

ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สุภัตรา กันพร้อม¹ ไชยนันท์ ปัญญาศิริ² ดุษฎี สิวังคำ³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และ3) เพื่อนำข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 329 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ด้วยค่าสถิติทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสถิติที่ใช้เป็นตัวแบบความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยใช้สถิติทางคณิตศาสตร์ ซึ่งกำหนดรายละเอียดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ที่ระดับ 0.01

ผลการวิจัยพบว่าความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54, SD = 0.74$) โดยมีด้านความพึงพอใจการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86, SD = 0.76$) และด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.73$) และปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.19, SD = 0.74$) โดยมีด้านมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และด้านการก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31, SD = 0.74, \bar{X} = 3.22, SD = 0.74, \bar{X} = 3.21, SD = 0.74$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : ประสิทธิผลการจัดการ; ระบบสารสนเทศ; ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

¹สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

E-mail: patchockdee_kan@yahoo.co.th

²บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสยาม

³บัณฑิตวิทยาลัยสาขาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสยาม

EFFECTIVENESS OF INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT OF THE ISLAMIC BANK OF THAILAND

Supattra Kanprom¹ Chaivanant Panyasiri² Dussadee Seewungkum³

Abstract

The aims of this research were 1). To study the effectiveness levels in information technology of Islamic Bank of Thailand 2). To study the factor of management led to effective of information technology management of Islamic Bank of Thailand and 3). To develop the recommendation for information technology management effectiveness of Islamic Bank of Thailand by studying sampling group from Islamic Bank of Thailand officer for 329 people totally. Tools had been used in questionnaires at 5-level estimation scale. Using data analysis as Frequency and Percentage; therefore, statistics used to test hypothesis such using correlation analysis with testing statistics value, Correlation Coefficient of Pearson and statistics model of information technology management effectiveness of Islamic Bank of Thailand by Multi-Regression Statistics which specified statistical details signification that used in data analysis at level 0.01

Research result found that there was information technology effectiveness of Islamic Bank of Thailand in the big picture at high level ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.74$), the satisfaction with working at high level ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.76$) and useful of information sources at medium level ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.73$) in term of factor of management through effectiveness of information technology management in whole at high level ($\bar{X} = 3.19$, $SD = 0.74$) further there was standard of security (ISO/IEC 27001), information technology performance driven economy and moving on learning organization was medium level ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.74$, $\bar{X} = 3.22$, $SD = 0.74$, $\bar{X} = 3.21$, $SD = 0.74$) respectively.

Keywords: Effectiveness Management; Information System; Islamic Bank of Thailand

¹ Doctoral Student Graduate School of Management, Siam University

38 Petchkasem Road, Bang Wa, Phasi Charoen, Bangkok, 10160.

E-mail: patchockdee_kan@yahoo.co.th

² Graduate School of Management, Siam University

³ Graduate School of Education, Siam University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจจริง การชำระราคาและบริการ การบริหารความเสี่ยงรวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น การดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงินมีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับเงินฝากของประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญ ธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินงานโดยปราศจากเงินทุนที่ระดมมาจากประชาชน โดยธนาคารจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล นับว่าธนาคารมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจการนั้นจะเป็นของบุคคล นิติบุคคล องค์กร หรือส่วนราชการ กิจการธนาคารในประเทศไทยจึงได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ดังจะเห็นได้จากปริมาณของสินทรัพย์และหนี้สินและจำนวนสำนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความสำคัญต่อประชาชนและประเทศชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศ จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช 2505 เพื่อควบคุมการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อที่จะธำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบการธนาคาร และเศรษฐกิจของประเทศ (Wattthanapassukul, 2007)

ระบบสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ในฐานะที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระบบการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายภายใต้สภาพแวดล้อม

การแข่งขันในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการบริหารและควบคุมโครงสร้างโดยระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ภาคธุรกิจการธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดความต้องการของลูกค้าที่เข้าใช้บริการธนาคารเพิ่มมากขึ้น

