

อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai  
ของกองทัพบก

THE INFLUENCING OF SYSTEM QUALITY AND INFORMATION  
USAGE QUALITY ON OFFICER EFFICIENCY IN THE NEW GFMS THAI  
SYSTEM OF THE ROYAL THAI ARMY

ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี  
2LT. SAYAMRAT PHANMEE

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE INFLUENCING OF SYSTEM QUALITY AND INFORMATION  
USAGE QUALITY ON OFFICER EFFICIENCY IN THE NEW GFMIS THAI  
SYSTEM OF THE ROYAL THAI ARMY

2LT. SAYAMRAT PHANMEE

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF  
MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY  
SRIPATUM UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2022  
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

ชื่อหัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ  
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New  
GFMS Thai ของกองทัพบก

THE INFLUENCING OF SYSTEM QUALITY AND INFORMATION  
USAGE QUALITY ON OFFICER EFFICIENCY IN THE NEW  
GFMS THAI SYSTEM OF THE ROYAL THAI ARMY

นักศึกษา

ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี รหัสประจำตัว 65502138

หลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ

บัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการ  
(ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้ดำเนินการค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)  
วันที่ 1 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566



หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก
คำสำคัญ	คุณภาพของระบบ, คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ, ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก
นักศึกษา	ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พรรณทิพย์ อย่างกลิ่น
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2565

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของระบบต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ได้แก่ นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยทหารทั่วประเทศ ในระดับ หน่วยถึงงบประมาณ ที่ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินราชการผ่านระบบ New GFMS Thai โดยมีตัวแปร อิสระได้แก่ 1) คุณภาพของระบบ ประกอบด้วย ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง 2) คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ประกอบด้วย ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 350 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้วิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการแปลผลและนำเสนอ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการเงินในตำแหน่งเสมียนการเงิน และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ 6 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพของระบบ คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05, คุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

<b>TITLE</b>	THE INFLUENCING OF SYSTEM QUALITY AND INFORMATION USAGE QUALITY ON OFFICER EFFICIENCY IN THE NEW GFMIS THAI SYSTEM OF THE ROYAL THAI ARMY
<b>KEYWORD</b>	SYSTEM QUALITY, INFORMATION USAGE QUALITY, EFFICIENCY IN THE NEW GFMIS THAI SYSTEM OF THE ROYAL THAI ARMY
<b>STUDENT</b>	2LT. SAYAMRAT PHANMEE
<b>ADVISOR</b>	PHANTHIP YANGKLAN DR.
<b>LEVEL OF STUDY</b>	MASTER OF ACCOUNTING
<b>FACULTY</b>	FACULTY OF ACCOUNTING SRIPATUM UNIVERSITY
<b>ACADEMIC YEAR</b>	2022

## ABSTRACT

The objectives of this independent study were (1) To study the influence of system quality on officer efficiency in the New GFMIS Thai system of The Royal Thai Army (2) To study the influence of information usage quality on officer efficiency in the New GFMIS Thai system of The Royal Thai Army. The samples were officers in the New GFMIS Thai system of The Royal Thai Army including Military Finance Officers, Finance Officers and Finance Clerks who work in the Royal Thai Army of Thailand within a section of Government Budget Disbursement through the New GFMIS Thai system. The independent variables were 1) System Quality including easy to use aspect, safety aspect, stability aspect, fast response aspect, and user-friendly aspect, 2) Information Usage Quality including time aspect, content aspect and format aspect and the dependent variables were the officer efficiency in the New GFMIS Thai system of The Royal Thai Army including the technology acceptance aspect, user satisfaction aspect, achievement aspect and user reliability aspect. This independent study was quantitative research, a total of 350 questionnaires are used to collect the data. The statistics used to analyze were frequency, percentage, mean and standard deviation (S.D.) and the inferential statistics used to analyze the data were Multiple Regression Analysis.

The result showed that the officers who work in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army were male, the age range was 25-35 years old with a bachelor's degree and they work as Finance Clerk position within the finance department with the above 6 years of work experience in the Government Fiscal Management Information System. Their opinions on the System Quality aspect, Information Usage Quality aspect and Officer Efficiency in the New GFMS Thai System of The Royal Thai Army were at a high level. The hypothesis testing results found that the System Quality in the easy-to-use aspect, safety aspect and user-friendly aspect showed a positive sign on officer efficiency in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army with the technology acceptance aspect, user satisfaction aspect, achievement aspect and user reliability aspect with the statistical significance of 0.01 and 0.05 level respectively, the System Quality in fast response aspect showed a positive sign on officer efficiency in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army with the technology acceptance aspect, user satisfaction aspect, achievement aspect with the statistical significance of 0.01 level, the System Quality in stability aspect showed a positive sign on officer efficiency in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army with the achievement aspect with the statistical significance of 0.05 level and the result found that the Information Usage Quality in the aspects of time and format showed a positive sign on officer efficiency in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army with the technology acceptance aspect, user satisfaction aspect, achievement aspect and user reliability aspect with the statistical significance of 0.01 level, information usage quality in the content aspect showed a positive sign officer efficiency in the New GFMS Thai system of The Royal Thai Army with the user satisfaction aspect, achievement aspect and user reliability aspect with the statistical significance of 0.01 level.

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณ ดร.พรพนทิพย์ อย่างกลั่น อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำแนะนำ คำสั่งสอน คำปรึกษา เพื่อการปรับปรุงพัฒนาในการทำวิจัยที่ดี ด้วยความรัก ความเอาใจใส่ ความจริงใจ จนการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่าน โดยเฉพาะท่าน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สีนจรรยาศักดิ์ ผู้อำนวยการหลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา แนวคิดที่ดี สนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร การปฏิบัติตนที่เหมาะสมให้กับข้าพเจ้า ได้นำไปใช้ในชีวิตการทำงาน ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความร่วมมือเป็นอย่างดีของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ครั้งนี้จนสำเร็จอย่างสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามที่มีส่วนร่วมในการทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จ สมบูรณ์ด้วยดี

คุณค่า และประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้าพเจ้าขอมอบให้เป็นประโยชน์แก่ ประเทศชาติ วงการการศึกษา ตลอดจนครอบครัว คณาจารย์ทุกท่าน ที่ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ อันมีค่ายิ่งให้แก่ข้าพเจ้า ส่วนความผิดพลาดและข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้าพเจ้าต้องขออภัย ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สยามรัฐ พันธุ์มี

สิงหาคม 2566



## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
<b>1</b> บทนำ.....	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
1.6 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.7 ข้อจำกัดของการวิจัย.....	5
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
<b>2</b> เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	<b>8</b>
2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ GFMS และ New GFMS Thai .....	8
2.2 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.3 ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ.....	22
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ.....	27
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	35
2.7 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี.....	41
2.8 ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	59
3.1	59
3.2	60
3.3	60
3.4	61
3.5	64
3.6	64
4	67
4.1	68
4.2	82
4.3	84
4.4	93
5	95
5.1	95
5.2	100
5.3	107
5.4	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้วิจัย	138

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สรุปการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
2	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	68
3	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	68
4	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	69
5	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงินของกองทัพบก.....	69
6	แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	69
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ โดยภาพรวม.....	70
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน.....	71
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน.....	71
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ	72
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง.....	73
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง.....	73
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศโดยภาพรวม	74
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา	75
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหา	76
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านรูปแบบ	76
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยภาพรวม.....	77
18	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	78
19	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน..	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	80
21	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน.....	81
22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ.....	83
23	การวิเคราะห์ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF.....	84
24	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	85
25	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน.....	86
26	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	87
27	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน.....	88
28	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี.....	89
29	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน.....	90
30	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ.....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน.....	92
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	93

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2	แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ISn Success model) ของ Delone และ McLean 1992.....	20
3	แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ISn Success model) ของ Delone และ McLean 2003.....	21
4	คุณลักษณะของคุณภาพสารสนเทศของ O'Brien 2001.....	34
5	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis 1985.....	42
6	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis, Bagozza และ Warshaw 1989.....	44

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) มีกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานที่เริ่มจัดทำโครงการตั้งแต่ปี 2542 รัฐบาลมีนโยบายให้ปรับระบบงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และยุทธศาสตร์ชาติ โดยส่งเสริมให้ส่วนราชการ เข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการตัดสินใจมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ และสร้างให้มีความเชื่อมโยงเข้ากับระบบงบประมาณ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง และระบบงานอื่นๆ เพื่อให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายเงินของภาครัฐ รวมตัวกันเป็นฐานข้อมูลเดียว และทำให้รัฐบาลสามารถประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน และรวดเร็วยิ่งขึ้น (สุชานันท์ รองเดช, ผการัตน์ ขุนใหม่, วิภาวี จงไกรจักร, ภาณุมาศ ขานโบ และ ชนิษฐา วิทา 2555)

ทุกส่วนราชการทั่วประเทศ ได้เริ่มนำ GFMS มาใช้ในการปฏิบัติงานแบบ Online Real Time โดยมีจุดเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 และสามารถเข้าสู่การใช้งานในระบบ GFMS เพียงระบบเดียวได้อย่างพร้อมเพรียงกันทุกส่วนราชการ ในวันที่ 1 มีนาคม 2548 โดยระบบ GFMS ใช้งานภายใต้ระบบซอฟต์แวร์ของบริษัท SAP ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของประเทศเยอรมนีมาเป็นเวลาเกือบ 20 ปี ต่อมา รัฐบาลไทย ได้มีการพัฒนาระบบ Web Online ขึ้นมาใช้งานต่อยอดจากบริษัท SAP แต่ยังคงติดปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ กระทรวงการคลัง จึงตัดสินใจที่จะปรับเป็นระบบเปิด Open System โดยการพัฒนาระบบ New GFMS Thai ขึ้นมาให้สามารถใช้งานผ่าน Web Online ได้ โดยไม่เสียลิขสิทธิ์ และให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศในวันที่ 4 เมษายน 2565 (กรมบัญชีกลาง 2565)

การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของระบบงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ ของประเทศไทย เนื่องจากเป็นการทำงานบนระบบที่พัฒนาขึ้นโดยคนไทยเอง มีความเหมาะสมกับบริบทการใช้งานของระบบราชการไทย ถึงกระนั้นการเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องมีการเรียนรู้ใหม่ และการปรับตัว ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสำเร็จ รวมถึงปฏิบัติได้ถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนดไว้

คุณภาพของระบบ New GFMS Thai ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาโดยคนไทยนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การใช้งานมีความเหมาะสมกับระบบงบประมาณ การเงิน บัญชี และพัสดุ รวมถึงให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ (สุชานันท์ รองเดช และคณะ 2550) โดยมีการพัฒนาคุณภาพของระบบทั้งในด้าน

ความง่ายต่อการใช้งาน ความปลอดภัยในการเข้าใช้งานระบบ ความมีเสถียรภาพของระบบ ความรวดเร็วในการตอบสนอง รวมถึงความสะดวกในการเข้าถึงระบบ (DeLone และ McLean 2003) อีกทั้งมีการพัฒนาในด้านคุณภาพสารสนเทศของระบบ New GFMS Thai ให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานข้อมูลที่มีความเหมาะสมทั้งในด้านเวลา เนื้อหา และรูปแบบ (O'Brien 2001) แต่การเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ใช้ใช้งานระบบ GFMS (เดิม) รวมถึงผู้ใช้งานใหม่ ที่ต้องมีการปรับตัวและศึกษาระบบ New GFMS Thai ให้มีความเข้าใจในระบบ และวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบขึ้นมาด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพลของคุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก เนื่องจากเล็งเห็นว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เป็นระบบที่ดีมีความเหมาะสมกับการใช้งานของคนไทย แต่ผู้ใช้งานอาจยังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง ในช่วงแรก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ทราบว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบใหม่ สามารถนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน ทั้งนี้เพื่อให้มีความสอดคล้องและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ และเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ใช้ใช้งานระบบ New GFMS Thai ได้นำไปพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

## 1.2 คำถามการวิจัย

คุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก หรือไม่อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพของระบบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก



#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**สมมติฐานที่ 4** คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

**สมมติฐานที่ 5** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

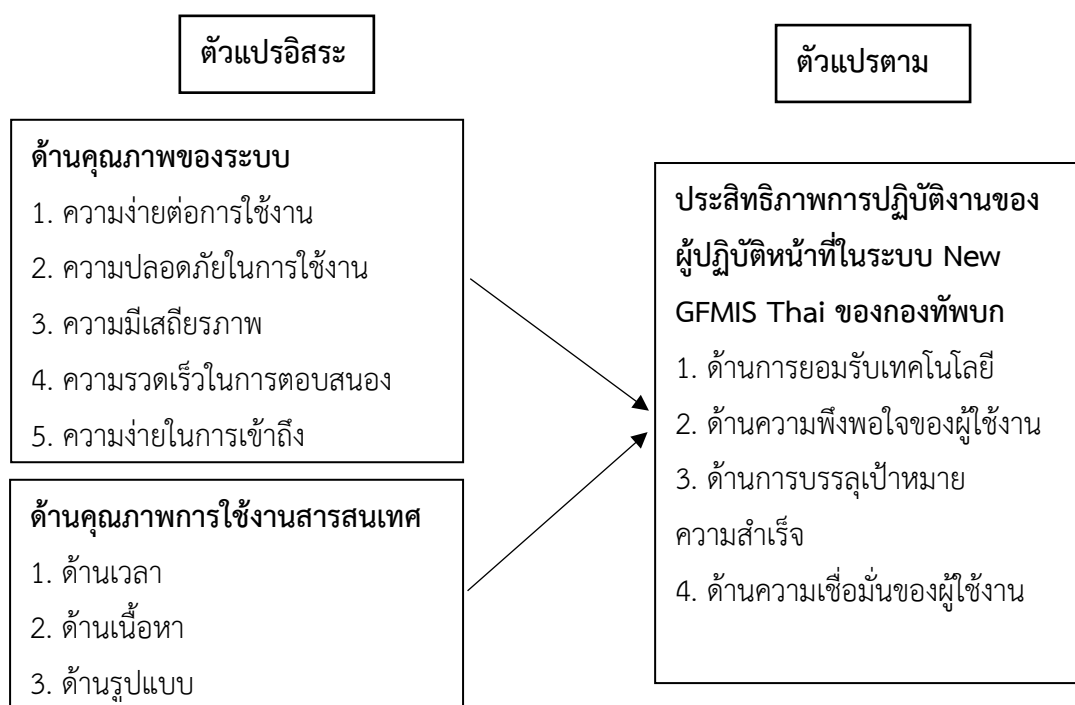
**สมมติฐานที่ 6** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

**สมมติฐานที่ 7** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**สมมติฐานที่ 8** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### 1.6 ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกในครั้งนี้ ประชากรในการศึกษาได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ประกอบด้วย นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการเงินของหน่วยทหารทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,736 คน แบ่งเป็นนายทหารสัญญาบัตรจำนวน 1,084 คน และนายทหารประทวน จำนวน 1,652 คน (กรมการเงินทหารบก 2565)

1.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 350 คน เป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับ เทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

## 3. ขอบเขตด้านตัวแปร

### 3.1 ตัวแปรอิสระ

#### 3.1.1 คุณภาพของระบบ ได้แก่

- 1) ความง่ายต่อการใช้งาน
- 2) ความปลอดภัยในการใช้งาน
- 3) ความมีเสถียรภาพ
- 4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง
- 5) ความง่ายในการเข้าถึง

#### 3.1.2 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ได้แก่

- 1) ด้านเวลา
- 2) ด้านเนื้อหา
- 3) ด้านรูปแบบ

### 3.2 ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ได้แก่

- 1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- 2) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- 3) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
- 4) ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

## 1.7 ข้อยกจำกัดของการวิจัย

ข้อยกจำกัดของการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากความเห็นของ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ซึ่งเป็นข้าราชการทหารทั้งหมด จึงอาจไม่สามารถใช้เป็นตัวแทน สำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ที่ใช้งานระบบ New GFMS Thai ได้

## 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ

### 1. ด้านวิชาการ

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ New GFMS Thai เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่โดยคนไทย โดยมีพื้นฐานมาจากระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (เดิม) GFMS ซึ่งมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบทั้งในด้านการใช้งานและฐานข้อมูลให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานในปัจจุบันมากขึ้น ซึ่งผู้ที่เคยใช้งานระบบ GFMS (เดิม) ผ่านเครื่อง Terminal อาจยังไม่เคยสัมผัสการใช้งานผ่าน Web Online ซึ่งจะมีวิธีการใช้งานในบางคำสั่งงานที่แตกต่างออกไป รวมถึง ต้องมีการเรียนรู้และยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในการใช้งานระบบ New GFMS Thai ต่อไปด้วย การวิจัยในครั้งนี้ ไม่ได้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทหารเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการทุกหน่วยงาน เนื่องจากการใช้งานในระบบ New GFMS Thai ด้วยเช่นกัน ดังนั้น ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถช่วยให้เข้าใจถึงอิทธิพลของคุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศบนระบบ New GFMS Thai ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai เพื่อปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการทุกๆ หน่วยได้ต่อไป

