

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย*

Factors Affecting Information System Management of the Islamic Bank of Thailand

สุภัตตรา กันพร้อม (Supattra Kanprom)**

ไชยนันท์ ปัญญาศิริ (Chaiyanant Panyasiri)***

ดุซงฎี สีวังคำ (Dussadee Seewungkum)****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย และ เพื่อนำเสนอแนวทางในการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยโดยการประยุกต์ใช้หลักการการจัดการระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 329 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่าการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย อยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงให้เห็นว่ามีความสนใจและความเข้าใจในเรื่องของการจัดการระบบสารสนเทศ แต่บรรยากาศการทำงาน แนวทางในการปฏิบัติและระบบในการทำงาน รวมไปถึงระบบสารสนเทศยังไม่เอื้อต่อการสร้างความเข้าใจในการใช้งานของระบบสารสนเทศ แนวทางในการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย คือ การปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้เป็นทั้งเครื่องมือในปฏิบัติงานของพนักงาน และ สร้างการตระหนักรู้ตลอดจนแนวทางปฏิบัติในการจัดการระบบสารสนเทศ ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ : ข้อมูล, สารสนเทศ, ระบบสารสนเทศ, ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่งานวิจัย

(This Article Aimed to Publish Research)

** นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ , บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการ , มหาวิทยาลัยสยาม,

(Doctoral Student Graduate School of Management, Siam University E-mail patchockdee_kan@yahoo.co.th

*** บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสยาม, E-mail cpanyasiri@gmail.com)

(Graduate School of Management, Siam University E-mail cpanyasiri@gmail.com)

**** บัณฑิตวิทยาลัยสาขาศึกษาศาสตร์ , มหาวิทยาลัยสยาม , E-mail dussadee@siam.edu

(Graduate School of Education, Siam University E-mail dussadee@siam.edu

Abstract

The objectives of this research are to study the factors that affect the management system of the Islamic Bank of Thailand and to provide recommendations on how to adapt the information system of the Islamic Bank of Thailand. The 329 units representing the sample of the study were derived from total populations which are the staff of the Islamic Bank of Thailand. The primary tool of the study is a five-scale questionnaire. The analytical method includes the analysis of the frequency and percentage of the answers provided by the respondents.

Results of the study The study reviews the state policy. Knowledge Management And management information systems Shows that the system of the Islamic Bank of Thailand. Management Information Systems Is moderate. The samples showed an interest and understanding of information systems. The working atmosphere guidelines in practice. And a system to work, including information systems are not conducive to creating an understanding of the use of information systems. Much feedback from the research is to improve the information system as well as tools for employees. Awareness and practices. A management information systems used to develop and improve the system of the Islamic Bank of Thailand.

Keywords : Data, Information, Information System, Islamic Bank of Thailand

บทนำ

ธนาคารพาณิชย์ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ประกอบการธุรกิจด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินงานโดยราบรื่นจากเงินทุนที่ระดมมาจากประชาชน ธนาคารจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อการค้าทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนเป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของรัฐบาล นับว่าธนาคารมีความสำคัญต่อการดำเนินกิจการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจการนั้นจะเป็นของบุคคล นิติบุคคล องค์กร หรือส่วนราชการ กิจการธนาคารในประเทศไทยจึงได้ขยายตัวขึ้นเป็นลำดับ ดังจะเห็นได้จากปริมาณของสินทรัพย์และหนี้สินและจำนวนสำนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความสำคัญต่อประชาชนและประเทศชาติ และเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างเสถียรภาพทางการเงินและเศรษฐกิจของประเทศจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พุทธศักราช 2505 เพื่อควบคุมการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อที่จะธำรงไว้ซึ่งความมั่นคงของระบบการธนาคาร และเศรษฐกิจของประเทศ (ชุดิมา วัฒนาผาสกุล, 2550)

ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์สังกัดรัฐ หรือเอกชน ในฐานะที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระบบการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรต่าง ๆ เครือข่ายองค์กร และธนาคารอื่นๆ แต่ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงองค์กรก็จะไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการ

แข่งขัน ที่มีการบริหารและควบคุมโครงสร้างระบบเครือข่าย และระบบสื่อสารข้อมูลทำให้สามารถภาคธุรกิจและ
บริการการต่างๆ ธนาคารสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารเพิ่มมา
ขึ้น ในระหว่างกระบวนการปรับเปลี่ยนระบบสารสนเทศในองค์กร อาจทำให้มีความยากในการใช้ระบบงาน
หลักมากขึ้น หรืออยู่บนเส้นทางธุรกิจการเงินการธนาคารต่อไปได้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่ทันสมัย
ที่สามารถรองรับต่อความต้องการของลูกค้าและสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันได้นั้น ธนาคารต้องมีการบริหาร
จัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงนำไปสู่ความสนใจในการศึกษากระบวนการจัดการความรู้ที่นำมาประยุกต์หรือ
ปฏิบัติในระบบงานสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารซึ่งจะต้อง
วางแผน กำหนดกลยุทธ์ และทิศทางในการบริหารคน (อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล, 2558: 1105) เพราะผู้นำมี
บทบาทผลักดันการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร (พลูธิดา ตันตราจิน, 2559: 934)

ซึ่งปัจจุบันการประกอบธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งก็
คือ การมีระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศที่ดีจะบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ จากการเล็งเห็นความสำคัญนี้ทำให้องค์กรใดที่มีความพร้อมด้านการเงินบุคลากร และการ
สนับสนุนจากผู้บริหารที่เล็งเห็นความสำคัญและพยายามที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับความ
ต้องการ เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ เพราะการมีข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัยและทันเหตุการณ์นั้น
จะช่วยให้การตัดสินใจมีความถูกต้องชัดเจนขึ้น สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งการพัฒนาระบบใหม่
อาจจะเป็นไปได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขระบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นหรือการสร้างระบบใหม่ขึ้นมาทั้งหมด
โดยอาศัยแนวทางจากการค้นพบปัญหาและโอกาสในการที่จะแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และทำการติดตั้งลงบน
ระบบใหม่โดยทีมงานพัฒนาระบบ (คมสัน เจริญวนา, 2557)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
ไทยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่ง
ประเทศไทย โดยจะนำผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการพัฒนาการจัดการระบบ
สารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจาก
ผลการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยพบว่า แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการจัดการความรู้ใน
ระบบสารสนเทศของธนาคาร แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศที่มีผลต่อระบบสารสนเทศของ
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

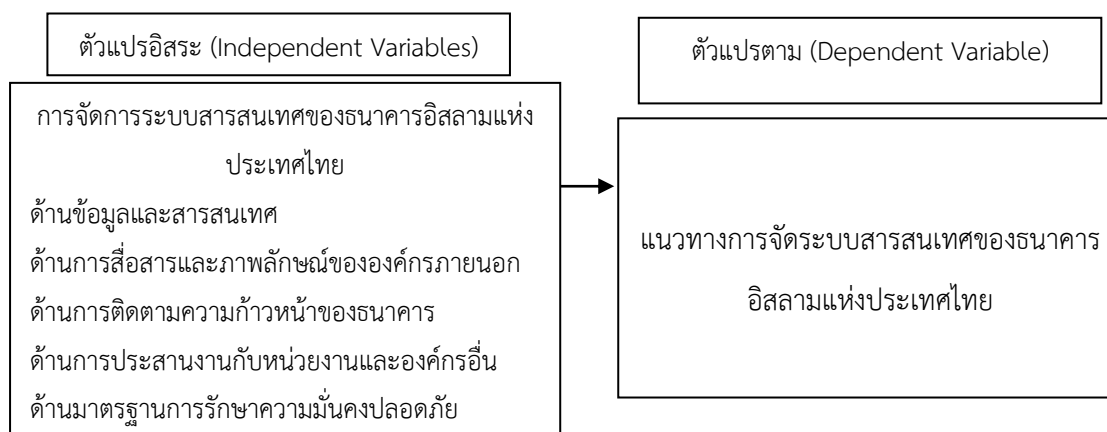
ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2551) ให้ความหมายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบที่ถูกเก็บรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลดิบจะยังไม่มี ความหมายในการนำไปใช้ หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้ และ สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาหรือทางเลือกในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