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้มีการปรับปรุงภาพลักษณ์และสื่อสารการตลาดต่อลูกค้าเพื่อขยายฐานลูกค้าให้ได้ตามเป้าหมายของ ธนาคารและเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดภายใต้การให้บริการตามหลักการของศาสนาอิสลามหรือหลักชะรีอะฮ์ โดยนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาในการทำธุรกรรมใหม่ ๆ ตลอดจนการให้บริการลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต โดยธนาคารต้องทราบถึงแนวโน้มของระบบสารสนเทศที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะเป็นไป เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงทางระบบสารสนเทศ ย่อมกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เป็นผลให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต้องปรับตัวเองตาม ภายใต้ความกดดันของการแข่งขันทางธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ดังนั้นการศึกษาในเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศกับประสิทธิผลของการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารที่มีการปรับตัว และเจริญเติบโตในธุรกิจการธนาคารอย่างรวดเร็ว แต่หลักการบริหารจัดการในเรื่องของการให้บริการ ยังไม่ชัดเจนในการให้บริการของลูกค้าทั่วไปและโดยเฉพาะลูกค้าชาวไทยมุสลิม ที่ยังเข้าถึงสถาบันทางการเงินน้อย และลูกค้าที่จะมาใช้บริการยังขาดความเข้าใจในการให้บริการและไม่เข้าใจวัตถุประสงค์หลักของธนาคาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
3. เพื่อนำข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจากทั่วประเทศ โดยจะแบ่งเป็นสำนักงานภาค แบ่งเป็นสำนักงานเขต สาขาของธนาคารที่มีอยู่ 108 สาขาและอีก 1 สำนักฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานใหญ่

ประโยชน์ที่ได้รับการวิจัย

1. ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในปรับปรุงและพัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. ใช้จัดทำนโยบาย เพื่อนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
3. เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ในด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในสถาบันทางการเงินของรัฐ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการกำกับดูแลกิจการ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นธนาคารแห่งเดียวในประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจ โดยนำหลักชะรีอะฮ์อย่างเต็มรูปแบบมาเป็นหลักในการกำหนดแนวคิดหลักการ และวิธีการดำเนินงานทุกขั้นตอนซึ่งถูกต้อง

ตามหลักการของศาสนาอิสลาม ซึ่งมีหลักคำสอนหลายประการที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จึงมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ธนาคารจึงใช้หลักการและแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจปี 2552 และหลักธรรมาภิบาลของสถาบันการเงินตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบเป็นมาตรฐานในการกำกับดูแลการดำเนินงานของธนาคารเพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับความเป็นธรรม มีความโปร่งใสในการดำเนินงาน สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

แนวทางการศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Maquardt (2011)

ตัวแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงระบบ ตัวแบบองค์การการเรียนรู้เชิงระบบประกอบด้วยระบบย่อยที่สัมพันธ์กัน ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ คือ การเรียนรู้ (Learning) องค์การ (Organization) คน (People) ความรู้ (Knowledge) เทคโนโลยี (Technology) (Maquardt, 2011)

ระบบย่อยด้านองค์การ คน ความรู้ เทคโนโลยี เป็นสิ่งจำเป็นต่อการส่งเสริมและขยายการเรียนรู้ ส่วนการเรียนรู้ (Learning) จะเป็นระบบย่อยที่แทรกซึมไปในระบบย่อยทั้ง 4 ที่เหลืออยู่โดยระบบย่อยทั้งหมดนี้ล้วนเป็นส่วนประกอบในการสร้างและบำรุงรักษาการเรียนรู้ในองค์การที่จะขาดไม่ได้ ระบบย่อยทั้ง 5 มีความสัมพันธ์กัน ถ้าระบบย่อยใดอ่อนแอหรือขาดหายไประบบย่อยอื่น ๆ จะได้รับความเสียหายไปด้วย (Marquardt, 2011, p. 21)

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศ

Atiwittayaporn (2010) ได้นิยามความหมายของ

ระบบสารสนเทศไว้ว่า เป็นระบบที่มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีต้องประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ กระบวนการและตัวข้อมูล หรือสารสนเทศโดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบและประเมินผลระบบได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 (Information Security Management System: ISMS)

International Organization Standardization (2007) ได้กำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO/IEC 27001:2005 (Information Security Management System: ISMS) ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง กำหนดขึ้นโดยองค์การที่มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือระหว่างประเทศ คือ ISO (The International Organization for Standardization) และ IEC (The International Electrotechnical Commission) ซึ่งมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล ISO 27001:2005 ถูกตีพิมพ์เมื่อเดือนตุลาคม 2005 โดยมาแทนที่มาตรฐาน BS 7799-2:1999 และถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลต่าง ๆ เช่น ISO 9001:2008 ซึ่งการประยุกต์ใช้ ISMS จะช่วยให้กิจกรรมทางธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยป้องกันระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กรจากความเสียหายต่อภัยคุกคามต่าง ๆ เช่น การหลอกลวงทางคอมพิวเตอร์ การโจรกรรมข้อมูลไวรัสจากคอมพิวเตอร์ การเจาะเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการโจมตีเข้าระบบ เป็นต้น (Seriphong, 2008)

