
6. ธนาคารสนับสนุนให้มีการควบคุมการประมวลผลข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของผู้บริหารฝ่าย
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ต่อ)

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ธนาคารให้ความสำคัญในการรักษาความถูกต้องและความครบถ้วนของการประมวลผลข้อมูล					
8. ธนาคารสนับสนุนให้มีการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสมกับการใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการที่กำหนด และตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล					
9. ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบจัดเก็บข้อมูลสำรองเพื่อนำมาใช้ทดแทนในกรณีที่ระบบงานหลักเกิดล้มเหลว เพื่อการป้องกันความสูญเสียของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต					
10. ธนาคารมุ่งมั่นที่จะจัดการฐานข้อมูลให้มีความเป็นระบบ ระเบียบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล					
11. ธนาคารมุ่งเน้นให้ระบบจัดเก็บข้อมูลสามารถนำมาใช้ได้อย่างสะดวกและเป็นฐานข้อมูลร่วมกันได้					
12. ธนาคารจัดให้มีส่วนงานเฉพาะ เพื่อดูแลเรื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารอย่างครบถ้วน					

พูน ปณ จิต ชีเว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อของผู้บริหารฝ่าย
สินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ต่อ)

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล					
13. ธนาคารมีการกำหนดมาตรการด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร					
14. ธนาคารมุ่งเน้นให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยโดยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล					
15. ธนาคารให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยมีกระบวนการในการป้องกันข้อมูลรั่วไหลและการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
16. ธนาคารให้ความสำคัญกับการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา					



ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร

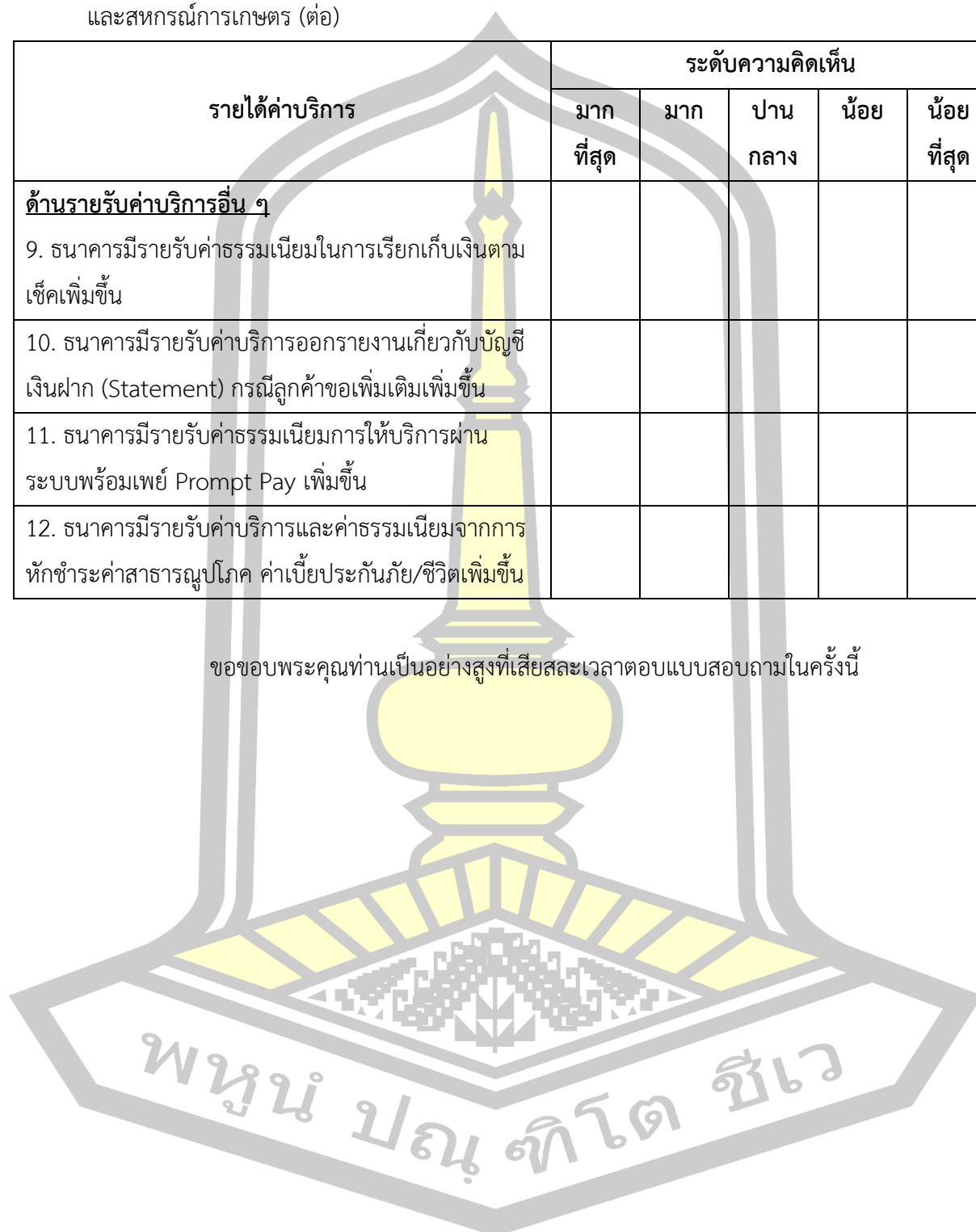
คำชี้แจง : โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง
ข้อเดียวเท่านั้น