Sean (2012) กล่าวว่า ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ทักษะหรือความสามารถที่เราใช้ในการกำจัดอุปสรรคเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

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

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

International Organization Standardization (2005) 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 และถูกจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลต่างๆ เช่น ISO 9001:2008 ซึ่งการประยุกต์ใช้ ISMS จะช่วยให้กิจกรรมทางธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยป้องกันระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์การจากความเสี่ยงต่อภัยคุกคามต่างๆ เช่น การหลอกลวงทางคอมพิวเตอร์ การโจรกรรมข้อมูลไวรัสจากคอมพิวเตอร์ การเจาะเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์และการโจมตีเข้าระบบ เป็นต้น (ปริญญ์ เสรีพงศ์, 2551)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ คือ การนำแนวคิดจากทฤษฎีต่างๆ ที่ได้รับการพิสูจน์แล้วมาสร้างสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์สหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อศึกษาการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เก็บข้อมูลเป็นตัวเลขโดยจัดแบ่งตัวเลขเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทตัวแปรเหตุ และประเภทตัวแปรผล เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การใช้ประชากรเพื่อการศึกษาครั้งนี้ จากพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจากทั่วประเทศ โดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยการเลือกแบบบังเอิญ เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่ต้องการในการวิจัย จากพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย 1,866 คน โดยคำนวณจากสูตรของ (Yamane,1973) มีจำนวนทั้งสิ้น 329 คน

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) แล้วไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน เพื่อนำมาทดสอบ (Try-out) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของแต่ละข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยเป็นการวัดความสอดคล้องภายในชุดเดียวกัน (Internal Consistency) ด้วยค่าCronbach's Alpha Coefficientได้ผลลัพธ์ค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปทุกข้อคำถามซึ่งถือตามเกณฑ์ของ Cronbachถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่นในระดับค่อนข้างสูง Cronbach(1951)

วิธีการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบสัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับการรับรู้ตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยประกอบไปด้วยประเด็นหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายของรัฐ ด้านการจัดการความรู้ และด้านการจัดการระบบสารสนเทศโดยมีแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale questionnaire) ซึ่งแบบสอบถามจะเป็นคำถามแบบปลายปิด ประเมินค่า 5 ระดับตามแนวทางของ Likert Scale

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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ซึ่งสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ของกลุ่มตัวอย่าง ผลของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำนวน 329 คน

จากผลการวิจัยการจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่า

ตารางที่ 1 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : ข้อมูลและสารสนเทศ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
1.ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน	3.17	.68	ปานกลาง
2.ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ	3.16	.67	ปานกลาง
3.ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสม	3.16	.69	ปานกลาง
4.ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.16	.66	ปานกลาง
5.ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	3.09	.67	ปานกลาง
รวม	3.15	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง หมายถึงธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยข้อที่ 1 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศในการใช้งานที่ชัดเจน สะดวกในการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.17 รองลงมาข้อที่ 2 , ข้อที่ 3 และ ข้อที่ 4 คือ ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ , ธนาคาร มีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสมและ ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยค่าเฉลี่ยคือ 3.16 และ ในลำดับสุดท้ายของข้อที่ 5 ธนาคารมีข้อมูลและสารสนเทศมีความทันสมัยและมีการปรับปรุงอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.09