### 2. ด้านการนำไปใช้

สามารถนำผลการศึกษา มาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และปรับใช้การใช้งานระบบ New GFMS Thai ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 3. ด้านอื่น ๆ

สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการศึกษาต่อยอด รวมถึงการค้นคว้าวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องต่อไปในอนาคตได้อีก

## 1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

**1. คุณภาพของระบบ** หมายถึง คุณภาพของระบบ New GFMS Thai ซึ่งประกอบด้วย ความง่ายต่อการใช้งาน, ความปลอดภัยในการใช้งาน, ความมีเสถียรภาพ, ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง

**2. คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ** หมายถึง คุณภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศบนระบบ New GFMS Thai ซึ่งประกอบด้วย มิติด้านเวลา, มิติด้านเนื้อหา และมิติด้านรูปแบบ

**3. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก** หมายถึง นายทหารการเงิน, หัวหน้านายทหารการเงิน, เจ้าหน้าที่การเงิน, เสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการเงินของหน่วยระดับหน่วยถืองบประมาณ และหน่วยที่เบิกจ่ายเงินราชการผ่านระบบ New GFMS Thai สังกัดกองทัพบกทั่วประเทศ

**4. นายทหารการเงิน** หมายถึง ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรเหล่าทหารการเงิน หรือผู้ที่ทางการสั่งให้ทำหน้าที่ในตำแหน่งนายทหารสัญญาบัตรเหล่าทหารการเงิน หรือนายทหารสัญญาบัตรเหล่าทหารการเงินที่มีตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารการเงินราชการในด้านการควบคุมการเบิกจ่าย การรับจ่าย การเก็บรักษาและการบัญชี

**5. หัวหน้านายทหารการเงิน** หมายถึง นายทหารการเงิน หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชารับผิดชอบสำนักงานการเงิน

**6. เจ้าหน้าที่การเงิน** หมายถึง ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร หรือผู้ที่ทางราชการสั่งให้ทำหน้าที่ใน ตำแหน่งนายทหารสัญญาบัตร ซึ่งมีหน้าที่เช่นเดียวกับหัวหน้านายทหารการเงิน

**7. เสมียนการเงิน** หมายถึง ข้าราชการทหารต่ำกว่าสัญญาบัตรเหล่าทหารการเงิน ซึ่งทำหน้าที่ตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยมีตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” GFMS และ “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่” New GFMS Thai
2. กฏระเบียบที่เกี่ยวข้อง
3. ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ
6. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
7. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี
8. ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” GFMS และ “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่” New GFMS Thai

##### 2.1.1 ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS

##### ความเป็นมาและความสำคัญของระบบ GFMS

การปฏิรูประบบราชการไทย ที่มีจุดเริ่มต้นในปี 2542 มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของภาครัฐ ให้สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา และสามารถทำงานได้เร็วขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนไป รวมถึงตอบสนองนโยบายในการบริหารประเทศที่ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น ในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้เป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย และเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ ในอนาคต

ในการบริหารงานด้านการคลัง รัฐบาลมีนโยบายปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายของรัฐไปสู่การปฏิบัติจริง และสามารถเปิดเผยข้อมูลเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานจากแนวนโยบายดังกล่าว รัฐบาลจึงมีนโยบายให้ปฏิรูปการทำงานด้านการเงินการคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้พัฒนา “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือระบบ (Government Fiscal Management Information System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ

วันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ออกแบบระบบการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดเป็นระบบแห่งชาติ National System เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ของรัฐบาล โดยให้ทุกส่วนราชการ เริ่มนำระบบ GFMS มาปฏิบัติงานแบบออนไลน์และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ตลอดเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2547 และเริ่มเบิกจ่ายตรงผ่านระบบ GFMS เพียงระบบเดียว ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2548

(พิชิตธรรม กิติคุณ 2558) การปฏิรูประบบราชการไทย เนื่องจากระบบราชการไทยยังมีปัญหาหลายประการ ที่ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม สภาพปัญหาของระบบราชการไทยสรุปได้ที่สำคัญได้แก่ ปัญหาโครงสร้าง ปัญหาการบริหารงาน ปัญหาการบริหารบุคลากร ปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งผลให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องมีการปฏิรูประบบราชการ เนื่องจากระบบราชการเป็นระบบใหญ่ที่สุดของประเทศ มีบุคลากรอยู่ในระบบเป็นจำนวนมาก และมีงบประมาณจำนวนมาก มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งเมื่อมีการปฏิรูป ระบบราชการ จะก่อให้เกิดประโยชน์กับทั้งส่วนราชการ ข้าราชการ และประชาชน โดยประชาชนได้รับความเป็นธรรม ได้รับการแก้ไขปัญหาย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชาติและประชาชนอย่างแท้จริง

(สุทธินันท์ สุวรรณวิจิตร 2564) การกระจายอำนาจ เน้นการใช้อำนาจ รวมถึงการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ ทางด้านการเมืองการปกครอง โดยมีการมอบหมายให้ส่วนต่างๆ มีอำนาจตัดสินใจในการใช้อำนาจ โดยจะไม่ให้การตัดสินใจ รวมตัวกันอยู่ที่รัฐบาลกลางเพียงอย่างเดียว ภายใต้หลักการ โอนอำนาจไปยังท้องถิ่นมากขึ้น เพื่อให้ทุกภาคส่วนรวมถึงประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครอง และช่วยตอบสนองปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับท้องถิ่นได้ดีขึ้นด้วย

(ทงศักดิ์ เหมือนเตย 2563) E-Government เป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ โดยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานงานของรัฐบาล ที่จะตอบสนองต่อประชาชนและภาคธุรกิจ รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร

ในระยะแรก ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS เป็นระบบงานในการกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับระบบ GFMS ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ และมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องและได้ร่วมออกแบบระบบ GFMS ได้แก่ กรมบัญชีกลาง สำนักงานงบประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

มติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2549 ได้มอบหมายให้กระทรวงการคลัง รับผิดชอบงานในระบบ GFMS โดยให้รับผิดชอบ 2 ส่วน ได้แก่

#### 1. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

รับผิดชอบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โปรแกรม และเครือข่ายของระบบ GFMS โดยให้ทุกส่วนราชการสามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านงบประมาณการเงิน การบัญชี รวมถึงข้อมูลเพื่อการบริหารของภาครัฐอย่างครบวงจร รวมถึงวางแผน กำกับดูแล และบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติ

#### 2. กรมบัญชีกลาง

รับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบงาน GFMS ให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ ตลอดจนเป็นที่ปรึกษา ให้ความรู้ รวมถึงคำแนะนำ แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านนโยบายและระเบียบการปฏิบัติงาน และเป็นศูนย์ข้อมูลด้านบุคลากร และคอยกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์

### โครงสร้างผู้รับผิดชอบดูแลระบบ GFMS

#### 1. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

- กำกับดูแลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในส่วนของ Hardware และ Software

- ให้บริการและสนับสนุนทางด้านข้อมูล เทคนิค และโปรแกรมระบบงานแก่หน่วยงานภาครัฐ ในการจัดทำรายงานมาตรฐาน รายงานการเบิกจ่าย การจัดทำงบการเงินของส่วนราชการและของประเทศ

- พัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้รัฐบาลมีข้อมูลการเงินการคลังในภาพรวมของประเทศ

- พัฒนาขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้ทันสมัย โดยให้สามารถประมวลผลได้แบบ Online Real Time และสามารถประเมินผลได้แบบหลายมิติ รวมถึงเพิ่มเติม ปรับปรุง และขยายขอบข่ายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง



- ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ด้าน Network และ Server ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. กรมบัญชีกลาง

- กำกับดูแลและออกแบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามประเมินผลการใช้งานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบ GFMS

- เป็นที่ปรึกษาและศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งทางด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลด้านบุคลากรผู้ใช้งานในระบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม

- ควบคุมดูแล แก้ไข ปรับปรุงระบบงาน GFMS ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานตามระบบ GFMS ของหน่วยงานภาครัฐ

- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิของบัตร การออกบัตร ตลอดจนกำหนดสิทธิของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐในการเข้าถึงระบบ GFMS

- กำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลรายงานต่างๆ ในระบบ GFMS ผ่านทางเว็บไซต์

### วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMS

ออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ทั้งในด้าน

- รายรับรายจ่าย
- เงินคงคลัง
- บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง
- บัญชีทรัพย์สินถาวร
- บัญชีต้นทุน
- บัญชีบริหาร

และการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำ การอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และติดตามการใช้งานงบประมาณ ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางแบบ Matrix (หลายมิติ) และ Online Real Time (ทันทีทันใด) ตามโครงสร้างการจัดส่วนราชการในประเทศไทย โดยให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบ GFMS ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

Output หมายถึง สิ่งที่ทำออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งวัดได้เมื่อสิ้นสุดการกระทำหรือจบกิจกรรมนั้นๆ

Outcome หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้จาก Product ผลที่ตามมา ผลกระทบ หรือเงื่อนไขที่เกิดจากผลผลิต ซึ่งต้องทอดระยะเวลาไว้ช่วงหนึ่ง ประมาณ 6 เดือน หรือ เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา (วรวิทย์ จันทรสุวรรณ, 2564)

### หลักการและขอบเขตของการดำเนินงาน

ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS เป็นการดำเนินงานด้านการเงินและการคลัง ของรัฐบาลให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับปรุงการทำงานและการจัดการภาครัฐ ให้สอดคล้องกับนโยบายปฏิรูประบบราชการ ที่มุ่งเน้นความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน และเกิดความคุ้มค่า เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลด้านการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว และสอดคล้องกับนโยบายบริหารประเทศ

### ขอบเขตของระบบ GFMIS

1. ระบบด้านปฏิบัติการ หรือ Operation System ซึ่งใช้งานผ่านซอฟต์แวร์ SAP R/3 ประกอบด้วย ระบบการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่าย และติดตามผลการใช้งบประมาณ บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร จัดซื้อจัดจ้าง การบริหารเงินสด การบริหารเงินคงคลัง และข้อมูลบุคคล

2. ระบบด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ซึ่งใช้งานผ่านซอฟต์แวร์ SAP BW เป็นระบบสำหรับการวางแผน ตัดสินใจ เพื่อบริหารงานด้านการเงินการคลังแบบทันทีทันใด สำหรับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดีกรม ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารด้านการเงิน

### ระบบ GFMIS แบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ได้แก่

1. ระบบบริหารงบประมาณ เป็นการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากงบประมาณ สำหรับการเปลี่ยนแปลงหรือจัดสรรเงินจะผ่านระบบ GFMIS โดยจะเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบบัญชี เป็นต้น

2. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง (Purchasing Order : PO) เป็นการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง ซึ่งระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงิน และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวร กรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์ถาวรมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

3. ระบบการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร

4. ระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบสำหรับให้ข้อมูลเพื่อผู้บริหาร ในการตัดสินใจในการดำเนินงาน หน่วยงานต้องมีการกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นศูนย์ต้นทุน รหัสกิจกรรมหลัก/รอง ผลผลิต โครงการ และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลที่เป็นค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์ในการปันส่วนต้นทุน

5. ระบบบริหารบุคคล เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากร ข้าราชการพลเรือน โดยรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินบัญชีถือจ่ายจากกรมบัญชีกลาง

### 2.1.2 ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ New GFMS Thai ความเป็นมาของระบบ New GFMS Thai

ในปี 2548 รัฐบาลให้จัดทำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของประเทศขึ้นมา โดยมีการติดตั้งระบบ SAP Terminal โดยใช้งานในหน่วยระดับกองคลังทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ซึ่งจะทำการผ่านเครื่อง Terminal ส่วนในระดับหน่วยเบิกจ่าย จะใช้งานในลักษณะ Excel Loader ในช่วงเวลาประมาณ 10 ที่ผ่านมา กระทรวงการคลัง ได้พัฒนา Web Online ขึ้นมาแทน Excel Loader หลังจากพัฒนา Web Online ขึ้นมา ในช่วง 5 ปี ที่ผ่านมา บริษัท SAP ได้ออกมาบอกว่า Web Online ที่พัฒนาขึ้นมา ที่เป็นการพัฒนาต่อยอดจาก SAP ถือเป็น Indirect License (ลิขสิทธิ์ทางอ้อม) จะต้องคิดค่าบำรุงรักษาเป็นรายปีซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมาก เพราะว่ามีหน่วยงานที่ใช้งานผ่าน Web Online หลายหมื่นรายการ ประกอบกับ เวลานั้น SAP ที่ใช้ Version 4.7 ก็ถือเป็นเวอร์ชันที่เก่ามากแล้ว ประเทศอื่นๆ ไม่ได้ใช้เวอร์ชันนี้แล้ว การจะอัปเดตเป็นเวอร์ชันใหม่ ก็ใช้ค่าใช้จ่ายสูงมาก รวมถึงภาครัฐทั่วโลก ก็ใช้นโยบาย รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ E-Government ที่เป็นระบบเปิด Open System กระทรวงการคลังจึงตัดสินใจ ที่จะปรับเป็นระบบเปิด Open System โดยการพัฒนาระบบ New GFMS Thai ขึ้นมา ให้สามารถใช้งานผ่าน Web Online ได้โดยไม่เสียลิขสิทธิ์ เพื่อรองรับการขยายไปสู่ท้องถิ่นในอนาคต (กรมบัญชีกลาง, 2565)

#### วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบ New GFMS Thai

1. เพื่อจัดหาระบบ New GFMS Thai ที่เป็นระบบเปิด (Open System) เพื่อทดแทนระบบ GFMS ที่ใช้งานอยู่เดิม SAP
2. เพื่อให้ระบบ New GFMS Thai รองรับการเชื่อมต่อกับระบบงานภายนอก ให้สามารถใช้งาน ได้สอดคล้องกับกระบวนการปัจจุบัน
3. เพื่อลดความเสี่ยงจากการใช้ระบบเดิมที่ล้าสมัย ไม่ได้รับการสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ และไม่รองรับความต้องการปัจจุบัน

### ข้อดีของระบบ New GFMS Thai

1. แก้ปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย Indirect License ได้
2. ลดค่าใช้จ่ายในเรื่อง MA
3. แก้ปัญหาเชิงฟังก์ชันการทำงานของระบบได้
4. แก้ไขข้อจำกัดเรื่องโครงสร้างงบประมาณ
5. รองรับการเชื่อมต่อในอนาคตได้ เช่น การเชื่อมต่อ National e-Payment
6. ข้อมูล MIS เป็นปัจจุบันมากขึ้น (ข้อมูลทุกสิ้นวัน)

### สรุปสิ่งที่เหมือนเดิมระบบ New GFMS Thai กับระบบ GFMS (SAP)

1. การกำหนดประเภทเอกสาร (Document type) การบันทึกบัญชี และกระบวนการปฏิบัติงาน ถูกออกแบบให้เหมือนเดิมมากที่สุด เพื่อสามารถโอนย้ายข้อมูล (Data Conversion) ได้
2. คงแบบฟอร์มหน้าจอ Web Online ให้เหมือนเดิมมากที่สุด เพื่อลดผลกระทบการบันทึกรายการ และการฝึกอบรมให้หน่วยเบิกจ่าย
3. หน่วยงานที่บันทึกรายการผ่านระบบ Web Online ยังคงใช้ Token เหมือนเดิม
4. ระบบงานของ New GFMS Thai ยังคงแบ่งออกเป็น 5 ระบบงานเหมือนระบบ GFMS ได้แก่
  - 4.1 ระบบบริหารงบประมาณ
  - 4.2 ระบบจัดซื้อจัดจ้าง
  - 4.3 ระบบการเงินและบัญชี
  - 4.4 ระบบบัญชีต้นทุน
  - 4.5 ระบบบริหารบุคคล

การพัฒนาให้มีวิธีการใช้งานเหมือน Web Online เดิม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น และไม่ต้องเสียงบประมาณรวมถึงเวลาในการฝึกอบรมใหม่ แต่จะแตกต่างกันตรงเทคโนโลยีที่ใช้เดิมเป็น Microsoft.net เปลี่ยนเป็น Angular ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถใช้งานบนโทรศัพท์มือถือหรือ แท็บเล็ตได้ และเปลี่ยนระบบ Software จากเดิมที่เป็น SAP ให้เป็นระบบเปิด ซึ่งเป็น Software จากเยอรมันชื่อ IDempiere ที่สามารถเก็บ Document type ได้เหมือนกับระบบ SAP เดิม (กรมบัญชีกลาง, 2565)