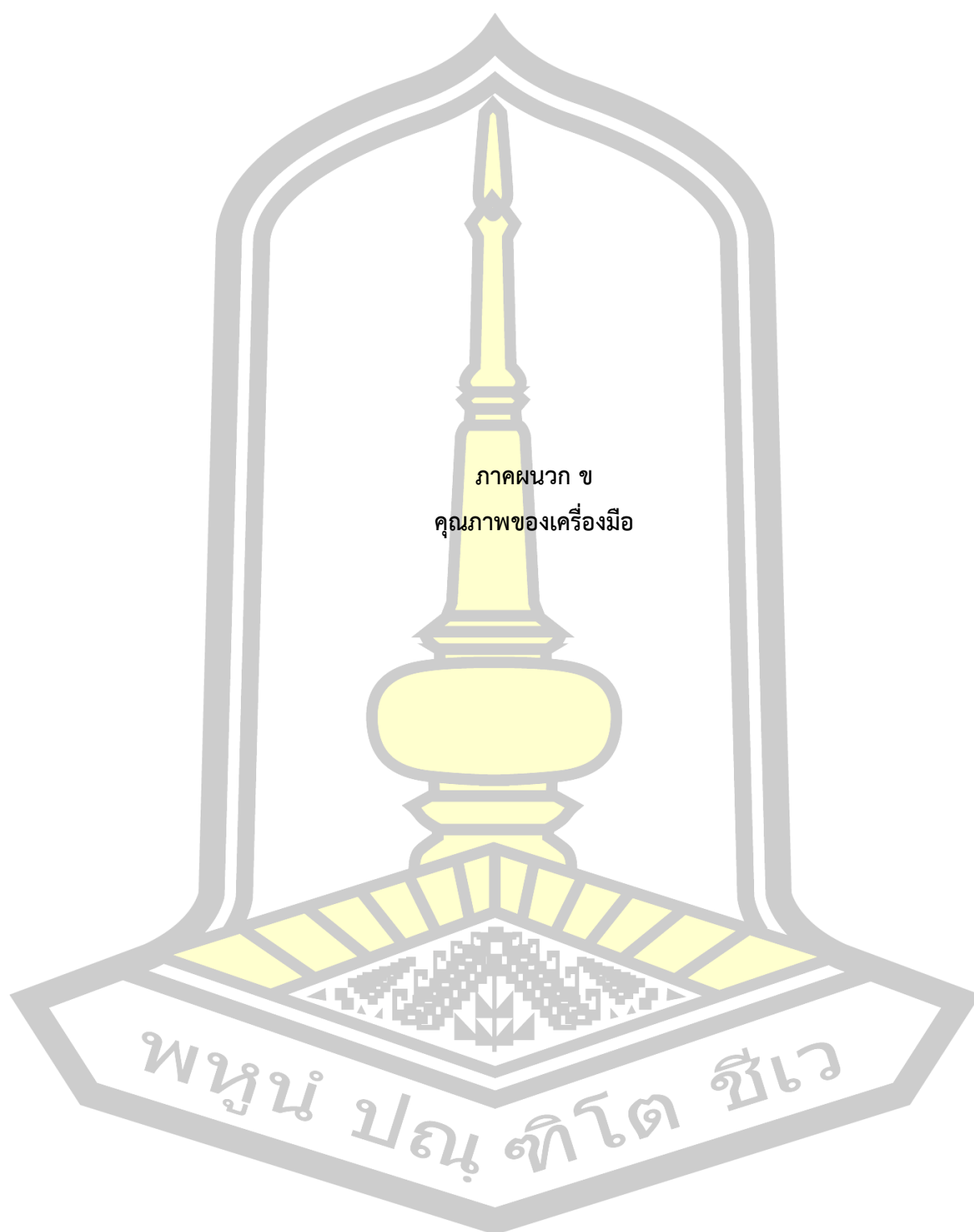
รายได้ค่าบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ					
1. ธนาคารมีรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น					
2. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเป็นตัวแทน ตรวจสอบข้อมูลเครดิต ค่าบริการที่เกี่ยวข้องกับเงินให้ สินเชื่อหรือเงินกู้ยืมเพื่อประกอบธุรกิจด้านรายรับ ค่าบริการเงินให้สินเชื่อเพิ่มขึ้น					
3. ธนาคารมีรายรับเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้และดอกเบี้ย เพิ่มขึ้น					
4. ธนาคารมีรายรับจากเงินให้สินเชื่อแก่ลูกหนี้ตาม ธุรกรรมนโยบายรัฐและดอกเบี้ยเพิ่มขึ้น					
ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก					
5. ธนาคารมีรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้น					
6. ธนาคารมีรายรับค่าบริการด้านการรับชำระค่าสินค้า และบริการแทนสถาบันอื่นเพิ่มขึ้น					
7. ธนาคารมีรายรับจากการให้บริการ ATM และ การให้บริการบริการเงินฝากอื่น ๆ เพิ่มขึ้น					
8. ธนาคารมีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยอย่างเปิดเผย					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับรายได้ค่าบริการของผู้บริหารฝ่ายสินเชื่อของธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร (ต่อ)