ตารางที่ 2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
1.ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการ การสื่อสารอย่างมีแบบแผน	3.16	.78	ปานกลาง
2.ธนาคารของท่านมีความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย มีเอกลักษณ์โดดเด่น	3.16	.73	ปานกลาง
3.ธนาคารของท่านช่องทางการบริการ มักมุ่งในประเด็นเรื่องสถานที่บริการและเวลาที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก	3.13	.77	ปานกลาง
4.บุคคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน	3.12	.73	ปานกลาง
5.ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย	3.11	.81	ปานกลาง
รวม	3.14	.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง.บุคคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 และ ข้อที่ 2 คือ ธนาคารของท่านมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์การจัดการ การสื่อสารอย่างมีแบบแผน และ ธนาคารของท่านมีความน่าเชื่อถือ บริการมีความทันสมัย

มีเอกลักษณ์โดดเด่น โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมา ข้อคำถามที่ 3 ธนาคารของท่านช่องทางการบริการ มักมุ่งในประเด็นเรื่องสถานที่บริการและเวลาที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้สะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13 รองลงมาข้อที่ 4 บุคลากรในธนาคารมีการแลกเปลี่ยนแนวคิดซึ่งกันและกันประกอบด้วยการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการส่งเสริมด้วยกิจกรรมผ่านช่องทางต่างๆ สื่อโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
1.ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และ โปร่งใส	3.21	.68	ปานกลาง
2.การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ	3.19	.70	ปานกลาง
3.ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคาร	3.16	.70	ปานกลาง
4.ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์	3.15	.72	ปานกลาง
5.ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.15	.66	ปานกลาง
รวม	3.17	.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคารโดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลางโดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 รองลงมาข้อที่ 2 การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 รองลงมาข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคารโดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 รองลงมา ข้อคำถามที่ 4 และ ข้อคำถามที่ 5 คือ ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์ และ ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.15

ตารางที่ 4 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
1.ธนาคารของท่านมีการประกาศขั้นตอน เกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึง และ โปร่งใส	3.21	.68	ปานกลาง
2.การประเมิน ในธนาคารของท่านมีกระบวนการช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ	3.19	.70	ปานกลาง
3.ธนาคารของท่านมีการประเมินความก้าวหน้า การประเมินผลสรุป และการประเมินเพื่อพัฒนาของธนาคาร	3.16	.70	ปานกลาง
4.ธนาคารของท่านมีการประเมินที่ยึดเป้าหมายของโครงการหรืองานเป็นเกณฑ์	3.15	.72	ปานกลาง
5.ธนาคารของท่านมีการประเมินผลในธนาคารของท่านมีกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.21	.68	ปานกลาง
รวม	3.15	.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางหมายถึงธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 และเมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการประสานงานที่ดี กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคารไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดย มีค่าเฉลี่ย 3.26 รองลงมา ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการแบ่งงานออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ และระบุหน้าที่การงานไว้ให้ชัดเจน การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและได้สัดส่วนกับงานการจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับธนาคาร และธนาคารของท่านมีการติดต่อประสานงานภายในธนาคาร เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.25 รองลงมา ข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีความร่วมมือสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.22 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการประสานงานระหว่างบุคคลหรือธนาคาร ภายใต้การรับรู้ถึง วัตถุประสงค์ที่ต้องการร่วมกัน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
1.ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน	3.34	.75	ปานกลาง
2.ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ และ เหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่าง ๆ	3.33	.70	ปานกลาง
3.ธนาคารของท่านมีการจัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย	3.31	.75	ปานกลาง
4. ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ	3.28	.77	ปานกลาง
5.ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร	3.27	.72	ปานกลาง
รวม	3.31	.74	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 และ เมื่อพิจารณารายข้อคำถามพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับ ปานกลาง หมายถึงธนาคารมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยข้อที่ 1 ธนาคารของท่านมีการกำหนดนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.34 รองลงมา ข้อที่ 2 ธนาคารของท่านมีการเก็บบันทึกและตรวจสอบข้อมูลกิจกรรมการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ และ เหตุการณ์เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.33 รองลงมา ข้อที่ 3 ธนาคารของท่านมีการจัดทำและปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31 รองลงมาข้อที่ 4 ธนาคารของท่านมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และข้อที่ 5 ธนาคารของท่านมีการควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 6 สรุปผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการระบบสารสนเทศในภาพรวมโดย พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ความหมาย
ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ			
1.ข้อมูลและสารสนเทศ	3.15	.67	ปานกลาง
2.การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก	3.14	.76	ปานกลาง
3.การติดตามความก้าวหน้าของธนาคาร	3.17	.69	ปานกลาง
4.การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่น	3.24	.68	ปานกลาง
5.มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.31	.74	ปานกลาง
รวม	3.20	.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ นโยบายรัฐ การจัดการความรู้ และการจัดการระบบสารสนเทศ ในภาพรวม โดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย โดยภาพรวม ซึ่งได้รับการประเมินโดยพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง หมายถึงธนาคารส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันและช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็นฐานข้อมูลที่เป็นหัวใจของระบบสารสนเทศ เพราะสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19