### สรุปสิ่งที่แตกต่าง New GFMS Thai กับระบบ GFMS (SAP)

1. ระบบ GFMS เดิม การบันทึกรายการบนระบบ Web Online ใช้ Browser Internet Explorer แต่ระบบ New GFMS Thai ใช้ Browser Chrome

2. ระบบ GFMS เดิม การบันทึกรายการและอนุมัติใช้ User และ Password แต่ระบบ New GFMS Thai การบันทึกรายการใช้ User และ Password, การอนุมัติ ใช้ Token

3. ระบบ GFMS เดิม การบันทึกรายการบางประเภทบน SAP Terminal ด้วย SAP T-code แต่ระบบ New GFMS Thai ถูกแทนที่ด้วยแบบฟอร์มใหม่บนระบบ Web Online

4. ระบบ GFMS เดิม ระบบ MIS ปัจจุบันใช้ SAP BW แต่ระบบ New GFMS Thai ระบบ MIS เรียกว่า Financial Analytic และมีการเพิ่มจำนวนผู้ใช้งานไปถึงทุกส่วนราชการ

Financial Analytic Data Source เป็นการสร้างเครื่องมือที่ช่วยเหลือผู้ใช้งานในด้านต่างๆ ได้แก่ New GFMS Dashboard สำหรับผู้บริหาร ให้สามารถใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ หรือ แท็บเล็ตได้ New GFMS Agency Reports สำหรับส่วนราชการ ที่ช่วยให้เรียกดูรายงานได้มากขึ้น และ New GFMS Analytics Tool สำหรับกรมบัญชีกลาง เป็นเครื่องมือที่ช่วยกองคลังในการวิเคราะห์

5. ระบบกลาง Central Agency ซึ่งประกอบด้วย

- ระบบการจัดสรรเงินงวด/โอนงบประมาณ
- ระบบการจัดเก็บนำส่งรายได้
- ระบบประมวลผลจ่าย
- ระบบบัญชีรวมภาครัฐ

เดิมจะนำข้อมูลขึ้นสู่ระบบ MIS ทุกสัปดาห์ แต่ระบบ New GFMS Thai จะนำข้อมูล Central Agency ขึ้นสู่ระบบ MIS ทุกวัน

6. ระบบ New GFMS Thai ที่ใช้งานระบบเปิด Open System สามารถปรับโดยการแบ่ง software ให้แตกต่างกันได้ระหว่างแต่ละกระทรวง ซึ่งจะช่วยให้แก้ไขระบบได้ตรงจุดที่ต้องการ ไม่กระทบทั้งกระทรวง เพื่อรองรับการขยายไปสู่ท้องถิ่นในอนาคต

นักบัญชีหน่วยงานภาครัฐ ต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตามโครงการพัฒนาและปรับปรุง ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ของกระทรวงการคลัง ซึ่งจะมีการพัฒนาระบบ GFMS ใหม่ ทดแทนระบบ GFMS ในปัจจุบัน (SAP R/3) มีการพัฒนาเชื่อมโยง และบูรณาการระบบ GFMS ใหม่กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เทคโนโลยีแบบเปิดและแพลตฟอร์มแบบ Open Source (วีรยุทธ สุขมาก 2565)

## 2.2 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2551 ให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561

พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณ พ.ศ. 2561 และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ตลอดจนเพื่อรองรับการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังตามระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) เป็น New GFMS Thai

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562”

ข้อ 4 ในระเบียบนี้

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐสภา ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ องค์การมหาชน ทุนหมุนเวียน ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นของรัฐ ตามที่กฎหมายกำหนด

“หน่วยงานผู้เบิก” หมายความว่า หน่วยงานของรัฐที่ได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายและเบิกเงินจากกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณี

“หน่วยงานย่อย” หมายความว่า หน่วยงานในสังกัดของส่วนราชการในราชการบริหารส่วนกลาง หรือในราชการบริหารส่วนภูมิภาค หรือที่ตั้งอยู่ในอำเภอ ซึ่งมีได้เบิกเงินจากกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด แต่เบิกเงินผ่านส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานผู้เบิก

“ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม และให้หมายความรวมถึงจังหวัดและกลุ่มจังหวัดตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินด้วย

“คลัง” หมายความว่า ที่เก็บรักษาเงินแผ่นดินของกระทรวงการคลัง และให้หมายความรวมถึง บัญชีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อการนี้ด้วย

“ผู้อำนวยการกองคลัง” ให้หมายความรวมถึง เลขานุการกรม หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นใด ซึ่งปฏิบัติงาน ในลักษณะเช่นเดียวกันด้วย

“เจ้าหน้าที่การเงิน” หมายความว่า หัวหน้าฝ่ายการเงิน หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่น ซึ่งปฏิบัติงาน ในลักษณะเช่นเดียวกันกับหัวหน้าฝ่ายการเงิน และให้หมายความรวมถึงเจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินของส่วนราชการด้วย

“สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” ให้หมายความรวมถึง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ภูมิภาคและสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดด้วย

“ระบบ” หมายความว่า ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) ซึ่งปฏิบัติโดยผ่านช่องทางที่กระทรวงการคลังกำหนด

## หมวด 2 การใช้งานในระบบ

ข้อ 10 ให้หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกหรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกมอบหมายเป็นผู้มีสิทธิในการปฏิบัติงานในระบบ ตามช่องทางที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ 11 ให้ผู้มีสิทธิตามข้อ 10 ดำเนินการขอเบิกเงินจากคลัง การอนุมัติจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินโดยการจ่ายตรง การนำเงินส่งคลัง การบันทึกและปรับปรุงข้อมูล และการเรียกรายงานในระบบ

ข้อ 12 ให้หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกจัดทำคำสั่งหรือมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดบุคคลที่จะได้รับมอบหมาย กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและกำหนดแนวทางการควบคุม การปฏิบัติงานของหน่วยงานผู้เบิก ในการเข้าใช้งานในระบบ

ข้อ 13 การจัดทำ แก้ว อนุมัติการใช้ และการดำเนินการอื่นๆ เกี่ยวกับการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานในระบบ ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

## หมวด 3 การเบิกเงิน

- ส่วนที่ 1 สถานที่เบิกเงินและผู้เบิกเงิน

ข้อ 14 หน่วยงานผู้เบิกในส่วนกลางให้ส่งข้อมูลคำขอเบิกเงินในระบบไปยังกรมบัญชีกลางสำหรับหน่วยงานผู้เบิกที่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาคให้ส่งข้อมูลคำขอเบิกเงินในระบบไปยังสำนักงานคลังจังหวัด

ข้อ 15 ให้หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกหรือผู้ที่หัวหน้าหน่วยงานผู้เบิกมอบหมายตามข้อ 10 เป็นผู้เบิกเงินจากคลัง และอนุมัติการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินโดยการจ่ายตรง

ข้อ 16 หน่วยงานผู้เบิกใดซึ่งเป็นเจ้าของงบประมาณจะมอบหมายให้หน่วยงานผู้เบิกอื่นเป็นผู้เบิกเงินแทนก็ได้ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

- ส่วนที่ 2 หลักเกณฑ์ทั่วไปของการเบิกเงิน

ข้อ 17 การขอเบิกเงินทุกกรณีให้ระบุวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินนั้นไปจ่ายเงินที่ขอเบิกจากคลังเพื่อการใด ให้นำไปจ่ายได้เฉพาะเพื่อการนั้นเท่านั้น จะนำไปจ่ายเพื่อการอื่นไม่ได้

ข้อ 18 หน่วยงานผู้เบิกจะจ่ายเงินหรือก่อนนี้ผูกพันได้แต่เฉพาะที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง กำหนดไว้หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง การได้รับเงินจากคลังไม่ปลดเปลื้องความรับผิดชอบของหน่วยงานผู้เบิกในการที่จะต้องดูแลให้มีการจ่ายเงินหรือก่อนนี้ผูกพันให้เป็นไปตามวรรคหนึ่ง

ข้อ 19 การขอเบิกเงินทุกกรณี หน่วยงานผู้เบิกมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องหักภาษีใดๆ ไว้ ณ ที่จ่าย ให้บันทึกภาษีเป็นรายได้แผ่นดินไว้ในคำขอเบิกเงินนั้นด้วย เว้นแต่ได้มีการหักภาษีไว้แล้ว

ข้อ 20 การเบิกเงินจากคลัง ให้หน่วยงานผู้เบิกปฏิบัติ ดังนี้

(1) เปิดบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจ สำหรับเงินงบประมาณหนึ่งบัญชี และเงินนอกงบประมาณหนึ่งบัญชี

(2) นำข้อมูลตาม (1) หรือของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน กรณีจ่ายตรงเจ้าหน้าที่ ส่งให้แก่กรมบัญชีกลาง เพื่อสร้างเป็นข้อมูลหลักผู้ขายในระบบ

(3) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอเบิกเงินก่อนส่งคำขอเบิกเงินไปยังกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด แล้วแต่กรณี

(4) ตรวจสอบการจ่ายเงินของกรมบัญชีกลางตามคำขอเบิกเงินจากรายงานในระบบ

- ส่วนที่ 5 วิธีการเบิกเงินของส่วนราชการ

ข้อ 28 การขอเบิกเงินของส่วนราชการสำหรับการซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สิน ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) ในกรณีที่มีใบสั่งซื้อ ใบสั่งจ้าง สัญญาหรือข้อตกลง ซึ่งมีวงเงินตั้งแต่ห้าพันบาทขึ้นไป หรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนด ให้ส่วนราชการจัดทำหรือลงใบสั่งซื้อ หรือใบสั่งจ้างเพื่อทำการจองงบประมาณในระบบ โดยกรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินของส่วนราชการโดยตรง

(2) นอกจากกรณีตาม (1) ส่วนราชการไม่ต้องจัดทำหรือลงใบสั่งซื้อหรือใบสั่งจ้างในระบบ โดยกรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการเพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินต่อไป หรือหากส่วนราชการต้องการให้จ่ายเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินของส่วนราชการโดยตรงก็ได้

การซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สิน ให้ส่วนราชการดำเนินการขอเบิกเงินจากคลังโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกินห้าวันทำการนับแต่วันที่ได้ตรวจรับทรัพย์สินหรือตรวจรับงานถูกต้องแล้วหรือนับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากหน่วยงานย่อย

ข้อ 29 การขอเบิกเงินที่ไม่ใช่การซื้อทรัพย์สิน จ้างทำของ หรือเช่าทรัพย์สิน กรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินเข้าบัญชีให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินของส่วนราชการโดยตรง ยกเว้น

(1) กรณีค่าไฟฟ้า ค่าประปา ค่าโทรศัพท์ ค่าบริการสื่อสารและโทรคมนาคม ที่ส่วนราชการได้รับเงินสมทบจากข้าราชการ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น เพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายดังกล่าว ให้ขอเบิกเงินโดยกรมบัญชีกลางจะจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการเพื่อนำไปจ่ายแก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินต่อไป

(2) การขอเบิกเงินสวัสดิการ ค่าตอบแทน หรือกรณีอื่นใด หรือกรณีที่กระทรวงการคลังกำหนดให้กรมบัญชีกลางจ่ายเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของส่วนราชการเพื่อให้ส่วนราชการจ่ายเงินให้แก่ผู้มีสิทธิรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติที่กระทรวงการคลังกำหนด



ข้อ 30 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

ข้อ 31 เงินประเภทใดซึ่งโดยลักษณะจะต้องจ่ายประจำเดือนในวันทำการสิ้นเดือนให้ส่วนราชการส่งคำขอเบิกเงินภายในวันที่สิบห้าของเดือนนั้นหรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

### 2.3 ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success model) ได้ถูกออกแบบโดย William H. DeLone และ Ephraim R. McLean มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นใช้โมเดลที่วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยได้ทำการเผยแพร่ครั้งแรกในปี ค.ศ.1992 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean 1992 นี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพระบบ, คุณภาพของสารสนเทศ, การใช้งานระบบสารสนเทศ, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, ผลกระทบที่ผู้ใช้งานได้รับ และผลกระทบต่อองค์กร โดยในแต่ละปัจจัย สามารถประเมินได้จากตัวแปรต่างๆ ดังนี้

1. คุณภาพของระบบ (System Quality) คือ การวัดผลกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ประเมินได้จาก ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) การบูรณาการของระบบ (Integration of Systems) ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) ความคาดหวังของผู้ใช้งาน (Realization of User Expectations) และความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability) เป็นต้น

2. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คือ การวัดคุณภาพของข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศ (Output) ประเมินได้จาก ความถูกต้อง (Accuracy) ความแม่นยำ (Precision) ความทันสมัย (Modernity) ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความสมบูรณ์ (Completeness) ความสั้นกระชับ (Conciseness) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) เป็นต้น

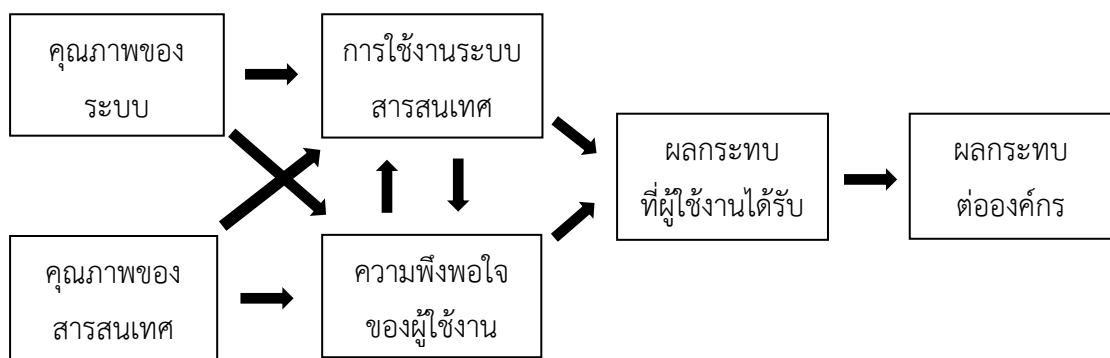
3. การใช้งานระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การวัดผลการใช้งานข้อมูลจากระบบ สารสนเทศประเมินได้จากการใช้งานหรือไม่ใช้งาน ความถี่ในการเข้าใช้งาน และแรงจูงใจในการใช้งาน เป็นต้น

4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ การวัดความพึงพอใจหรือการตอบสนองต่อการใช้งานของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ประเมินได้จาก ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความสนุกที่ได้จากการใช้งาน เป็นต้น

5. ผลกระทบที่ผู้ใช้งานได้รับ (Individual Impact) คือ การวัดผลกระทบของข้อมูลสารสนเทศ ที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ประเมินได้จากความมั่นใจของผู้ใช้งาน คุณภาพของการ

ตัดสินใจ ประสิทธิภาพในการตัดสินใจ เวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติ และความเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม การตัดสินใจ เป็นต้น

6. ผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) คือ ผลกระทบที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร ประเมินได้จาก ประสิทธิภาพการทำการกำไร (Profit Performance) การเติบโตของยอดขาย (Sales Growth) ประสิทธิภาพในการผลิต (Productivity in Production) เป็นต้น โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

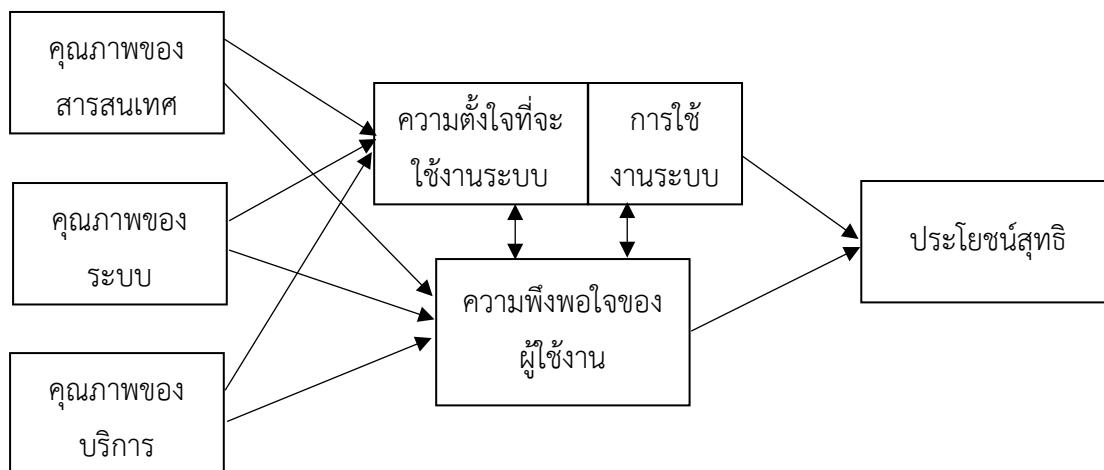


ภาพประกอบที่ 2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success model) ของ DeLone และ McLean 1992