รายได้ค่าบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ</u>					
9. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บเงินตามเช็คเพิ่มขึ้น					
10. ธนาคารมีรายรับค่าบริการออกรายงานเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก (Statement) กรณีลูกค้าขอเพิ่มเติมเพิ่มขึ้น					
11. ธนาคารมีรายรับค่าธรรมเนียมการให้บริการผ่านระบบพร้อมเพย์ Prompt Pay เพิ่มขึ้น					
12. ธนาคารมีรายรับค่าบริการและค่าธรรมเนียมจากการหักชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประกันภัย/ชีวิตเพิ่มขึ้น					

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



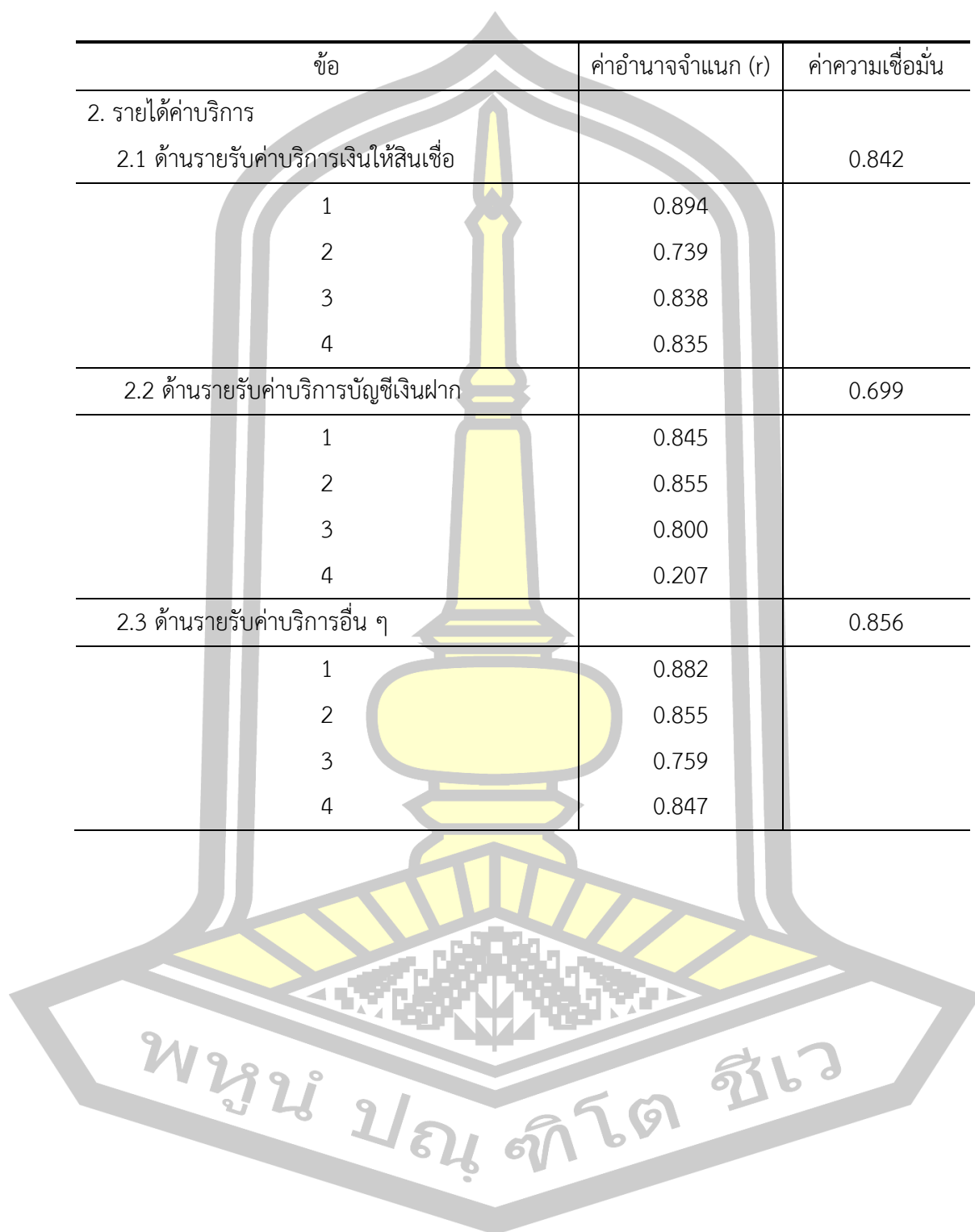


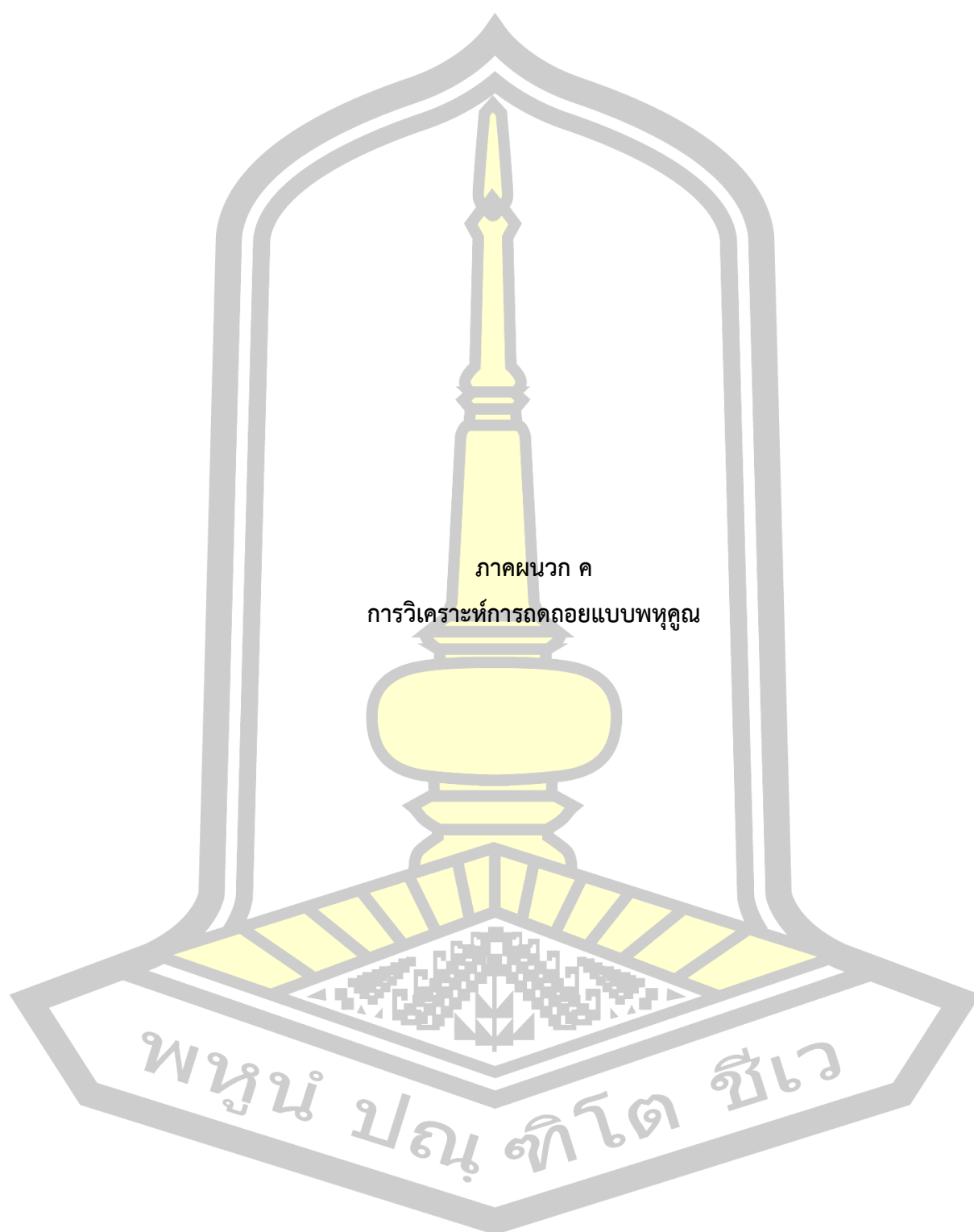
ตาราง 40 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
1. สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อ		
1.1 ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล		0.830
1	0.889	
2	0.788	
3	0.808	
4	0.771	
1.2 ด้านคุณภาพของข้อมูล		0.662
1	0.704	
2	0.810	
3	0.725	
4	0.592	
1.3 ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล		0.604
1	0.419	
2	0.369	
3	0.889	
4	0.866	
1.4 ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล		0.655
1	0.839	
2	0.826	
3	0.861	
4	0.113	

ตาราง 40 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
2. รายได้ค่าบริการ		
2.1 ด้านรายรับค่าบริการเงินให้สินเชื่อ		0.842
1	0.894	
2	0.739	
3	0.838	
4	0.835	
2.2 ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงินฝาก		0.699
1	0.845	
2	0.855	
3	0.800	
4	0.207	
2.3 ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ		0.856
1	0.882	
2	0.855	
3	0.759	
4	0.847	





ตาราง 41 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการโดยรวม ของธนาคาร
เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการโดยรวม (FBI)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.578	0.322	7.997	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.124	0.047	2.645	0.009*
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.364	0.069	5.285	<0.0001*
F = 25.171 p<0.0001 Adj R ² = 0.317				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 42 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ
ค่าบริการเงินให้สินเชื่อ ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