สรุปผลการวิจัย

ระดับความคิดเห็นปัจจัยที่ส่งต่อการจัดการระบบสารสนเทศ วัดในมิติด้านการจัดการระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดการระบบสารสนเทศมีดังนี้

ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ พบว่าความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อมีระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: ข้อมูลและสารสนเทศ ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15

ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การสื่อสารและภาพลักษณ์ขององค์กรภายนอก ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14

ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: การติดตามความก้าวหน้าของธนาคารได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.17

ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กรอื่นๆพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ ระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ : การประสานงานกับหน่วยงานและองค์กร ได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ความคิดเห็นของ พนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่มีต่อ การศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการจัดการระบบสารสนเทศ: มาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย (ISO/IEC 27001) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการประเมินโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31

ผลการวิจัยที่ได้มีความสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเป็นการบริหารในองค์กร เป็นการเตรียมการให้ผู้บริหารโดยใช้คอมพิวเตอร์จัดทำรายงานการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการปฏิบัติงาน และข้อมูลเชิงประวัติศาสตร์ขององค์กร โดยระบบจะมีส่วนช่วยผู้บริหารในด้านการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจโดยการสรุปงาน และการจัดทำข้อมูล สารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นพิเศษสำหรับผู้บริหาร(Laudon & Laudon, 1999)

การอภิปรายผล

การจัดการระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สะท้อนให้เห็นว่าระบบสารสนเทศช่วยดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงส่งผลให้มีการ จำแนกเป็นฐานข้อมูลที่เป็นหัวใจของระบบสารสนเทศ เพราะระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัย และถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกรวดเร็วให้ได้ผลอย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างมองว่าในการจัดการระบบสารสนเทศนั้นจะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาสู่กระบวนการบริหารจัดการอีกมากมาย เป็นต้น