จากภาพประกอบที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และคุณภาพสารสนเทศ นั้น มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลต่อกันและกันเอง จากนั้นผลจากการใช้งานระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จะมีอิทธิพลต่อผู้ใช้งานโดยตรง เมื่อผู้ใช้งานได้รับประโยชน์จากการใช้งานสารสนเทศ ก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กรในภาพรวม

DeLone และ McLean ได้มีการศึกษาและพัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการปรับปรุงนำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) อีกครั้ง ซึ่งได้เผยแพร่ในปี 2003 โดยในเวอร์ชันนี้ได้เพิ่มองค์ประกอบขึ้นมาใหม่ 2 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของการบริการ และความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ และได้รวมปัจจัยผลกระทบที่ผู้ใช้งานได้รับ กับผลกระทบต่อองค์กร มาเป็นประโยชน์สุทธิ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดรูปแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ, คุณภาพของระบบ,

คุณภาพของการบริการ, ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุทธิ โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



**ภาพประกอบที่ 3** แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success model) ของ DeLone และ McLean 2003

จากภาพประกอบที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ, คุณภาพของระบบ, คุณภาพของการบริการนั้น ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งาน/การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งาน/การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานก็ส่งผลกระทบต่อกันและกันเอง จากนั้นผลจากด้านความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ/การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จะส่งผลกระทบต่อประโยชน์สุทธิ ของบุคคลและองค์กรในภาพรวม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คือคุณภาพของข้อมูลที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้งาน และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
2. คุณภาพของระบบ (System Quality) คือคุณภาพของระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างสะดวกสบาย ซึ่งจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
3. คุณภาพของการบริการ (Service Quality) คือ คุณภาพที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้รับการช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของระบบสารสนเทศจากผู้ให้บริการ หรือผู้พัฒนาระบบ ซึ่งจะส่งผลถึงความตั้งใจที่จะใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

4. ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) คือ การที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบสารสนเทศ โดย DeLone and McLean (2003) ได้กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะใช้งานสามารถนำมาใช้เป็นมาตรการทางเลือกสำหรับในบางบริบท โดยความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use) หมายถึงการวัดทัศนคติของผู้ใช้งาน และการใช้งาน (Use) เป็นการวัดพฤติกรรมของผู้ใช้งาน

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้งานแต่ละคน ความพึงพอใจในผู้ใช้งานนั้นถือเป็นปัจจัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

6. ประโยชน์ที่สุทธิ (Net Benefits) คือ ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ จะได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบของแต่ละบุคคล รวมไปถึงภาพรวมขององค์กร

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ

**แนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพของระบบ ตามทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean**

DeLone และ McLean (1992) กล่าวในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง การประมวลผลข้อมูลตามข้อมูลการผลิตที่สะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสามารถประเมินได้จาก ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ, ความยืดหยุ่นของระบบ, การบูรณาการของระบบ, ระยะเวลาในการตอบสนองของระบบ, ความคาดหวังของผู้ใช้งานระบบ และความมีเสถียรภาพของระบบ เป็นต้น

ต่อจากนั้น DeLone และ McLean (2003) ได้มีการพัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศขึ้น โดยมีกรกล่าวถึงคุณภาพระบบใน 5 มิติ ดังนี้

1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง การที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เชื่อว่าการใช้งานมีความง่าย สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากขึ้น

2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูล รวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล และการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตราย อยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวล

3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง คงตัว และความไม่เปลี่ยนแปลงของระบบ ที่ทำให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาที่ระบบทำการประมวลผล และตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งาน ต้องอยู่ในระดับที่มีความเหมาะสม

5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่าย หรือความยากที่ผู้ใช้งาน ปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบสารสนเทศ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงการเข้าถึงได้ เป็นอย่างดี ความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

DeLone and McLene (2003) กล่าวว่า คุณภาพของระบบหมายความรวมถึง คุณภาพ ในการแสดงภาพรวมประสิทธิภาพการทำงานและถูกวัดโดยความเข้าใจของแต่ละบุคคล คุณภาพของ ระบบและคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (SI Success) ซึ่งเป็นตัวตัดสินใจความเชื่อมั่น (Trust) ของผู้ใช้งาน เพราะหากว่าการปฏิบัติงานไม่ได้ มีการเผชิญหน้ากัน การมีคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลที่สูงจะเป็นตัวทำให้ผู้ใช้งานเกิด ความเชื่อมั่น

โมเดลของ DeLone and McLean แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของระบบนั้น ส่งผลต่อการใช้งาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยวัดได้จากกการสื่อสารระหว่าง ผู้ใช้งานกับระบบ กล่าวได้ว่า ถ้าคุณภาพของระบบดี จะทำให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และส่งผลให้ยอมรับการใช้งาน และนำไปสู่การใช้งานจริง

เกณฑ์การประเมินคุณภาพระบบ ประกอบด้วย 23 เกณฑ์ (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 28 อ้างอิงจาก กิตติ ภัคศิวิฒนกุล และ พนิดา พานิชกุล, 2550) ดังนี้

1. การควบคุมและป้องกันการเข้าถึงระบบและข้อมูล
2. การควบคุมการเข้าถึงระบบและข้อมูล
3. มาตรฐานที่ ภาษาที่ผู้ใช้งานสื่อสารกับคอมพิวเตอร์ และระบบการเชื่อมต่อ
4. ความสมบูรณ์ของระบบงาน
5. ความถูกต้อง แม่นยำ ของระบบ
6. ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและนำเสนอรายงาน
7. ความสอดคล้องของการออกแบบระบบ
8. ความกระชับของระบบและข้อมูล
9. การใช้รูปแบบเป็นมาตรฐาน
10. ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อประสพภาวะที่อาจเกิดความผิดพลาด
11. ประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ
12. ความสามารถในการขยายระบบงาน
13. ความต้องการเบื้องต้นของระบบ
14. ระบบสามารถใช้ได้บนทุกอุปกรณ์
15. ความสามารถที่ระบบจัดการตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้
16. การแยกฐานข้อมูล

17. ความง่ายในการใช้งานระบบ
18. ระบบมีคำอธิบายสำหรับการทำงาน
19. ความยากง่ายในการทำความเข้าใจการใช้งานระบบ
20. ระบบสามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม
21. ขนาดของหน่วยความจำ
22. การเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน
23. ความยากง่ายที่ผู้ใช้งานรายใหม่จะเรียนรู้การใช้งานระบบ

### แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้งาน

ความปลอดภัยในการใช้งานถือเป็นหนึ่งในตัวแปรของ คุณภาพของระบบ ตามทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean ซึ่งประกอบด้วยความปลอดภัยทางด้านข้อมูล และความปลอดภัยในการใช้งาน การที่ผู้ใช้งานระบบจะสามารถไว้วางใจได้ว่าระบบที่ใช้มีความปลอดภัยทั้งในเรื่องของตัวระบบเอง หรือในเรื่องของข้อมูลที่ใช้งานในระบบ ก็จำเป็นจะต้องมีการกำหนดแนวทางการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ดังนี้

การรักษาความปลอดภัยข้อมูล ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 27 อ้างอิงจาก เฉลิม สุวรรณะ, 2554)

1. ความลับของข้อมูล (Confidentiality) หมายถึง การอนุญาตให้เฉพาะผู้ที่ได้รับอนุญาตเข้าถึง ข้อมูลได้ ซึ่งก็จะต้องมีกลไกในการรักษาความลับ คือ

- การเข้ารหัสข้อมูล (Cryptography หรือ Encryption) ซึ่งเป็นการจัดข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถอ่านหรือเข้าใจได้ ไม่รู้วิธีการและคีย์ในการเข้าและถอดรหัส

- การควบคุมการเข้าถึง (Access Control) คือ นโยบายหรือกลไกในการกำหนดข้อจำกัดในการเข้าไปใช้งานในระบบ การเข้าถึงข้อมูล และสื่อสารต่างๆ ซึ่งโดยปกติแล้ว ถ้าผู้โจมตีระบบ (Attackers) ไม่สามารถที่จะเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้ ก็จะไม่สามารถสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับแหล่งข้อมูลนั้นได้ โดยมีความมุ่งหมายหลัก เพื่อพิสูจน์ทราบตัวตนของผู้ที่เข้ามาใช้งานระบบเป็นการปกป้องความลับของข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบ ซึ่งวิธีการป้องกันที่นิยมมากที่สุด คือ ให้มีการล็อกอินเข้าสู่ระบบ

โดยการควบคุมการเข้าถึง แตกต่างจากการเข้ารหัสข้อมูล คือ กลไกการควบคุมการเข้าถึงเป็นการ ป้องกันการเข้าถึงระบบ ข้อมูลสารสนเทศขององค์กร แต่การเข้ารหัสข้อมูลเป็นการรักษาความลับของข้อมูลนั้นๆ

2. ความคงสภาพของข้อมูล (Integrity) หมายถึง ความเชื่อถือได้ของข้อมูลหรือแหล่งที่มา ซึ่งการรักษาความคงสภาพของข้อมูลนั้น หมายถึงการป้องกันไม่ให้ข้อมูลถูกเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิม โดยจะประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ความถูกต้องของเนื้อหาข้อมูล และ ความถูกต้องของแหล่งที่มา

กลไกในการรักษาความคงสภาพของข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- การป้องกัน (Prevention) เพื่อรักษาความคงสภาพของข้อมูล โดยการป้องกันความพยายาม ที่จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต

- การตรวจสอบ (Detection) เพื่อตรวจสอบว่าข้อมูลยังคงมีความเชื่อถือได้อยู่

3. ความพร้อมใช้งานของข้อมูล หมายถึง ความสามารถในการใช้ข้อมูลหรือทรัพยากรเมื่อต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของความมั่นคงของระบบ (Radiality) โดยความพยายามที่จะทำลายความพร้อมใช้งาน เรียกว่า การโจมตีแบบปฏิเสธการให้บริการ (Denial of Service - Dos)

แนวคิดอื่นๆ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ดังนี้

1. การพิสูจน์ตัวตน (Authentication) คือ ขั้นตอนการยืนยันความถูกต้องของหลักฐานที่แสดงว่าเป็นตัวจริง แบ่งได้เป็น 2 ชั้น

การระบุตัวตน (Identification) เช่น การใส่ชื่อผู้ใช้งาน Username

การพิสูจน์ตัวตน (Authentication) เช่น การใส่รหัสผ่าน Password

2. การกำหนดสิทธิ์ (Authorization) คือ การที่ระบบกำหนดให้ใครสามารถเข้าถึงข้อมูลใดได้บ้าง โดยต้องผ่านขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนเรียบร้อยแล้วอย่างถูกต้อง

3. การเข้ารหัส (Encryption) คือ การป้องกันข้อมูลไว้สำหรับผู้มีสิทธิเท่านั้น โดยมีการปกป้องข้อมูลจากบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาต

4. การรักษาความสมบูรณ์ (integrity) คือ การทำให้มั่นใจว่าข้อมูลนั้น จะไม่ถูกเปลี่ยนแปลงไปจากต้นฉบับ ไม่ว่าจะเกิดจากความบังเอิญหรือโดยเจตนาก็ตาม

5. การตรวจสอบ (Audit) คือ การตรวจสอบหลักฐานทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้ตรวจสอบความถูกต้องของการใช้งานได้ เช่น การตรวจสอบชื่อผู้ใช้ เพื่อให้แน่ใจว่า ถูกใช้งานโดยผู้ที่มีสิทธิใช้งานจริง โดยต้องเชื่อมต่อเหตุการณ์เข้ากับบุคคลจะต้องทำการตรวจสอบหลักฐานของบุคคลนั้นด้วย ถือเป็นหลักการพื้นฐานของขั้นตอนการทำงานพิสูจน์ตัวตน

**แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน**

“ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน” คือ ความพึงพอใจอันเป็นความเห็นที่ผู้ใช้งานมีต่อระบบสารสนเทศ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้งานสามารถเป็นตัววัดความสำเร็จของระบบคอมพิวเตอร์ได้

Delone and McLene (2003) กล่าวว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศจะส่งผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้

(ญาณิศา พลอยชุม หน้า 19 อ้างอิงจาก Hou, 2012) พบว่า การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

(ญาณิศา พลอยชุม หน้า 19 อ้างอิงจาก Lee และ Yu, 2012) พบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

กล่าวโดยสรุป คุณภาพของระบบที่ดีจะสะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบ ระบบที่มีคุณภาพเป็นตัวชี้วัดของกระบวนการระบบสารสนเทศ และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

#### **แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน**

Delone and McLene (2003) กล่าวว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นตัวตัดสินความเชื่อมั่น (Trust) ของผู้ใช้งาน (พิมพิศา สุริยมงคล, 2562, หน้า12 อ้างอิงจาก Lee and Chung, 2009) ดังนั้น การมีคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลที่สูงจะเป็นตัวทำให้ผู้ใช้งานยิ่งมั่นใจ

ปีเตอร์ รักรธรรม และ ลัดดาวัลย์ แก้วกิติพงษ์, 2558 ได้ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้งานระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์” โดยทำการศึกษาจากต้นแบบโมเดลแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศ Delone และ McLene ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและความเชื่อมั่นในระบบสารสนเทศ (Trust) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ก็ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานอีกต่อหนึ่งด้วย ซึ่งถือได้ว่า ความเชื่อมั่นเป็นตัววัดผลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้งานว่ามีความไว้วางใจต่อระบบสารสนเทศเพียงใด เช่น ระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ ระบบสารสนเทศสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นต้น ซึ่งได้แสดงให้เห็นว่า คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการที่ดี ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ (Trust)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพของระบบที่ดีนอกจากจะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งจะนำไปสู่การใช้งานจริง คุณภาพของระบบที่ดีนั้น จะทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นว่าการนำเอาระบบสารสนเทศมาช่วยในการทำงานนั้นจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษานักคิด ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงนักวิจัยหลายๆ ท่านในเรื่องของคุณภาพของระบบ ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบหลักตามแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ (Delone และ Mclean 2003) มาใช้เป็นรูปแบบในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปรหลัก ได้แก่

1. ความง่ายต่อการใช้งาน
2. ความปลอดภัยในการใช้งาน
3. ความมีเสถียรภาพ
4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง
5. ความง่ายในการเข้าถึง



ปัจจัยหลักทั้ง 5 ดังกล่าว เป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ คุณภาพของระบบ New GFMS Thai ซึ่งทุกปัจจัยนั้นล้วนส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมไปถึงช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่น และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในที่สุด

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

### แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับสารสนเทศ

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือข้อมูลดิบที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ รูปภาพ เสียง หรือ ภาพเคลื่อนไหว

สารสนเทศ (Information) คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล การเปลี่ยนแปลง มีการบันทึก วิเคราะห์ผลสรุปด้วยวิธีการต่างๆ หรือจัดระบบแล้ว เพื่อให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นและมีวัตถุประสงค์ในการใช้งาน และมีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใช้

สารสนเทศสามารถแบ่งออกเป็น 4 ชนิด (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 13 อ้างอิงจาก Alther, 1996)

1. สารสนเทศที่เป็นอักขระ (Alphanumeric) ได้แก่ ตัวเลข ตัวอักษร เครื่องหมาย และ สัญลักษณ์
2. สารสนเทศที่เป็นภาพ (Image) ได้แก่ รูปภาพ และ ภาพกราฟิก
3. สารสนเทศที่เป็นเสียง (Audio) ได้แก่ เสียง เสียงรบกวน เสียงแทรก และเสียงที่มีระดับต่างๆ
4. สารสนเทศที่เป็นภาพเคลื่อนไหว (Video) ได้แก่ ภาพยนตร์ และ วิดีทัศน์

ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล กลายเป็น สารสนเทศ การจัดเก็บและนำเสนอสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน มีส่วนประกอบ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและการสื่อสาร ฐานข้อมูล กระบวนการทำงาน ผู้ใช้งาน ที่ร่วมกัน ประมวลผลข้อมูล และส่งผลลัพธ์ที่ได้ไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหารงาน การควบคุม การวิเคราะห์ รวมไปถึงการติดตามผล โดยการทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ

- การนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ (Input)
- การประมวลผล (Processing)
- การนำเสนอผลลัพธ์ (Output)

ระบบสารสนเทศอาจจะมีการ สะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลผลด้วยมือ (Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer Based Information System - CBIS)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมประมวล เก็บรักษา และเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศโดยรวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และการสื่อสาร โทรคมนาคม