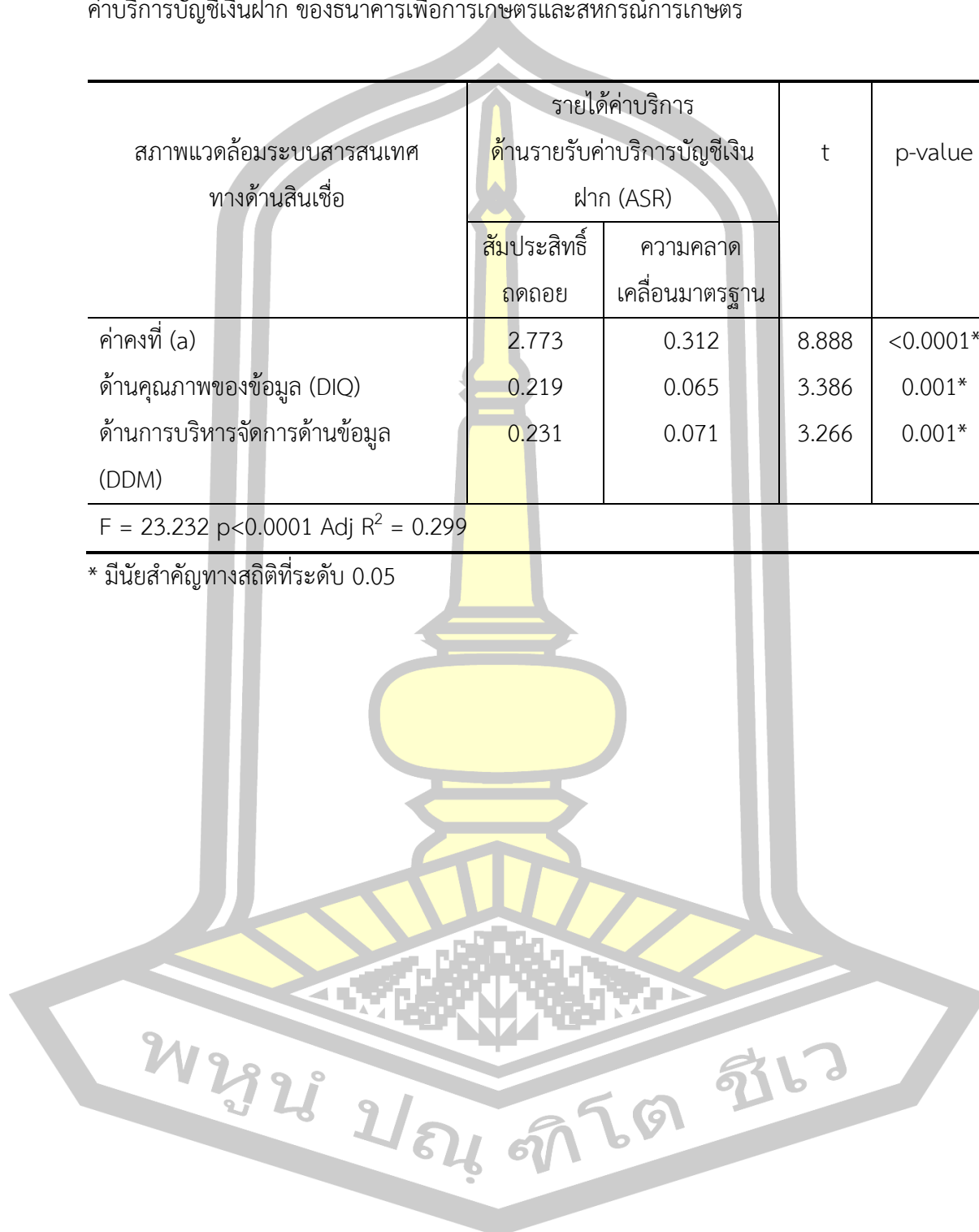
สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการเงินให้ สินเชื่อ (LSR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.220	0.501	6.425	<0.0001*
ด้านระบบโครงสร้างข้อมูล (DSS)	0.267	0.058	4.647	<0.0001*
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.320	0.086	3.705	<0.0001*
ด้านการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วน บุคคล (DSP)	-0.226	0.103	-2.205	0.030*
F = 15.918 p<0.0001 Adj R ² = 0.301				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ
ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการบัญชีเงิน ฝาก (ASR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.773	0.312	8.888	<0.0001*
ด้านคุณภาพของข้อมูล (DIQ)	0.219	0.065	3.386	0.001*
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.231	0.071	3.266	0.001*
F = 23.232 p<0.0001 Adj R ² = 0.299				