นอกจากนี้แล้ว จะพบว่าในข้อคำถามเพื่อชี้วัดการจัดการระบบสารสนเทศนั้น มักจะเป็นข้อคำถามเพื่อสำรวจแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงในธนาคารซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติจริงในกระบวนการใช้ระบบสารสนเทศ ยังมีความเกี่ยวข้องการจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งมีนัยยะอยู่ในระดับหนึ่งว่า ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการจัดการระบบสารสนเทศอย่างน้อยที่สุดต้องรู้จักการเปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกระบวนการพัฒนาและบริหารจัดการระบบสารสนเทศและกำหนดแนวทางหรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการบูรณาการการจัดการระบบสารสนเทศเข้าสู่ระบบการปฏิบัติงานจริงของพนักงานในธนาคาร ทั้งนี้เนื่องจาก มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนใช้กลยุทธ์เพื่อการพัฒนาและการระดมทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุผลในการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่สถานะที่ดีขึ้นกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ระบบสารสนเทศของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยที่ใช้ในการปฏิบัติควรได้รับการออกแบบระบบสิ่งที่ควรจัดทำเพื่อช่วยลดปัญหาการดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศ ได้แก่ การจัดทำ Problem Management และ Knowledge Based เมื่อกล่าวถึงระบบงานสารสนเทศย่อมเกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายไม่ว่าจะเกิดปัญหาจากระบบงานสารสนเทศเอง เกิดปัญหาจากระบบเครือข่าย เกิดปัญหาจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่จากผู้ใช้งาน ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมเป็นเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Incidents) โดยเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์นี้อาจจะพึงเคยเกิด หรือเคยเกิดซ้ำหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งานไม่มากนักน้อย ดังนั้นการบริหารจัดการปัญหา (Problem Management) คือ กระบวนการหาต้นเหตุ (Root Cause) ของเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ และดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นอย่างถาวร (Permanent Solution) พร้อมทั้งยังช่วยลดต้นทุนของการทำงาน (Operation Cost) ได้อีกทางหนึ่งด้วย และอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือหรือกุญแจสำคัญในการพัฒนาธนาคารต่อไป

2. การนำระบบงานสารสนเทศมาใช้งานโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบงานสารสนเทศในธุรกิจของธนาคาร ต้องมีการพัฒนาและออกแบบให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เพื่อสะดวกและง่ายต่อการปฏิบัติงานในงานประจำวัน และมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำตอบสนองกับความต้องการ ของผู้ใช้งาน และสำคัญที่สุดต้องเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในธุรกิจของธนาคารเป็นหลัก

3. ทางองค์กรและผู้บริหารควรสนับสนุนการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของผู้ร่วมงานให้มากขึ้นและจริงจังกว่าที่เป็นอยู่ ทั้งนี้จะทำให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเข้าสู่สถานะของการจัดการระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ตลอดจนความยั่งยืนของกิจการในการปฏิบัติการกิจของธนาคารและเพื่อความก้าวหน้าของสังคมไทยต่อไป

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

คมสัน เจริญวนา.ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.[ออนไลน์]. <https://mikekomson.wordpress.com/>

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ/ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2560)

ชุติมา วัฒนาผาสกุล. (2550). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์.

โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พสุธิตา ตันตราจิน. (ปี 2559). “การพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากรรุ่นใหม่เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้.”

วารสาร Veridian E-Journal ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน) : 934

ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธุ์ เขจรนนท์. (2551). “ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.” กรุงเทพฯ:

ซีไอเอ็มเคชั่น.

ปริญญ์ เสรีพงศ์. (2551). “Iso 27001 introduction to security management system : ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ.” (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ : พิมพ์ผลผลิตแห่งชาติ.

อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล. (ปี 2558). “การบริหารจัดการคนเก่งเชิงกลยุทธ์: ปัจจัยสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน.” วารสารวิชาการ Veridian E-Journal ปีที่ 8 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม): 1105

ภาษาต่างประเทศ

Cronbach , L. J. (1951). “Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests.Psychometrika, 16 (3), 297- 334.

International Organization for Standardization. (2005). Big benefits. Retrieved 1 August 2005, from <http://www.iso.org/iso/en>.

Kotler Philip. (2003). “Marketing Management.” (11th ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.

Laudon, K.C. &Laudon, J. P. (1999). “Essentials of management information system.”(3rded). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.14) Laudon, K.C. &Laudon, J. P..

Schermerhorn, J. R. (1991). “Managing organizational behavior.” New York: John Wiley & Sons.

Sean.(2012) “M. Effective Communication Skills.” (online). cited 2013 September 10. Available from : <http://www.bookboon.com>.

Yamane, T. (1973). “Statistics: An Introductory Analysis.” Third editio.NewYork: Harper &Row.