แนวคิดและทฤษฎีเรื่องประสิทธิผลการจัดการระบบสารสนเทศ

Gibson (2000) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ว่ามาจากคำว่า Effect ที่ใช้ในบริบทของ

ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล (Cause and Effect) และได้อธิบายถึงประสิทธิผลว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การ ในแต่ละของประสิทธิผลมีปัจจัยแตกต่างกันดังนี้ ระดับบุคคล ประกอบด้วย ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skills) ความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motivation) และความเครียด (Stress) ระดับกลุ่ม ประกอบด้วย ความสามัคคี (Cohesiveness) ภาวะผู้นำ (Leadership) โครงสร้าง (Structure) สถานภาพ (Status) บทบาท (Roles) และบรรทัดฐาน (Norms) และระดับองค์การ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อม (Environment) เทคโนโลยี (Technology) กลยุทธ์ (Strategy Choices) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการต่าง ๆ (Process) และวัฒนธรรม (Culture)

แนวคิดและทฤษฎีการประเมินองค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard)

Kaplan and Norton (1996) กล่าวว่า ลิขิตสมดุล คือ เครื่องมือที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) ให้เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และเติบโตขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนส (Ness, 2005) การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับกลยุทธ์ และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาการสำรวจ และการค้นพบการเพิ่มขึ้นของแรงกดดันเกี่ยวกับการแข่งขันในธุรกิจ ยังคงขยายอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความต้องการสำหรับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น การก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี การบริการและการแก้ปัญหาที่กำลัง

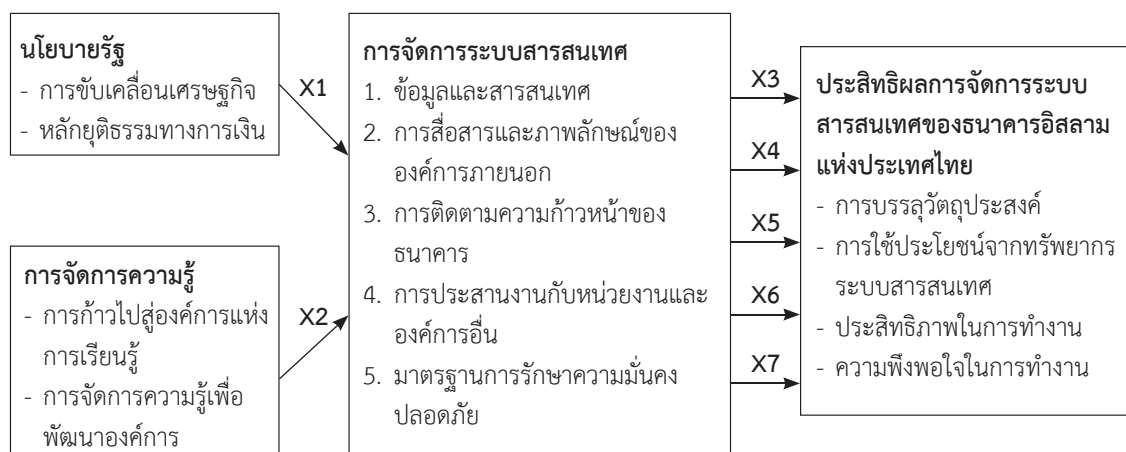
ขับเคลื่อนความช้า ความเร็ว และการเปลี่ยนแปลง โดยบังเอิญในยุทธวิธีของธุรกิจ ตามมาด้วยความต้องการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสนับสนุน การบริการ และการแก้ปัญหาที่ต้องการได้รับความ ได้เปรียบเกี่ยวกับการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ระดับที่ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมีประสิทธิภาพ และมี ประสิทธิภาพในการนำเสนอบริการ และการแก้ปัญหา เหล่านี้ เป็นที่รู้จักคือ ITE (IT Effectiveness)

Watthanapasukkul (2007) เรื่องการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ของธนาคารพาณิชย์การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ ดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อการศึกษา ความสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับ ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ จำนวน 5 ธนาคาร วิธีการศึกษาใช้วิธีเชิงพรรณนา และวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลตัวแปรปัจจัยการผลิต และผลผลิต ในปี พ.ศ. 2529 - 2538 ไปวิเคราะห์หา