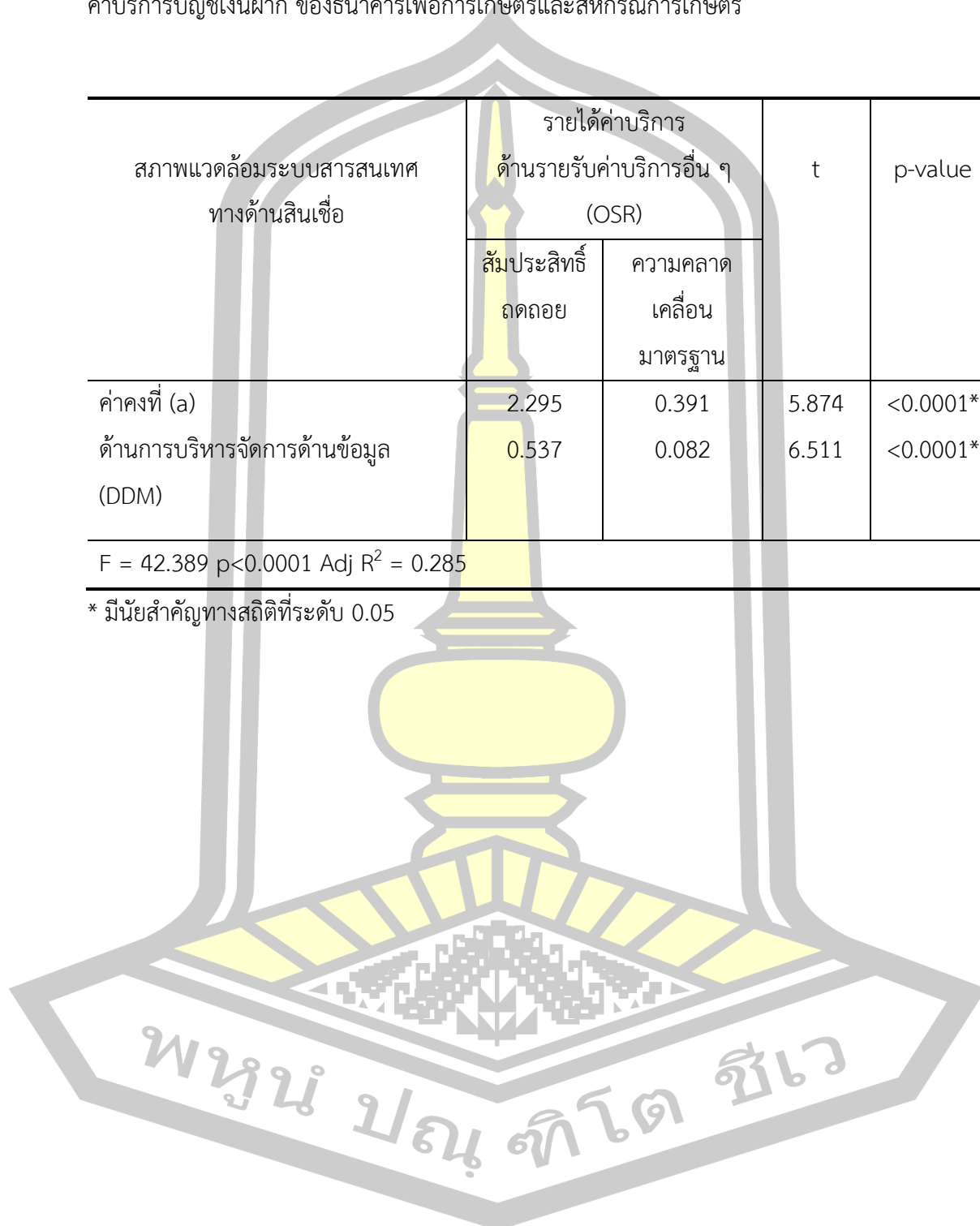
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