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกด้าน ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง สังคม สาธารณสุข คมนาคม การศึกษา และความมั่นคงปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการบริหารงานด้านต่างๆ เช่น การวางแผน การตัดสินใจทางธุรกิจ การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการผลิต การตลาด การดำเนินงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การประเมินผล เป็นต้น ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ จะจัดระบบสารสนเทศในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหา สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เช่น ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์, ช่วยกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และวางแผนปฏิบัติการ, ช่วยตรวจสอบการดำเนินงาน, ช่วยในการศึกษา และ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา, ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น, ช่วยลดค่าใช้จ่าย เป็นต้น

### การรู้สารสนเทศ

(กฤติกา วิชาธร, 2555) การรู้สารสนเทศ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถของบุคคลในการตระหนักถึงความต้องการสารสนเทศ การเข้าถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศ การประเมินสารสนเทศ และนำสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและส่วนร่วม

ในยุคสมัยที่ทุกคนสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างไร้ขีดจำกัด การรู้สารสนเทศในแต่ละคนแต่ละพื้นที่จึงเป็นสิ่งจำเป็น และยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น กับการเปลี่ยนของเทคโนโลยีในสังคมสารสนเทศ นักสารสนเทศศึกษา เล็งเห็นความสำคัญของการรู้สารสนเทศ โดยสรุปถึงความสำคัญของการรู้สารสนเทศในแง่มุมที่น่าสนใจ ดังนี้

1. เป็นการแสวงหาสารสนเทศตามความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้รับความรู้โอกาสในการเลือกใช้แหล่งสารสนเทศและแยกแยะแหล่งสารสนเทศได้
3. ได้วิเคราะห์และเลือกใช้สารสนเทศจากเครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ เช่น จากคอมพิวเตอร์ และจากเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่นๆ
4. มีความสะดวกต่อการใช้มวลชนที่หลากหลายที่เหมาะสมที่สุด
5. มีความระมัดระวังต่อการใช้สารสนเทศทั้งที่เชื่อถือได้และเชื่อถือไม่ได้
6. สามารถถ่ายทอดสารสนเทศที่รู้ให้ผู้อื่นทราบได้

การรู้สารสนเทศมีบทบาทและความสำคัญต่อการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันการศึกษาต่างๆ ต่างตระหนักถึงความสำคัญของ

การรู้สารสนเทศ ว่าเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 เพราะการรู้สารสนเทศทำให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตซึ่งเป็นกลไกนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของตนเองอยู่เสมอ และหากประเทศใดประชาชนมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ถือว่าทรัพยากรมนุษย์ของประเทศนั้นย่อมมีคุณภาพดีกว่าประเทศอื่นๆ และการรู้สารสนเทศยังเป็นวิธีแห่งการมีอำนาจของบุคคลในสังคมสารสนเทศอีกด้วย ดังนั้นประชากรที่เป็นผู้รู้สารสนเทศจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดของประเทศในยุคนี้

การรู้สารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ซึ่งองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม แห่งสหประชาชาติ ได้กำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ของมนุษย์เอาไว้ 4 ประการ คือ

1. Learn to know เรียนเพื่อให้มีความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปต่อยอด และพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ได้
2. Learn to do เรียนเพื่อที่จะทำเป็น คือ ใช้ความรู้ไปประกอบอาชีพและสร้างประโยชน์แก่สังคม
3. Learn to live with the others เรียนเพื่อดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคม
4. Learn to be เรียนเพื่อที่จะเป็นผู้ที่รู้จักตนเอง สามารถพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพ

#### ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

(อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 15 อ้างอิงจาก Stair and Reynolds, 2001) กล่าวว่า ลักษณะของสารสนเทศที่ดี มีดังนี้

- 1) สามารถเข้าถึงได้ง่าย คือ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงได้ในหลายรูปแบบ แต่ต้องเป็นการเข้าถึงอย่างถูกต้อง และเหมาะสมต่อความต้องการของผู้ใช้
- 2) ถูกต้องแม่นยำ คือ ต้องปราศจากข้อผิดพลาดใดๆ เพราะสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง ถือเป็นสารสนเทศที่ผิดพลาด
- 3) ความครบถ้วนสมบูรณ์ สารสนเทศที่สมบูรณ์ ต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญอย่างครบถ้วน
- 4) ประหยัดคุ้มค่า คือ ต้องผลิตอย่างประหยัด เหมาะสมกับราคา เนื่องจาก ผู้บริหารต้องคำนึงถึงราคาที่ต้องจ่ายไปเพื่อให้ได้สารสนเทศนั้นมา
- 5) ยืดหยุ่น คือ สามารถนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันได้หลายๆ ด้าน
- 6) ความเกี่ยวข้อง คือ ต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน เพื่อประโยชน์ในการการตัดสินใจ
- 7) เชื่อถือได้ คือ ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ละเอียดรอบคอบ รัดกุม จากแหล่งที่เชื่อถือได้ และนำเข้าสู่ระบบโดยวิธีการที่มีความน่าเชื่อถือ

8) ปลอดภัย คือ ต้องปกป้องสิทธิการเข้าถึง สำหรับผู้ที่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศนั้นๆ เท่านั้น

9) เข้าใจง่าย คือ ต้องไม่มีความซับซ้อนมากจนเกินไป สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย กล่าวคือ ต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกเกินความจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ใช้เกิดความสับสน และไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็น และตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

10) ทันต่อเวลา สารสนเทศที่ดีต้องถูกนำเสนอต่อผู้ใช้สารสนเทศได้อย่างทันท่วงที ทันต่อเวลาไม่ล่าช้า และทันต่อความจำเป็นเมื่อพวกเขาจำเป็นต้องใช้มัน เช่น การรู้สารสนเทศทางด้านพยากรณ์อากาศของสัปดาห์ก่อน ไม่ได้ช่วยในการเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใส่สำหรับสัปดาห์นี้ นั่นเป็นเพราะว่าสารสนเทศที่ได้รับไม่ทันต่อเวลาเสียแล้ว นอกจากนี้จะมีความถูกต้องแล้วข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

11) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายแห่ง

สแตร์และเรย์โนลด์ (Stair and Reynolds 2001) กล่าวว่า คุณค่าของสารสนเทศขึ้นอยู่กับ การที่สารสนเทศนั้น สามารถช่วยให้ผู้ที่มีหน้าที่ตัดสินใจทำให้เป้าหมายขององค์การสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใด หากสารสนเทศสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้ สารสนเทศนั้นก็จะมีคุณค่าสูงตามไปด้วย

### ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

#### 1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

- ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมากและช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

- ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมาก มีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็วขึ้น หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

- ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน หรือ คนกับคน หรือ คนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

- ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดีโดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

## 2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

- ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision support systems) หรือระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive support systems) จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจ วางแผนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

- ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสมระบบสารสนเทศจะช่วยให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาดรูปแบบของสินค้า บริการที่มีอยู่ หรือช่วยทำให้หน่วยงานสามารถเลือกผลิตสินค้า/บริการที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรที่มีอยู่

- ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้นระบบสารสนเทศ ทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นและรวดเร็วขึ้นด้วย

- ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

- คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

**ระบบสารสนเทศแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท** (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 23 อ้างอิงจาก สุชาติ กิระนันท์, 2541)

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับปฏิบัติการ (Operational Level Systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของปฏิบัติการในส่วนปฏิบัติการพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆ ขององค์กร วัตถุประสงค์เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge Level Systems) ระบบงานสนับสนุนการทำงานที่มีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management Level Systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic Level Systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนวางแผนระยะยาว หลักการของระบบ ต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในองค์กร

การจำแนกระบบสารสนเทศตามระดับความซับซ้อนของระบบงาน (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 24 อ้างอิงจาก พลภู ปิยวรรณและสุภาพร เชิงเอี่ยม, 2550)

- ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ บันทึกรวบรวม ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ถือเป็นระบบที่ต่ำที่สุด โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ผลลัพธ์ของระบบมักอยู่ในรูปของรายงานที่มีรายละเอียดรายงานผลเบื้องต้น

- ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น

- ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้ ที่นำไปสร้างผลผลิตใหม่ๆ รวมถึงความรู้ที่นำไปพัฒนาหน่วยงาน

- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) เป็นระบบสารสนเทศ สำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน บริหารจัดการ และการควบคุมระบบ เพื่อสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

- ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ได้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจกรรมและภายนอกกิจการประกอบกัน

- ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศ เชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกองค์กรเป็นอย่างมาก

- ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่ออกแบบมาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลข้อมูลทางการเงินที่เกิดขึ้น ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจสำหรับผู้ใช้งบประมาณ ซึ่งได้แก่ บุคคลภายในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ

(DeLone และ MeLean, 2003) นำเสนอโมเดลการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Model of Information System Success) โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1992 และประกาศใช้อย่างแพร่หลายในปี ค.ศ. 2003 และได้รับการยอมรับเพื่อเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. คุณภาพระบบ (SystemQuality)
2. คุณภาพสารสนเทศ (InformationQuality)

3. คุณภาพบริการ (ServiceQuality)
4. ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) หรือการใช้งาน (Use)
5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

โดยได้ให้ความหมายของ “คุณภาพสารสนเทศ” (Information Quality) ไว้ว่า เป็นการวัดผลลัพธ์ของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ประโยชน์ ความเป็นสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งาน การเข้าใจได้ง่าย ง่ายต่อการอ่าน มีความชัดเจน มีรูปแบบภาพที่ปรากฏให้เห็น ส่วนประกอบของเนื้อหาความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แม่นยำ มีความรัดกุม เพียงพอ น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เป็นเอกลักษณ์ สามารถเปรียบเทียบได้

คุณภาพของสารสนเทศจะมีคุณภาพสูงมากหรือน้อย พิจารณาที่ 3 ประเด็น ดังนี้ (อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 20 อ้างอิงจาก Bentley, 1998)

1. ตรงกับความต้องการ (Relevant) หรือไม่ โดยดูว่าสารสนเทศนั้นผู้ใช้นำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพได้มากกว่าไม่ใช้สารสนเทศ หรือไม่ คุณภาพของสารสนเทศ อาจจะถูกที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมของผู้ใช้หรือไม่ อย่างไร

2. น่าเชื่อถือ (Reliable) เพียงใด ความน่าเชื่อถือมีหัวข้อที่จะใช้พิจารณา เช่น ความทันเวลา (Timely) กับผู้ใช้ เมื่อ ผู้ใช้จำเป็นต้องใช้มีสารสนเทศนั้น หรือไม่ สารสนเทศที่นำมาใช้ต้องมีความถูกต้อง (Accurate) สามารถพิสูจน์ได้ (Verifiable) ว่าเป็นความจริง ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. สารสนเทศนั้นเข้มแข็ง (Robust) เพียงใด พิจารณาจากการที่สารสนเทศสามารถเคลื่อนตัวไปพร้อมกับกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป (Rigorous of Time) หรือพิจารณาจากความอ่อนแอของมนุษย์ (Human Frailty) เพราะมนุษย์ อาจทำความผิดพลาดในการป้อนข้อมูล หรือการประมวลผลข้อมูล เพราะฉะนั้นจะต้องมีการควบคุม หรือตรวจสอบ ไม่ให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น หรือพิจารณาจากความผิดพลาด หรือล้มเหลวของระบบ (System Failure) ที่จะส่งผลกระทบต่อสารสนเทศได้ ดังนั้นจึงต้องมีการป้องกันความผิดพลาด ที่อาจเกิดขึ้นได้ หรือ พิจารณาจากการเปลี่ยนแปลง การจัดการข้อมูล (Organizational Changes) ที่อาจจะส่งผลกระทบต่อสารสนเทศ เช่น โครงสร้างเพิ่มข้อมูล วิธีการเข้าถึงข้อมูล การรายงาน จะต้องมีการป้องกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องดังกล่าว

(อาชนเทพ อัครสุวรรณ, 2558, หน้า 20 อ้างอิงจาก Zwass, 1998) กล่าวว่าคุณภาพของสารสนเทศจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การทันเวลา ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงกับความต้องการ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง (Precision) และรูปแบบ ที่เหมาะสม ในเรื่องเดียวกัน

**คุณภาพของสารสนเทศ พิจารณาใน 3 มิติ ดังนี้** (O'Brien, 2001, cited in Zbigniew J Gackowski, 2004, p.847)

### มิติด้านเวลา (Time Dimension)

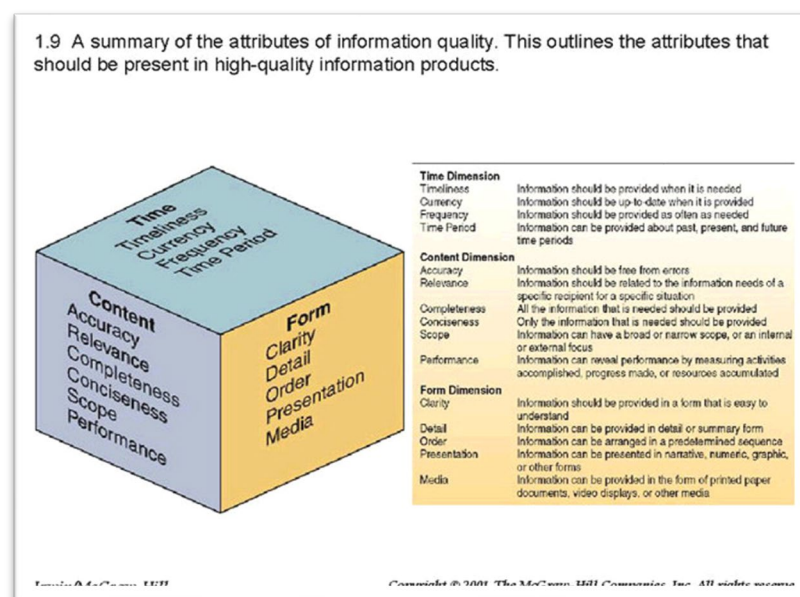
- 1 สารสนเทศควรมีการเตรียมไว้ให้ทันเวลา (Timeliness) กับความต้องการของผู้ใช้
- 2 สารสนเทศควรมีความทันสมัย หรือเป็นปัจจุบัน (Currency)
- 3 สารสนเทศควรมีความถี่ (Frequency) หรือบ่อย เท่าที่ผู้ใช้ต้องการ
- 4 สารสนเทศควรมีเรื่องเกี่ยวกับช่วงเวลา (Time Period) ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และอนาคต

### มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension)

- 1 ความถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาด
- 2 ตรงกับความต้องการใช้สารสนเทศ
- 3 สมบูรณ์ สิ่งที่เป็นจำเป็นจะต้องมีในสารสนเทศ
- 4 กะทัดรัด เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
- 5 ครอบคลุม (Scope) ทั้งด้านกว้างและด้านแคบ (ด้านลึก) หรือมีจุดเน้นทั้งภายในและภายนอก
- 6 มีศักยภาพ (Performance) ที่แสดงให้เห็นได้จากการวัดค่าการพัฒนา หรือเพิ่มพูนทรัพยากรได้

### มิติด้านรูปแบบ (Form Dimension)

- 1 ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ
- 2 มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary)
- 3 มีการเรียงเรียง ตามลำดับ (Order)
- 4 มีการนำเสนอ (Presentation) ที่หลากหลาย เช่น พรรณนา/บรรยาย ตัวเลข กราฟิก
- 5 รูปแบบของสื่อ (Media) ประเภทต่างๆ เช่น กระดาษ วิกิพีเดีย ฯลฯ



ภาพประกอบที่ 4 คุณลักษณะของคุณภาพสารสนเทศของ O'Brien 2001



(Vispat Chaichauy, 2565) สารสนเทศเป็นทรัพย์สินที่สำคัญของทุกองค์กร หากต้องการใช้ประโยชน์จากทรัพย์สินนี้อย่างเต็มที่ องค์กรต้องปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศ โดยใช้เทคนิคต่างๆ ดังนี้

1. การรวบรวม (Aggregating) คือ นำเสนอภาพรวม โดยการสรุปจากข้อมูลแต่ละรายการอย่างครบถ้วน

2. การสรุปความ (Summarizing) เช่น บทคัดย่อของรายงานที่อ่านแล้วสามารถเข้าใจสาระสำคัญได้

3. การกลั่นกรอง (Filtering) คือ เลือกเฉพาะสารสนเทศที่สำคัญ หรือเกี่ยวข้องเท่านั้น อะไรที่ไม่สำคัญคัดออก

4. การแจ้งเตือน (Alerting) คือ จับประเด็นสำคัญและแจ้งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยตรง อย่างทันเวลา

คุณภาพของสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญของการจัดการสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะได้รับสารสนเทศที่มีความเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ มีความตรงกับความต้องการของพนักงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์ จึงจะสามารถสร้างมูลค่าและความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กรได้อย่างแท้จริง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาจากนักคิด ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงนักวิจัยหลายๆ ท่านในเรื่องของคุณภาพของสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบหลักตามแนวคิดเกี่ยวกับ “คุณภาพของสารสนเทศ” ของโอไบร์อัน (O'Brien, 2001) มาใช้เป็นรูปแบบของการใช้งานสารสนเทศในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 3 ตัวแปรหลัก ได้แก่