ค่าดัชนีประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ ด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

ผลการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ เข้ามามีบทบาทในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นระยะ เวลาแล้ว 40 ปีมาแล้ว ธนาคารพาณิชย์ทุก ๆ ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้การให้ บริการทางการเงินแก่ลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง กลุ่มธนาคารพาณิชย์ ขนาดใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการลงทุนและนำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานก่อนกลุ่มธนาคาร พาณิชย์ขนาดกลางและกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก การกำหนดและเลือกทำอะไรควรจะเป็นปัจจัยการผลิต และผลผลิตที่เหมาะสมของหน่วยงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกของการใช้เทคนิค DEA การแปลความหมายของดัชนีประสิทธิภาพจะเป็น ประโยชน์ต่อการวางแผนเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน ถ้า หากว่าตัวแปรปัจจัยการผลิต และตัวแปรผลผลิตที่นำ มาใช้ในการศึกษาได้รับการกำหนดและคัดเลือกอย่าง รอบคอบโดยบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 นโยบายรัฐมีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ข้อมูลสารสนเทศมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 4 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 5 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 6 การประสานงานกับหน่วยงานและหน่วยงานอื่น มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

สมมติฐานที่ 7 มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) คือ การนำแนวคิดจากทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วมาสร้างสมมติฐานเพื่อพิสูจน์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจากระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย การ

เก็บข้อมูลเป็นตัวเลขโดยจัดแบ่งตัวเลขเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทตัวแปรเหตุ และประเภทตัวแปรผล เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเพื่อการศึกษาครั้งนี้ใช้ มีดังนี้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) การเก็บข้อมูลจากประชากรคือ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจากทั่วประเทศ โดยจะแบ่งเป็นสำนักงานภาค สำนักงานเขต สาขาของธนาคารที่มีอยู่ 108 สาขา และอีก 1 สำนัก ฝ่ายพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่สังกัดอยู่กับธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยสามารถกำหนดโอกาสที่หน่วยตัวอย่างแต่ละหน่วยจะถูกเลือกสามารถนำผลที่ได้อ้างอิงไปยังประชากรได้ ซึ่งผู้วิจัยเลือกวิธีดังนี้ (Vanichbuncha, 2011)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามต้องการโดยแบ่งกลุ่มประชากรออกส่วนย่อย ๆ จากประชากรซึ่งเป็นพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 1,866 คน โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane มีจำนวนทั้งสิ้น 329 คน

ตาราง 1

จำนวนพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ณ 31 สิงหาคม 2559)

ลำดับ	สังกัด	จำนวน พนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง ของพนักงาน	คิดเป็นร้อยละ (%)
1.	รองกรรมการ ผู้ช่วยกรรมการ	6	1.08	0.32
2.	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะ กรรมการตรวจสอบ	17	3.06	0.91
3.	ฝ่ายงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะ กรรมการบริหารความเสี่ยง	29	5.22	1.55
4.	สำนัก/ฝ่ายที่ขึ้นตรงต่อกรรมการผู้จัดการ ธนาคาร	64	11.52	3.43
5.	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Bank Transformation	1	0.18	0.05
6.	กลุ่มงานพิเศษ โครงการ Credit Process Improvement	6	1.08	0.32
7.	กลุ่มงานบุคคลและธุรการ	84	15.12	4.50
8.	กลุ่มงานกำกับและสอบทาน	40	7.20	2.14
9.	สายงานธุรกิจรายย่อย	147	23.80	7.88
10.	กลุ่มงานธุรกิจสาขา	141	21.08	7.56
11.	กลุ่มงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม	129	20.55	6.91
12.	กลุ่มงานธุรกิจรายใหญ่	43	7.74	2.30
13.	กลุ่มงานธุรกิจ SMSs	70	12.60	3.75
14.	กลุ่มงานบริหารคุณภาพหนี้และกฎหมาย	99	15.94	5.31
15.	กลุ่มงานปฏิบัติการสินเชื่อ	105	14.17	5.63
16.	กลุ่มงานการเงิน	44	7.92	2.63
17.	กลุ่มงานเทคโนโลยีและปฏิบัติการอิเล็กทรอนิกส์	65	11.70	3.48
18.	รองกรรมการ ผู้ช่วยกรรมการ	6	1.08	0.32
19.	คณะกรรมการตรวจสอบ	17	3.06	0.91
20.	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	29	5.22	1.55
	รวมพนักงานสำนักงานใหญ่	1,090	189.32	58.41
	รวมพนักงานสาขา	776	139.68	41.59
	รวมพนักงานทั้งหมด	1,866	329	100