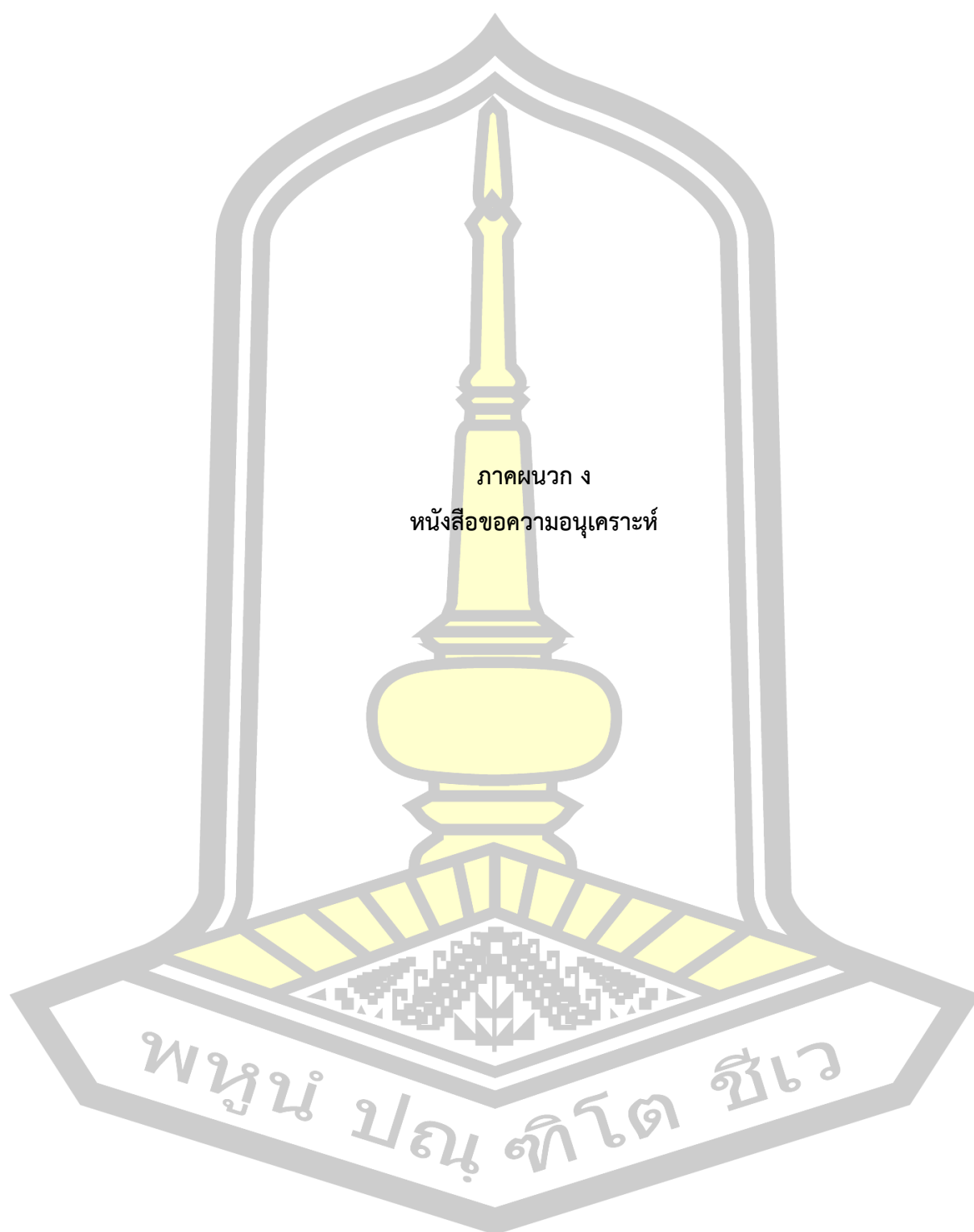


ตาราง 44 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับรายได้ค่าบริการ ด้านรายรับ
ค่าบริการบัญชีเงินฝาก ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศ ทางด้านสินเชื่อ	รายได้ค่าบริการ ด้านรายรับค่าบริการอื่น ๆ (OSR)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.295	0.391	5.874	<0.0001*
ด้านการบริหารจัดการด้านข้อมูล (DDM)	0.537	0.082	6.511	<0.0001*
F = 42.389 p<0.0001 Adj R ² = 0.285				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05







ที่ อว 0605.10/๑๖๖

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

18 กรกฎาคม 2566

เรื่อง ขออนุมัติโครงการก่อการแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ด้วย นางสาวเมธาวี โสวะภาสัน รหัสสนิสิต 62010950008 นิสิตหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) แผนการเรียนแบบ ก2 ระบบในเวลาราชการ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบของสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศทางด้านสินเชื่อที่มีต่อรายได้ค่าบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงขออนุมัติโครงการให้ นางสาวเมธาวี โสวะภาสัน ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พินคม ศรีบุญลือ)
รองคณบดีฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน รักษาการแทน
คณบดีคณะกรรมการบัญชีและการจัดการ

คณะกรรมการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 5630 โทรสาร 0-4375-4422

ศูนย์ ปณ. จิตโต

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวเมธาวี โสวะภาสน์
วันเกิด วันที่ 18 พฤศจิกายน 2540
สถานที่เกิด อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 114 หมู่ที่ 17 ตำบลบึง อำเภอเมืองอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ 37000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้ช่วยพนักงานธุรการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาห้วยไร่ จังหวัดอำนาจเจริญ
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2558 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอำนาจเจริญ จังหวัดอำนาจเจริญ
พ.ศ. 2562 ปริญญาบัญชีบัณฑิต (บช.บ.) สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
พ.ศ. 2567 ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทัต ชีเว