1. มิติด้านเวลา
2. มิติด้านเนื้อหา
3. มิติด้านรูปแบบ

ปัจจัยหลักทั้ง 3 ดังกล่าว เป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ บนระบบ New GFMS Thai ซึ่งทุกปัจจัยนั้นล้วนส่งผลกระทบต่อการยอมรับการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมไปถึงช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่น และช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในที่สุด

## 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพและความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 31 อ้างอิงจาก Millet, 1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้ได้รับผลกำไร และทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยต้องบริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว ทันเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 31 อ้างอิงจาก สิริวดี ชูเชิด, 2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของตน หรือผู้อื่น ให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนและองค์กร ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562) ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การปรับปรุงแก้ไข ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 33 อ้างอิงจาก Perterson and Plowman, 1953)

#### **องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่**

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานที่ปฏิบัติมีคุณภาพ โดยที่ต้องเกิดความคุ้มค่า และสร้างความพึงพอใจ
2. ปริมาณ (Quantity) หมายถึง จำนวนของงานที่ทำเสร็จ ต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. เวลา (Time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ต้องเป็นไปด้วยความถูกต้องเหมาะสม รวดเร็ว และทันเวลา
4. ต้นทุน (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมด ต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 35 อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ, 2544) **ปัจจัยที่มีอิทธิพล**

#### **ต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร**

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ ลดจุดอ่อน พัฒนาจุดแข็ง วิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร
2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) การจัดโครงสร้างองค์กรอย่างเหมาะสม จะช่วยให้สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกรวดเร็วขึ้น
3. ปัจจัยด้านระบบ (System) หมายถึงระบบที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย
4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) หมายถึง รูปแบบในการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ทรัพยากรในองค์กร ช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย
6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือ ความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากร
7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) คือสิ่งที่ยอมรับร่วมกัน หรือได้รับความนิยมของบุคลากรในองค์กร

(ชาณณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 35 อ้างอิงจาก Certo, 2000) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ**

### **ขององค์กร**

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ ต้องมีความครอบคลุมไปถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการ ต้องครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างในงาน ลดความซับซ้อน การรวมศูนย์ หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน กลุ่มงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กร รวมไปถึงการติดตามกำกับดูแล และประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคลากร คือ บุคคลที่รวมตัวกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทหน้าที่ซึ่งกันและกัน ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรขึ้นอยู่กับ จำนวนบุคลากร ความรู้ ทักษะ การปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทักษะการสื่อสาร รวมถึงทัศนคติที่มีต่อองค์กร

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ การใช้อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย การทำการตลาด ตลอดจนการบริการ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาจากนักคิด ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงนักวิจัยหลายๆ ท่านในเรื่องประสิทธิภาพ ทำให้เห็นว่า มีหลายปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญในทุกแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบรวมไปถึงเทคโนโลยี ดังนั้นคุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ก็ย่อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร และเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน

### **แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน**

บุญยวีร์ ท่ากระเบา (2560) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นเป้าหมายหลักของการบริหารงาน เพื่อให้ผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย กลยุทธ์และเป้าหมายในการปฏิบัติงานแล้ว สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรจึงจะสามารถนำนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ มาประยุกต์สู่การปฏิบัติ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จในเป้าหมาย

(ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 15 อ้างอิงจาก พิมพรรณ กวางเดินดง, 2542) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินตนเองในแง่ของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ถึงการประเมินในเชิงบวกจากผู้ทำงานร่วมกัน

(ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 15 อ้างอิงจาก ภูริชญา มัชฌิมานนท์, 2544) กล่าวว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การประเมินการปฏิบัติงานของตนเองว่าอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพึงพอใจและมีประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

(ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 15 อ้างอิงจาก อภิวัดน์ จันกัน, 2544) ได้ให้ความหมายว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานหมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองว่าพึงพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเกณฑ์ 12 ด้าน มากน้อยเพียงใด ได้แก่

1. ประสิทธิภาพการทำงาน
2. ประสิทธิภาพการทำงาน
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้ถูกต้องทันเหตุการณ์
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. การได้รับความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน
7. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
8. การพัฒนาตนเอง
9. ความซื่อสัตย์สุจริต
10. ความใส่ใจในระเบียบแบบแผน
11. ความพึงพอใจของลูกค้า
12. ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ

(ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 15 อ้างอิงจาก สมใจ ลักษณะ, 2543) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานหมายถึง การวินิจฉัย การรับรู้ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่า มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และบรรลุในผลที่คาดหวังขององค์กร ความคาดหวังในความสำเร็จประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การประเมินว่าการปฏิบัติงาน เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) หมายถึง การบริหารจัดการ จัดหาทรัพยากรมาใช้ให้ตรงกับงาน จัดหาอย่างเหมาะสม และใช้งานอย่างคุ้มค่าที่สุดในการปฏิบัติงาน
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Operation Process) หมายถึง การจัดการการทำงานในองค์กรให้บุคลากรปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ โดยใช้นวัตกรรมใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการประเมินว่า ผลการดำเนินงานที่ออกมา นั้น ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ด้วย

(ธรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 16 อ้างอิงจาก บรรยงค์ โตจินดา, 2539) การประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงาน คือ การตีความอย่างเป็นระบบ ซึ่งการประเมินนี้ ต้องเป็นไปอย่าง

ปราศจากอคติหรือความลำเอียง ซึ่งจะทำให้ได้ผลการประเมินที่เป็นประโยชน์ และเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

กรอบการประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานจำแนกได้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Goal Accomplishment) คือ การพิจารณาผลผลิต (Output) ขององค์กรว่าตรงตามเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

(ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 16 อ้างอิงจาก กาญจนา อินทร์ักษ์, 2545) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลด้านความสำเร็จในกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ของหัวหน้าประกอบด้วย

- ความสำเร็จในการวางแผน (Planning)
- ความสำเร็จในการจัดตั้งองค์การ (Organizing)
- ความสำเร็จในการบริหารงานบุคคล (Staffing)
- ความสำเร็จในการอำนวยการ (Directing)
- ความสำเร็จในการควบคุม (Controlling)

(ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 16 อ้างอิงจาก ภูริชญา มัชฌิมานนท์, 2544) ได้กำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้มุ่งไปสู่ความสำเร็จของงาน ประกอบด้วย

- ความรับผิดชอบ (Accountability) คือ มั่นใจว่ามีการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพ และดำรงอยู่ด้วยความจงรักภักดีต่อองค์กร ยึดมั่นในกฎเกณฑ์และความรับผิดชอบ

- การให้บริการลูกค้า (Customer Service) คือ สนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน พร้อมทั้งจะปรับปรุงเพื่อสนองตอบต่อแรงกดดันและการเปลี่ยนแปลงจากความต้องการของลูกค้า

- การตัดสินใจ (Decisiveness) มีการตัดสินใจที่ดี รับรู้ผลกระทบและการนำเอาผลการตัดสินใจไปใช้

- ความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) คือ รู้จักใช้โอกาสในการพัฒนาการตลาดจากผลผลิตใหม่ และการให้บริการทั้งภายในและภายนอกองค์กร

- การแก้ไขปัญหา (Problem Solving) คือ กำหนดและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อการตัดสินใจที่เป็นเหตุเป็นผล

- มีเทคนิคที่เชื่อถือได้ (Technical Credibility) คือ มีความเข้าใจและรู้จักประยุกต์วิธีการที่เหมาะสม กำหนดกฎเกณฑ์และนโยบายที่สัมพันธ์กับผู้เชี่ยวชาญ

2. ความสำเร็จในการจัดหาและใช้ทรัพยากรที่เป็นระบบ (System Resource) หมายถึง การจัดหา และการใช้ทรัพยากร (Procurement and Resource Using) โดยพิจารณาว่าการทำงานจะได้ตามเป้าหมายความสำเร็จ จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากรอย่างครบถ้วนและเพียงพอ

3. ความสำเร็จในการจัดกระบวนการปฏิบัติงานภายใน (Internal Process and Operations)

พิจารณาจากกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงาน ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน การไหลเลื่อนส่งต่อ (Flow) ของงาน การมีประสิทธิภาพของการทำงาน โดยงานต้องครบถ้วน ประหยัดเวลา ประหยัดต้นทุน มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยที่ทุกคนทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ไม่มีข้อขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน โดยมีวัตถุประสงค์คือ ต้องมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

4. ความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) เป็นการพิจารณาว่าผลงาน และกระบวนการที่นำมาปฏิบัติสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องเพียงใด โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหารองค์กร พนักงานและลูกจ้างทุกระดับชุมชน หน่วยงานของรัฐ

(ธรรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561, หน้า 19 อ้างอิงจาก จีรวัดน์ กิตติมงคลมา, 2543) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ความพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าหากความต้องการนั้นได้รับตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดเพิ่มขึ้น และจะไม่เกิดความพึงพอใจ

(ธรรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข, 2561) การที่หัวหน้าจะพัฒนาองค์กรหรือทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องคำนึงและพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวเองซึ่งโดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา เพราะปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อรอการแก้ไข หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือความคาดหวัง และปัญหาอาจเกิดที่เป้าหมาย เกิดที่ผลผลิต เกิดที่กระบวนการ หรือเกิดที่ปัจจัยอื่นๆ ก็ตาม ล้วนเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เมื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้ว ก็ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นรูปธรรม เพื่อพัฒนาองค์กรและวางแผนฝึกอบรมให้หัวหน้ามีทักษะการบริหาร ทั้งด้านบุคลากร ด้านองค์กร ด้านทรัพยากรให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่ายและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และย่อมนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงานในที่สุด อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีผู้กำหนดกรอบแนวคิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานไปในแนวทางที่ต่างกันเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยยึดกรอบแนวคิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) ของสมใจ ลักษณะ (2543, หน้า 251 - 252) เป็นสำคัญ ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource) กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations) และความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction) ซึ่งจะเป็นข้อมูลที่สะท้อนความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

จากแนวคิดและทฤษฎีที่ได้ทำการศึกษาจากนักคิด ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงนักวิจัยหลายๆ ท่านในเรื่องความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทำให้เห็นว่า เมื่อองค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็ย่อมส่งผลความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นผลให้เกิดความเชื่อมั่น และยอมรับการใช้งาน ซึ่งจะนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในที่สุด

### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

(ชาญณรงค์ พรหมสอน, 2562, หน้า 34 อ้างอิงจาก จิตติมา อัครธิติพงศ์, 2556) ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นหัวใจในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ โดยองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพที่จะทำให้องค์กรมีผลผลิต และการบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากร มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลาดโลก คู่แข่งขันทางธุรกิจ เป็นต้น
2. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ ของผู้บริหาร ที่กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และบรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของพนักงาน
3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้าน สถานที่ อุปกรณ์ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของพนักงาน โดยบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร
4. กระบวนการขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่ทำให้เกิดการผลผลิต และการบริการที่น่าพอใจ และเอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

## 2.7 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

### แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

(ญาณิศา พลอยชุม, 2557) ในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1970 ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ เพื่อช่วยให้มนุษย์ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในช่วงแรกนั้นระบบเหล่านี้ไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้งาน ไม่ตอบสนองกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร ยังไม่มีความไว้วางใจในสิ่งที่ไม่ใช่มนุษย์เป็นผู้ลงมือปฏิบัติ ต่อมาจึงมีการคิดค้นแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดย Fred Davis ในช่วงคริสต์ทศวรรษที่ 1980 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งได้มุ่งศึกษาไปที่ความตั้งใจของผู้ใช้งาน ที่จะต้องใช้ระบบสารสนเทศ และพฤติกรรมการใช้งานก็จะเกิดขึ้น โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้ได้พัฒนามาจากแนวคิดมาจาก “การกระทำตามหลักเหตุผล” (A Theory of Reasoned Action : TRA)

โดยหลักการของ TRA คือ แม้ว่าการแสดงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะเกิดจากการตัดสินใจของบุคคล (Individual Behavior) แต่ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมโดยตรงคือความตั้งใจ

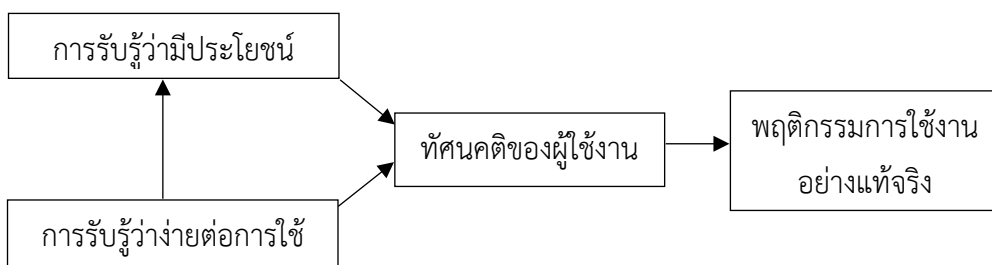
แสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ซึ่งความตั้งใจจะได้รับแรงขับเคลื่อนจากปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Attitude toward the Behavior) และบรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm)

ทัศนคติต่อพฤติกรรม คือ ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล บุคคลจะประเมินภาพรวมของพฤติกรรม จากความเชื่อถึงผลที่น่าจะตามมา บุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางบวก จะมีทัศนคติที่ดีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่ประเมินพฤติกรรมและเชื่อว่าให้ผลลัพธ์ทางลบ บุคคลนั้นจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว

บรรทัดฐานของสังคม คือ การรับรู้ของแต่ละตัวบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวังหรือความต้องการของแต่ละกลุ่มบุคคล ที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้กับบุคคลปฏิบัติตามความต้องการของกลุ่มบุคคลในสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้น

### แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM)

(ญาณิศา พลอยชุม, 2557) Fred Davis ได้นำเสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีครั้งแรกในปี ค.ศ. 1985 โดยเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ต่อจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล หรือ TRA พัฒนาขึ้นเป็น TAM เพื่อใช้ในการศึกษาบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำตัวแปรบรรทัดฐานของสังคม ของ TRA เข้ามาใช้ในการศึกษาการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยรูปแบบต้นฉบับของ TAM สามารถแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis 1985

โดยตัวแปรแต่ละตัวของโมเดลต้นฉบับของ TAM สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การรับรู้ว่ามีประโยชน์ หมายถึง การที่บุคคลนั้นเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้นได้ และรับรู้ว่าเป็นประโยชน์และมีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงาน



2. การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังว่าระบบสารสนเทศที่นำมาใช้งานนั้น จะต้องใช้งานได้ง่าย โดยที่ไม่ต้องเกิดจากการใช้งานซ้ำบ่อยๆ จนเกิดความชำนาญแล้วจึงทำให้เกิดความง่าย แต่ต้องมีความง่ายในตัวของสารสนเทศเอง ซึ่งจะส่งผลไปยังเจตคติของผู้ใช้งาน

3. ทัศนคติของผู้ใช้งาน หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรม ที่การใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ

4. พฤติกรรมการใช้งานอย่างแท้จริง หมายถึง พฤติกรรมที่มีความเข้าใจถึงประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในองค์กร จึงเกิดการตั้งใจใช้งานขึ้น

(ญาณิศา พลอยชุม, 2557) ในปี ค.ศ. 1989 Davis, Bagozza และ Warshaw ได้ปรับปรุง TAM เพื่อให้สามารถอธิบายถึงความตั้งใจในการใช้งานได้อย่างละเอียดมากขึ้น และสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของในระดับบุคคลได้ และยังสามารถใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจ และพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ได้อีกด้วย หลักการของ TAM (1989) ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก ได้แก่ ตัวแปรภายนอก, การรับรู้ว่ามีประโยชน์, การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน, ทัศนคติต่อการใช้, พฤติกรรมการตั้งใจในการใช้ และการใช้งานจริง โดย ตัวแปรแต่ละตัว ของ TAM (1989) สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ตัวแปรภายนอก (External Variable) หมายถึง สิ่งที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อและพฤติกรรมทางสังคม เป็นต้น