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) แล้วไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาทดสอบ (Try-out) วิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยเป็นการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยค่า Cronbach's Alpha Coefficient ได้ผลลัพธ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปทุกข้อคำถามซึ่งถือตามเกณฑ์ของ Cronbach ถือว่ามีข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในระดับค่อนข้างสูง (Cronbach, 1951)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแจกไปยังกลุ่มตัวอย่างตามที่แสดงไว้ในตาราง 1 โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือน มีนาคม 2559 - กันยายน 2559 รวมเวลารวบรวมแบบสอบถาม 7 เดือน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ลักษณะของแบบสอบถามเป็น Likert Scale จำแนกออกเป็น 5 ค่าระดับ

แบบสัมภาษณ์

เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศในธุรกิจธนาคารของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิได้มาจาก จำนวน 4 คน เนื่องจากเป็นผู้บริหารที่มี

ความรู้ ความสามารถในสายงานด้านระบบสารสนเทศ และเป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศโดยตรง

วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบสัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

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

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับการรับรู้ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale questionnaire) ประเมินค่า 5 ระดับตามแนวทางของ Likert Scale เช่นเดียวกับ ตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์เอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อนำไปทดสอบ (Try-Out) เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยเป็นการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน ด้วยค่า Cronbach's Alpha

Coefficient ถ้าได้ผลลัพธ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปทุกข้อคำถามเป็นไปตามเกณฑ์ของ Cronbach (Cronbach, 1951) ถือว่าชุดคำถามนั้นมีความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

ตาราง 2

สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศ ในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
1. ด้านนโยบายรัฐ			
1.1 การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ	3.22	.74	ปานกลาง
1.2 หลักยุทธศาสตร์ทางการเงิน	3.19	.88	ปานกลาง
2. ด้านการจัดการความรู้			
2.1 การก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	3.21	.74	ปานกลาง
2.2 การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร	3.09	.76	ปานกลาง
3. ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ			
3.1 ข้อมูลและสารสนเทศ	3.15	.67	ปานกลาง
3.2 การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก	3.14	.76	ปานกลาง
3.3 การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร	3.17	.69	ปานกลาง
3.4 การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น	3.24	.68	ปานกลาง
3.5 มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001)	3.31	.74	ปานกลาง
สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ			
รวม	3.19	.74	ปานกลาง

จากตาราง 2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศ ในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 3.19$, $SD = .74$

ตาราง 3

สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย			
1. การบรรลุวัตถุประสงค์	3.31	.73	ปานกลาง
2. การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรระบบสารสนเทศ	3.38	.73	ปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.62	.74	มาก
4. ความพึงพอใจในการทำงาน	3.86	.76	มาก
รวม	3.54	.74	มาก

จากตาราง 3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับเห็นด้วยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.74$)

การอภิปรายผล

ปัจจัยการบริหารจัดการที่นำไปสู่ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการทำงานและปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการจัดการระบบสารสนเทศ มีปัจจัยองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ปัจจัยด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ 2. ปัจจัยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศ 3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพ

ของการทำงาน และ 4. ปัจจัยด้านความพึงพอใจการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pukdeeyotin (2010) เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของพนักงานธนาคารภาคตะวันตกของประเทศไทย ที่กล่าวว่าธนาคารเป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่มีความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง มีการเตรียมพร้อมในการขยายธุรกิจพัฒนาระบบงานบริการลูกค้าให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสริมสร้างความคล่องตัวในการบริหารเงินโดยใช้ช่องทางการสื่อสารผ่านระบบการให้บริการด้านการเงินผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจ และธนาคารยังมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จ เป็นพลังในการขับเคลื่อนขององค์กร และสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานมีความพร้อมในการทำงานอย่างมืออาชีพในทุก ๆ ด้าน (Pukdeeyotin, 2010)

จากการศึกษาความมีประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

พบว่าอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนส (Ness, 2005) การประเมินความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของเทคโนโลยีสารสนเทศการปรับกลยุทธ์และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาการสำรวจ และการค้นพบการเพิ่มขึ้นของแรงกดดันเกี่ยวกับการแข่งขันในธุรกิจ ยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดความต้องการสำหรับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดีขึ้น การก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีการบริการ และการแก้ปัญหาท้าทายขับเคลื่อนความเร็ว และการเปลี่ยนแปลงโดยบังเอิญในยุทธวิธีของธุรกิจ ตามมาด้วยความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสนับสนุนการบริการ และการแก้ปัญหาที่ต้องการได้รับความได้เปรียบเกี่ยวกับการแข่งขันอย่างต่อเนื่อง ระดับที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพในการนำเสนอบริการ และการแก้ปัญหาเหล่านี้ เป็นที่รู้จักคือ ITE (IT Effectiveness) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Watthanapasukkul (2007) เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการศึกษาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และเพื่อการศึกษาสัมพันธ์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่จำนวน 5 ธนาคาร วิธีการศึกษาใช้วิธีเชิงพรรณนา และวิธีเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลตัวแปรปัจจัยการผลิตและผลผลิต ในปี พ.ศ. 2529-2538 ไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบ ด้วยวิธี Data Envelopment Analysis (DEA)

ผลการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นระยะเวลากว่า 40 ปีมาแล้ว ธนาคารพาณิชย์ทุก ๆ ธนาคารได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อช่วยให้การให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าสามารถตอบสนองต่อความ

ต้องการของลูกค้าได้อย่างทั่วถึง กลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการลงทุนและนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานก่อนกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางและกลุ่มธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก

ข้อเสนอแนะ

1. ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้ในการปฏิบัติควรได้รับการออกแบบระบบให้สนับสนุนต่อการปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานผู้ใช้งานควรได้มีส่วนร่วมในการวางแผนทุก ๆ ด้านของการใช้ระบบงานสารสนเทศในธนาคาร ควรเตรียมการบุคลากรให้มีความพร้อมในการวางแผนระบบสารสนเทศให้การฝึกอบรมเพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนของเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. การนำระบบงานสารสนเทศมาใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบงานสารสนเทศในธุรกิจของธนาคาร ต้องพัฒนาให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้ และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ ตอบสนองกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน และสำคัญที่สุดต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคารเป็นหลัก

3. ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่นำมาใช้จัดการระบบฐานข้อมูล มีการฝึกอบรมการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการลงระบบฐานข้อมูล ติดตามตรวจสอบการดำเนินการและมอบหมายตามนโยบายของรัฐให้ชัดเจน ควรจัดทำโครงการหรือกิจกรรมตามแผนการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดเป็นรูปธรรม มีการจัดสรรงบประมาณและระบบตรวจสอบ สอบทาน มีการระดมความคิดเห็นของพนักงานในธนาคารในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาปรับปรุงการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสามารถในเชิงการแข่งขัน (Competitiveness) ตลอดจนความยั่งยืนของกิจการในการปฏิบัติภารกิจเพื่อสังคมไทยต่อไป

Reference

- Atiwiattayaporn, J. (2010). *Management information Systems*. Bangkok: Thaksin University Book Center. [InThai]
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior* (7th ed.). Boston: Irwin.
- International Organization for Standardization (ISO) ISO 27001. (2007). *Safety standards*. Bangkok: National Electronics and Computer Technology Center. [InThai]
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Marquardt, M. J. (2011). *Building the learning organization: Achieving strategic advantage through a commitment to learning* (3rd ed.). Boston: Nicholas Brealey
- Ness, L. R. (2005). *Assessing the Relationships among IT Flexibility, Strategic Alignment and IT Effectiveness*: [Dissertation] Study Overview and Finding. North central University.
- Pukdeeyotin, S. (2010). *Development of Information Technology Management Indicators for Learning Organization of Bank Employee in the Westren Region of Thailand*. Dissertation, Technology. Phetchaburi Rajabhat University. [InThai]
- Seriphong, P. (2008). *Iso 27001 introduction to security management system* (11th ed.). Bangkok: Thailand Productivity Institute. [InThai]
- Vanichbuncha, K. (2011). *Use SPSS for windows to analyze data* (18th ed.). Bangkok: Department of Statistics, Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn Business school. [InThai]
- Watthanapasukkul, C. (2007). *The usage of information technology and the efficiency of commercial banks*. Library Network Project in Thailand, Kasetsart University. [InThai]
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd edition). NewYork: Harper & Row.