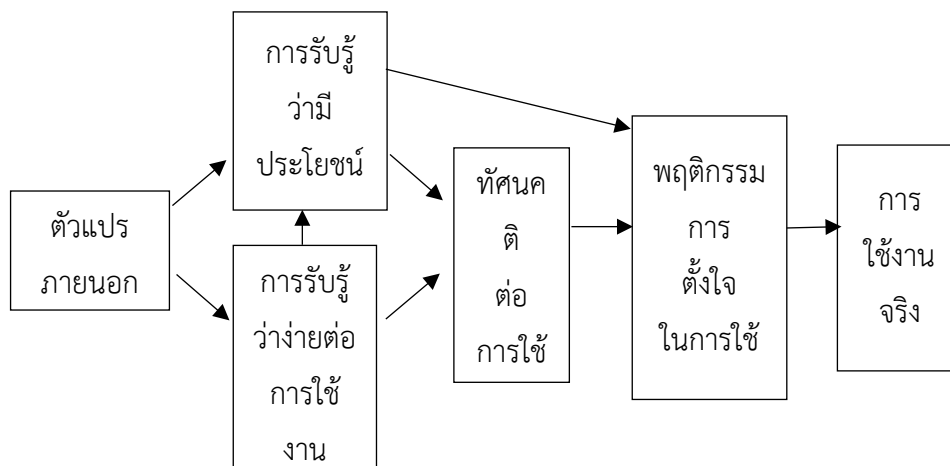
- การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ หรือ การที่แต่ละคนจะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาหรือศักยภาพผลงานของตนเองได้มากน้อยเพียงใด

- การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ การที่ผู้ใช้งานสามารถประเมินได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาช่วยในการทำงานนั้น ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และไม่ต้อง ใ้ความพยายามที่จะใช้งานมาก กล่าวคือ ระบบมีความง่ายในตัว ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการใช้งานได้โดยง่าย

- ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้งานว่า มีความยอมรับการใช้งานมากหรือน้อยเพียงใด

- พฤติกรรมการตั้งใจในการใช้ (Intention to Use) หมายถึง การที่ผู้ใช้งาน เกิดการยอมรับที่จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการตั้งใจที่จะใช้งาน

- การใช้งานจริง (Actual Systems Use) หมายถึง การที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยีและนำมาใช้งานจริง



ภาพประกอบที่ 6 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Davis, Bagozza และ Warshaw 1989

จากภาพประกอบที่ 6 สามารถอธิบายได้ว่า ตัวแปรภายนอก ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งหมายถึงระดับความเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามที่จะใช้งาน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังทัศนคติในการใช้ และเมื่อบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ก็ย่อมส่งผลไปยังพฤติกรรมที่มีความตั้งใจในการใช้ และนำไปสู่การใช้จริงในที่สุด

จุดเด่นของการเอาแนวคิดนี้มาใช้ คือ การยอมรับของผู้ใช้งานมีอิทธิพลมาจากปัจจัยสองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันคือ การรับรู้ถึงผลประโยชน์และความง่ายต่อการใช้งานระบบ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการสร้างระบบที่มีความง่ายต่อการใช้งานจะทำให้ผู้ใช้รู้สึกว่ามีประโยชน์และส่งผลให้เกิดความต้องการใช้งานจริง

### กระบวนการของการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีนั้น เป็นขั้นตอนที่บุคคล ได้รับรู้ในเรื่องต่างๆ มา จนกระทั่งเกิดความสนใจ ยอมรับและนำไปใช้ในที่สุด (ขวัญใจ ปัญจธรรารกุล, 2560) โดยกระบวนการยอมรับแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของตน ซึ่งอาจเกิดจากการรับรู้โดยบังเอิญ จนทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่พบ
2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มใส่ใจในรายละเอียด โดยจะมีความตั้งใจที่จะศึกษามากขึ้น ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์มากขึ้น โดยเป็นขั้นที่ใช้วิธีการคิดมากกว่าขั้นแรก

3. **ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage)** เป็นขั้นที่บุคคลคิดไตร่ตรองหาวิธีการทดลองใช้นวัตกรรมใหม่ โดยค้นหาข้อดีข้อเสีย ถ้าพบว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้ แต่ถ้าพบว่าข้อเสียมีมากกว่าก็อาจไม่ใช้ โดยอาจต้องหาสิ่งสนับสนุนความคิดเพิ่มเติมประกอบการตัดสินใจ
4. **ขั้นทดลอง (Trial Stage)** เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ว่าเหมาะสมกับกิจกรรมของตนหรือไม่ โดยจะมีการหาข้อมูลที่มีความเฉพาะจากแหล่งต่างๆ ประกอบ
5. **ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption stage)** เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเชื่อว่าเป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมของตนแล้วจึงนำไปปฏิบัติจริง

### **ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี**

1. **มีความสามารถดีกว่าเดิม (Relative Advantage)** คือเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้มีความสามารถที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับการใช้งานเดิม เช่น มีคุณสมบัติที่ดีขึ้น การใช้งานง่ายขึ้น สะดวกรวดเร็วมากขึ้น ช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน
2. **ความเข้ากันได้ (Compatibility)** คือ สามารถนำมาปรับในชีวิตประจำวันได้จริง เนื่องจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เป็นกระบวนการที่ใช้เวลาค่อนข้างนาน ดังนั้นถ้าเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่ยากลำบากในการปรับตัวก็จะทำให้ผู้ใช้งานไม่เกิดการยอมรับ และจะเกิดการแพร่ขยายการใช้งานได้ต่ำ
3. **ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Complexity)** หากเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้มีความซับซ้อน ยากที่จะเรียนรู้หรือทำความเข้าใจ หรือมีขั้นตอนที่ยุ่งยากในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็มีโอกาสในการได้รับความนิยม แพร่ขยายการใช้งานได้ต่ำกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความซับซ้อนน้อยกว่า
4. **ความสามารถในการแสดงให้เห็นถึงการใช้งาน (Trialability)** เมื่อเกิดการทดลองใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และได้ผลที่น่าพอใจ ใช้งานได้จริง จะทำให้ผู้ใช้รู้สึกชื่นชอบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ใหม่ที่ทดลอง มากกว่าการทำงานแบบเดิม ดังนั้น โอกาสของการยอมรับก็จะมีมากขึ้นด้วย
5. **ความสามารถในการแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่สังเกตได้ (Observability)** การแพร่กระจายของเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นไปได้มากหรือน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถที่เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นแสดงผลลัพธ์ที่สังเกตเห็นได้ง่าย ผ่านการใช้งานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ยิ่งการแสดงผลลัพธ์สามารถทำให้สามารถสังเกตเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ได้มากเท่าไร ก็จะมีโอกาสที่เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะได้รับการแพร่ขยายออกไปมากขึ้นเท่านั้น

## 2.8 ผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย อมรมงคลทอง และ จันทพงศ์ จันทภักดี (2565) ศึกษาในเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีภายในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับปัจจัยคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการทำงาน และ 2) การยอมรับเทคโนโลยีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานบัญชีภายในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี การยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.34, 4.47 และ 4.48 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.561, 0.473 และ 0.534 ตามลำดับ 2) การยอมรับเทคโนโลยีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าอิทธิพลรวมประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยี ( $TE=0.165$ ) และคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ( $TE=0.765$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลต่อการรับรู้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถกล่าวได้ว่า พนักงานบัญชีสามารถนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ ในการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบันโดยตลอด สามารถนำเข้าข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา ตัวข้อมูลที่น่ามาใช้มีความกระชับ ชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่ซับซ้อน โดยข้อมูลที่ได้ทั้งหมด จากการนำเข้าข้อมูลผ่านระบบคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชีจะสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจ ต่อการบริหารองค์กรด้านอื่นๆ และยังสามารถนำไปใช้กับแผนกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีคุณภาพ

สุมาลี อนุกุล และ สุมาลี รามัญ (2565) ศึกษาในเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ประโยชน์ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางด้านบัญชีในโรงเรียนฝึ่งพระนคร กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.ปัจจัยคุณภาพระบบสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ และประสิทธิภาพในการทำงาน 2. การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ประโยชน์ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน ทำการเก็บข้อมูลกับบุคลากรทางด้านบัญชีภายในโรงเรียนฝึ่งพระนคร จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพระบบสารสนเทศ การยอมรับ เทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20, 4.18, 4.19 และ 4.21 ตามลำดับ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.663, 0.702, 0.703 และ 0.601 ตามลำดับ 2) การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ประโยชน์ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเรียงค่าอิทธิพลรวมประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยี ( $TE=0.812$ ) การรับรู้ประโยชน์ ( $TE=0.514$ ) และคุณภาพระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลรวมต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ( $TE=0.382$ ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า

การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางด้านบัญชีภายในโรงเรียน ฝั่งพระนครมากกว่า การรับรู้ประโยชน์ และคุณภาพระบบสารสนเทศ กล่าวได้ว่า คุณภาพการใช้งาน ระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน บัญชีในโรงเรียนฝั่งพระนคร กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วิสุทธิ วิมลธรรม และ ชาตยา นิลพลับ (2564) ได้ศึกษาในเรื่อง “ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร จังหวัดชัยภูมิ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง สำหรับลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านรูปแบบ และความปลอดภัย มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง ด้านความรวดเร็ว มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง โดย ธกส. ควรพัฒนารูปด้านความสวยงาม ความสามารถในการรองรับอุปกรณ์ การใช้งานง่าย เพื่อสร้างการยอมรับการใช้งานให้มากขึ้น และควรคำนึงถึงระบบความปลอดภัย เช่น การป้องกันการถูกขโมย ข้อมูล และเพิ่มระบบความปลอดภัยในการเข้าใช้งานข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการ ทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง รวมถึงควรพัฒนาด้านความรวดเร็วของระบบ และเสถียรภาพในการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่เกิดความติดขัด ส่งผลให้ ผู้ใช้บริการเกิดการ ยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น

ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563) ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย 2. ศึกษาความสัมพันธ์ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพ การฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย และ 3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานโปรแกรม การประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทยโดยตรง หรือเป็นผู้ที่ลงข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรของหน่วยลงโปรแกรมโดยตรง จำนวน 81 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา คุณภาพของระบบ ประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้งานโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรม ทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ผลการศึกษา ทำให้เกิดแนวทางพัฒนาโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

สุกัญญา คลังทอง สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และอัจฉราพร โชติพิฤกษ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพ

การบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งต่อผลประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย” วัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ ศึกษาปัจจัย ด้านคุณภาพของข้อมูลทางบัญชี คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประสิทธิภาพการใช้งาน โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงานบัญชีของธุรกิจ SMEs ใน กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 800 คน มีตัวแปรแฝงภายนอก คือ 1) คุณภาพข้อมูลทางการบัญชี 2) คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และ 3) คุณภาพของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตัวแปรแฝงภายใน คือ 1) การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) ประสิทธิภาพของการทำงานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน โดย 1) คุณภาพข้อมูลทางบัญชี คุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ 2) การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ (SMEs) ในประเทศไทย และ 3) แบบจำลอง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ถ้าพนักงานบัญชีรับรู้คุณค่าของการทำงาน และมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ข้อมูลที่ต้องการแบบถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ได้ศึกษา “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” โดยงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการของกรมเจ้าท่า รวมจำนวน 252 คน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคุณภาพของระบบที่มีความทันสมัย ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือและคุณภาพของระบบที่มีความรวดเร็วส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ นอกจากนี้ยังพบว่า คุณภาพของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.01 กล่าวได้ว่า เพราะความรวดเร็วของระบบสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึง ความถูกต้องและความครบถ้วนข้อมูลของสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ต้องการจึงเกิดความพึงพอใจและให้ความเชื่อถือ

สุพัตรา วังเย็น (2563) ได้ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งานง่าย อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้งานระบบ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งถ้าหากเทคโนโลยีใช้งานง่าย ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ผู้ใช้ระบบจะมีความเชื่อว่า ระบบจะสามารถทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่นั้นบรรลุผลสำเร็จ

Zaini (2020) ได้ศึกษาเรื่อง “Factors affecting the adoption of an accounting information system based on UTAUT2 and its implementation in a tourism corporation” พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการรับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของสารสนเทศ และการยอมรับ เทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบัญชีได้รับอิทธิพลจากการสร้างคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

Kofahe, M. K., Hassan, H. and Mohamad, R. (2019) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในประเทศจอร์แดน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ GFMS จากมุมมองของพนักงานราชการชาวจอร์แดน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานราชการผู้ที่ใช้งานในระบบ GFMS ในประเทศจอร์แดน มีตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ การต่อต้านการใช้ระบบ การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ ตัวแปรคั่นกลาง ได้แก่ การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ตัวแปรตาม คือ ประโยชน์สุทธิต่อระบบ GFMS ในประเทศจอร์แดน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ การต่อต้านการใช้ระบบ การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ GFMS ในประเทศจอร์แดน

พิมพ์วิศา สุริยมงคล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง” โดยศึกษาปัจจัยในด้านความเชื่อและความพึงพอใจ ซึ่งเป็นการหาความสัมพันธ์โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง และทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือกลุ่มผู้ที่เคยใช้งานโมบายแบงก์กิ้งของธนาคารในประเทศไทย และอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครหรือปริมณฑล จำนวน 388 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจที่มีผลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่องมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งาน รองลงมาคือ การรับรู้ถึงความง่าย ในการใช้งาน ขณะที่ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ คุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย จากผลการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าการสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ของโมบายแบงก์กิ้ง เป็นสิ่งที่ธนาคารควรให้ความสำคัญมาเป็นอันดับแรก โดยประโยชน์นั้นต้องตอบโจทย์

การใช้งานและตรงตามความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินของลูกค้าให้มากที่สุด การให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการทำธุรกรรมของธนาคาร เป็นตัวส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการใช้โมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง และการคำนึงถึงข้อมูลส่วนตัวและความปลอดภัยมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความกังวล ในเรื่องความปลอดภัยและการลู่ล้าความเป็นส่วนตัวของข้อมูลที่ได้ให้ไว้กับธนาคาร จะส่งผลให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อโมบายแบงก์กิ้งนั้นลดลง

สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) ได้ศึกษาในเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากรกรมศุลกากรประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับ ที่มีอิทธิพลต่อความง่ายในการใช้งาน 2) คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับและความง่ายต่อการใช้งาน ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ และ 3) การรับรู้ประโยชน์ และความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรแห่งประเทศไทย ที่ใช้ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 335 คน ผลการวิจัยปรากฏว่า คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพบริการ ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์, การรับรู้ประโยชน์ และความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งาน กล่าวได้ว่า หากสารสนเทศของระบบ NSW มีความทันสมัย ถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งาน รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเพิ่มขึ้น หรือ คุณภาพของระบบ และคุณภาพสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายต่อการใช้งานนั้น ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับการใช้งานอีกต่อหนึ่ง กล่าวได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานของระบบ เช่น ระบบใช้งานง่าย มีความซับซ้อนน้อย เรียนรู้การใช้งานและทำความเข้าใจได้ง่าย ดูแลระบบได้ง่าย และใช้งานกับเครือข่ายได้รวดเร็ว ทุกสถานที่ และทุกเวลา ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงการยอมรับว่าระบบสามารถสนับสนุนการใช้งานมากขึ้น

เพ็ญพิชชา ผลไพบุลย์ (2561) ศึกษาในเรื่อง “ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของประสิทธิผล ของระบบสารสนเทศทางบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นายทหารเหล่าการเงิน สังกัดกองทัพบก จำนวน 322 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ ทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชี โดยตัวแปรอิสระทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การประมวลข้อมูล การจัดการข้อมูล การควบคุมข้อมูล การรักษาความปลอดภัย ของข้อมูล และการจัดทำสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานทางบัญชี ทั้งนี้ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานบัญชี แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กันของข้อมูล ด้านความแม่นยำของข้อมูล ด้านความทันเวลาของข้อมูล และด้านความ



รัดกุมของข้อมูล ซึ่งได้รับผลกระทบจากประสิทธิผล ของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 กล่าวได้ว่า ระบบ GFMS มีการกำหนดโครงสร้างรหัสงบประมาณและรหัสบัญชีเป็นรหัสกลางที่สอดคล้องและใช้ร่วมกัน เป็นระบบเรียลไทม์ หากมีการแก้ไขข้อมูลจะปรับปรุงข้อมูลทันทีเมื่อมีการบันทึกข้อมูลนำเข้าระบบ รวมทั้ง มีการจัดการข้อมูลการส่งออกข้อมูลรายงานไป MS Excel เพื่อถ่ายทอดการใช้งาน ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทางบัญชีด้านความแม่นยำของข้อมูลในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยระบบ GFMS มีการกำหนดสิทธิผู้เข้าใช้งาน เพื่อกำหนดสิทธิเฉพาะบุคคลในการเรียกดูข้อมูลที่เป็นความสำคัญ มีการสำรองข้อมูลและความต่อเนื่องในการทำงานกรณีเกิดเหตุการณ์ที่มีอาจคาดการณ์ล่วงหน้าได้, ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการประมวลผลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความทันเวลาของข้อมูลในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ระบบ GFMS จะสามารถ ประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ข้อมูลทางบัญชีที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ แต่ในขณะเดียวกันกรณีที่มีการประมวลผลพร้อมกันสำหรับช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น สิ้นเดือนหรือสิ้น ไตรมาส จะส่งผลให้ระบบประมวลผลข้อมูลของระบบ GFMS ช้า ส่งผลให้งานที่ต้องการได้ไม่ทันเวลา, ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการจัดการข้อมูลมีความ สัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีด้านความรัดกุมของข้อมูลในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความรัดกุมของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่นำมาใช้จะต้องมีปริมาณข้อมูลที่ได้เลือกสรรแล้ว ความรัดกุม อาจกล่าวได้ว่าเป็นคุณภาพ เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงที่จะใช้ข้อมูลส่วนเกินและไม่จำเป็น

กิตติ มธูรสพรวัฒนา (2561) ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Netflix ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ปัจจัยทางด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ตามแนวคิด เกี่ยวกับ แบบจำลองความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ (Information System Success Model : IS Success Model) และความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการความพึงพอใจ Netflix จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ รวมถึงทัศนคติในการใช้งาน Netflix ของผู้ให้บริการในแต่ละ Generation ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการวิจัยในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมีประเด็นคำถามสำหรับกลุ่มผู้ให้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation Baby bloomer Generation X และ Generation Y คือ พฤติกรรมในการใช้บริการ Netflix และปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด (4P's) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการ

จัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และรูปแบบเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการตอบแบบสอบถามโดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 384 ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix มีจำนวน 3 ปัจจัย ดังนี้ ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ในขณะเดียวกันปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ Service Quality) และปัจจัยด้านการนำเสนอ (Presentation) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix กล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านคุณภาพ ของข้อมูล (Information Quality) ทั้งในเรื่องของโปรแกรม มีการให้ข้อมูลภาพยนตร์ มีละเอียดครบถ้วน เช่นชื่อผู้แสดง ประเภทภาพยนตร์ ความยาวของภาพยนตร์ และการที่ Netflix มีตัวอย่างภาพยนตร์ให้รับชม และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix แสดงให้เห็นว่าการที่โปรแกรมมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน โปรแกรม มีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที ใช้เวลาต่ำในการดาวน์โหลดภาพยนตร์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น Smartphone, Tablet, PC และโทรทัศน์ โปรแกรมมีความเสถียร รวมถึงคุณภาพเสียงของภาพยนตร์ และภาพยนตร์มีความคมชัด ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix การที่โปรแกรมมีความพร้อมในการใช้งาน ออกแบบง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงได้หลากหลายช่องทางและโปรแกรมที่มีความเสถียรนั้น ย่อมส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ณัชชา อาแล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี และคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านทักษะทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี 2) ศึกษาปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางบัญชี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี 3) ศึกษาปัจจัยด้านจรรยาบรรณวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี และ 4) ศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานทางบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จำนวน 361 คน มีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ทักษะทางวิชาชีพ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางบัญชี และจรรยาบรรณวิชาชีพ ตัวแปรคั่นกลาง คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชี และตัวแปรตาม คือ คุณภาพงบการเงิน ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 2) การใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี ด้านการใช้งานระบบ GFMS และการประมวลผลข้อมูลทางบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) จรรยาบรรณวิชาชีพ ด้านความโปร่งใส ด้านการรักษาความลับ และด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 4) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความละเอียดรอบคอบในการทำรายงานส่งผลต่อคุณภาพงบการเงิน ด้านความทันต่อเวลา ด้านความเปรียบเทียบได้ ด้านความพิสูจน์ยืนยันได้ และด้านความเข้าใจได้

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางบัญชีของระบบ GFMS ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ขวัญใจ ปัญจธรรากุล (2560) ได้ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินการคลังภาครัฐมาใช้ในการดำเนินงานของกรมทางหลวง” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินการคลังภาครัฐมาใช้ในการดำเนินงานของกรมทางหลวง ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความไว้วางใจในระบบ และการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของกรมทางหลวง (ส่วนภูมิภาค) จำนวน 202 ตัวอย่าง จากการศึกษาระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบ GFMS ได้แก่ 1) คุณภาพของข้อมูล 2) คุณภาพของระบบ 3) คุณภาพของการให้บริการในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 5) ความไว้วางใจในระบบ 6) การใช้งาน ในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความไว้วางใจ ในระบบ และการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบ GFMS ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และ คุณภาพของการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 2) คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในระบบ 3) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลเชิงบวกต่อความไว้วางใจในระบบ 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความไว้วางใจในระบบส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งาน โดยคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ความไว้วางใจในระบบ และการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบ GFMS โดยเมื่อพิจารณาจากการคำนวณหาค่า Total Effect พบว่า คุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความไว้วางใจในระบบ ไปสู่การใช้งาน (Use) ระบบ GFMS มากที่สุด

ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บไซต์เพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บเพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ โดยการนำทฤษฎีทางด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ของ DeLone และ McLean และ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) มาทำการศึกษาร่วมในบริบทของการใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน คุณภาพของระบบงาน คุณภาพของสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ใช้บริการเว็บไซต์

ตัวแทนการท่องเที่ยวยอนไลน์ จำนวน 262 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพของสารสนเทศ และการรับรู้ถึงประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการ รองลงมาคือ คุณภาพของสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ผลที่ได้ทำให้พบว่า คุณภาพของระบบงาน และคุณภาพของสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้งานเว็บไซต์ใช้บริการแล้วเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับตามมาก็จะส่งผลให้เกิดระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และการที่ระบบงานมีคุณภาพ คือ สามารถตอบสนองและการประมวลผลรายการที่รวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้การที่คุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ และทันสมัย ยังส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่นกัน

รัชดาพร สุธาโภชน์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาในเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานระบบ Navis ภายในท่าเรือแหลมฉบัง” วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบ Navis 2) ปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้ที่ใช้งานในระบบ Navis ภายในท่าเรือแหลมฉบัง จำนวน 136 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ความง่ายในการใช้งาน เวลาในการตอบสนอง และความปลอดภัย มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการใช้งานระบบ Navis ของผู้ใช้งานภายในท่าเรือแหลมฉบัง, คุณภาพระบบ ด้านเวลาในการตอบสนอง ความปลอดภัย และการใช้งานระบบ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, การใช้งานระบบ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์สุขที่กล่าวได้ว่า การที่ระบบ Navis สามารถแสดงผลลัพธ์ได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันทีที่จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจ และการที่ระบบ ไม่แสดงข้อมูลที่ผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องมีความวิตกกังวล ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบ Navis การที่ข้อมูลในระบบ Navis มีความปลอดภัย ไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูล และแก้ไขข้อมูลได้ จะทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัย และจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ Navis ในภาพรวม

## สรุป

ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศนั้น เป็นทฤษฎีที่ใช้ศึกษาและประเมินความสำเร็จหรือล้มเหลวของการใช้งานระบบสารสนเทศ ทั้งในแง่ของอุปกรณ์ หรือระบบปฏิบัติการ โดยสามารถวัดได้จากปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพของบริการ ความตั้งใจที่จะใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุทธิ โดยปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สามารถประเมินได้ว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในองค์กรนั้น มีความเหมาะสม และจะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งในการใช้งานระบบสารสนเทศที่ทันสมัยนั้น ผู้ใช้งานก็ย่อมต้องมีทักษะ ความสนใจ การเรียนรู้ ความตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน อันส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับการใช้งานในที่สุด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา โดยนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้งานระบบสารสนเทศในหน่วยงาน ทั้งในด้านอุปกรณ์และระบบปฏิบัติการ มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ซึ่งคาดว่าจะส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร ทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานในเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่น รวมถึงช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้ โดยการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากผลงานของนักคิด ผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงนักวิจัยหลายๆ ท่าน และได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถอธิบายอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยสามารถนำมาวิเคราะห์หาค่าตัวแปรได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย	คุณภาพของระบบ					คุณภาพการ ใช้งานสารสนเทศ			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ความง่ายต่อการใช้งาน	ความปลอดภัยในการใช้งาน	ความมีเสถียรภาพ	ความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความง่ายในการเข้าถึง	ด้านเวลา	ด้านเนื้อหา	ด้านรูปแบบ	การยอมรับเทคโนโลยี	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	การบรรลุเป้าหมายตามความสำเร็จ	ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน
วันชัย อมรมงคลทอง และ จันทพงศ์ จันทรรักษ์ (2565)						✓	✓	✓	✓			
สุมาลี อนุกุล และ สุมาลี รามัญ (2565)						✓	✓	✓	✓			
วิสุทธิ์ วิมลธรรม และ ชატยา นิลพลับ (2564)		✓						✓	✓			✓
ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563)	✓	✓	✓	✓	✓						✓	
สุกัญญา คลังทอง, สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และ อัจฉราพร โชติพิฤกษ์ (2563)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		
ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563)				✓			✓	✓		✓	✓	✓

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย	คุณภาพของระบบ					คุณภาพการ ใช้งานสารสนเทศ			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ความง่ายต่อการใช้งาน	ความปลอดภัยในการใช้งาน	ความมีเสถียรภาพ	ความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความง่ายในการเข้าถึง	ด้านเวลา	ด้านเนื้อหา	ด้านรูปแบบ	การยอมรับเทคโนโลยี	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน
สุพัตรา วั่งเย็น (2563)	✓								✓		✓	
Zaini (2020)							✓	✓	✓			
Kofahe, M. K., Hassan, H. and Mohamad, R. (2019)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
พิมพ์ิศา สุริยมงคล (2562)		✓					✓					✓
สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562)	✓					✓	✓	✓	✓			
เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์ (2561)		✓				✓	✓				✓	

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย	คุณภาพของระบบ					คุณภาพการ ใช้งานสารสนเทศ			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ความง่ายต่อการใช้งาน	ความปลอดภัยในการใช้งาน	ความมีเสถียรภาพ	ความรวดเร็วในการตอบสนอง	ความง่ายในการเข้าถึง	ด้านเวลา	ด้านเนื้อหา	ด้านรูปแบบ	การยอมรับเทคโนโลยี	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	การบรรลุเป้าหมายตามความสำเร็จ	ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน
กิริดา มธุรสพรวัฒนา (2561)	✓		✓	✓	✓		✓			✓		
ณัชชา อาแล (2560)						✓	✓	✓			✓	
ขวัญใจ ปัญจธรรากุล (2560)						✓	✓	✓				✓
ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560)						✓	✓	✓		✓		
รัชดาพร สุธาโกชน์ (2560)		✓		✓						✓		✓



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ศึกษามีวิธีดำเนินการวิจัยเป็นขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
- 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร การศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในครั้งนี้ ประชากรในการศึกษาได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ประกอบด้วย นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการเงินของหน่วยทหารทั่วประเทศ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,736 คน แบ่งเป็นนายทหารสัญญาบัตร จำนวน 1,084 คน และ นายทหารประทวน จำนวน 1,652 คน โดยทำการศึกษาในหน่วยระดับหน่วยเบิกจ่าย หน่วยถืองบประมาณ และหน่วยที่เบิกจ่ายเงินราชการผ่านระบบ New GFMS Thai

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ค่าความคลาดเคลื่อน 5%) โดยสามารถคำนวณได้ ดังนี้

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

โดยที่ n เป็น จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N เป็น ขนาดของจำนวนประชากร

e แทน ระดับของความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{2,736}{1 + (2,736 (0.05)^2)} \\ n &= 348.98 \end{aligned}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษา จำนวน 348.98 นาย ผู้ศึกษาจึงเลือกสำรวจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงินของกองทัพบก จำนวน 350 นาย

### 3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยขึ้น 4 ขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 การศึกษาข้อมูลพื้นฐานของระบบ GFMS และระบบ New GFMS Thai รวมถึงการปฏิบัติงานบนระบบ GFMS และระบบ New GFMS Thai ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

3.3.2 การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ รวมถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการยอมรับเทคโนโลยี ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

3.3.3 การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สัมภาษณ์ความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก จำนวน 350 คน

3.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

### 3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ

##### 1.1 คุณภาพของระบบ ได้แก่

- 1) ความง่ายต่อการใช้งาน
- 2) ความปลอดภัยในการใช้งาน
- 3) ความมีเสถียรภาพ
- 4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง
- 5) ความง่ายในการเข้าถึง

### 1.2 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ได้แก่

- 1) ด้านเวลา
- 2) ด้านเนื้อหา
- 3) ด้านรูปแบบ

### 2. ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ได้แก่

- 1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- 2) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- 3) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
- 4) ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

### 3.4 เครื่องมือและการพัฒนาเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงิน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 15 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านความง่ายต่อการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ
- 2.2 ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ
- 2.3 ด้านความมีเสถียรภาพ จำนวน 3 ข้อ
- 2.4 ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง จำนวน 3 ข้อ
- 2.5 ด้านความง่ายในการเข้าถึง จำนวน 3 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความคิดเห็นด้านคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ จำนวน 9 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 3.1 ด้านเวลา จำนวน 3 ข้อ
- 3.2 ด้านเนื้อหา จำนวน 3 ข้อ
- 3.3 ด้านรูปแบบ จำนวน 3 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก จำนวน 12 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- 4.1 ด้านการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ
- 4.2 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวน 3 ข้อ
- 4.3 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ จำนวน 3 ข้อ
- 4.4 ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน จำนวน 3 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในแบบสำรวจความคิดเห็น จะใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert, 1987) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ความคิดเห็น	อยู่ในระดับมากที่สุด	5 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับมาก	4 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับปานกลาง	3 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อย	2 คะแนน
ความคิดเห็น	อยู่ในระดับน้อยที่สุด	1 คะแนน

เกณฑ์เฉลี่ยแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$\text{ผลที่ได้จากการวัดระดับ} = 0.8$$

ความคิดเห็นจะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปรผล ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน	4.21 – 5.00	อยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยคะแนน	3.41 – 4.20	อยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยคะแนน	2.61 – 3.40	อยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยคะแนน	1.81 – 2.60	อยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยคะแนน	1.00 – 1.80	อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 5 :** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นการเขียนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นนอกเหนือจากแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น

#### **ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ**

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยมีรายละเอียดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องโดยการรวบรวมข้อมูลแนวความคิด ทฤษฎี หลักการวิธีการที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

2. นำผลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ 1 มาสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ส่วน และพิจารณาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ ขอบเขต และสมมติฐานของงานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ พิจารณาความถูกต้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ และครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้เทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence : IOC)

ให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้อง และความครอบคลุม ของเนื้อหาเชิงทฤษฎีที่ได้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิเคราะห์ มีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์และความสอดคล้องของแบบสอบถามรายข้อที่ได้คัดเลือกมาใช้ศึกษาในครั้งนี้ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1) นำเครื่องมือวิจัยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ค่าคะแนนความคิดเห็นของข้อคำถามแต่ละข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็น ดังนี้

ให้คะแนน +1 เมื่อเห็นด้วยกับข้อคำถามที่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่

ให้คะแนน -1 เมื่อเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

2) นำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยใช้สูตร IOC คำนวณค่าตามสูตรต่อไปนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา  
หรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา

$\sum R$  แทน จำนวนผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

วัดผลโดยพิจารณาคะแนน IOC ดังนี้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรง สามารถใช้ได้

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแก้ไขใหม่ หรือให้ตัดออกไป

3) ปรับปรุงแบบข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน

5. จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบเชิงโครงสร้างและเชิงเนื้อหา โดยทำ pilot test จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ทั้งฉบับ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.956 ซึ่งมากกว่า 0.70 ดังนั้นแบบสอบถามฉบับนี้สามารถนำไปใช้ได้ดี

6. เมื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์แล้ว นำแบบสอบถามฉบับร่างไปสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาสร้างแบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และส่งแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 350 นาย ได้แก่ นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติงานในหน่วยทหาร ระดับหน่วยถึงขบประมาณ และหน่วยที่เบิกจ่ายเงินราชการผ่านระบบ New GFMS Thai ในสังกัดกองทัพบกทั่วยประเทศไทย

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการใช้สถิติบรรยายภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency) เพื่อตรวจนับจำนวนช่วงคะแนนหรือลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง แต่ละตัวแปร ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ในสายงานการเงิน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในแต่ละตัวแปร ในส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงิน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของข้อมูล

เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับความคิดเห็น โดยการใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

ค่าเฉลี่ยคะแนน	4.21 – 5.00	อยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยคะแนน	3.41 – 4.20	อยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยคะแนน	2.61 – 3.40	อยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยคะแนน	1.81 – 2.60	อยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยคะแนน	1.00 – 1.80	อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูล

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistic) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง

2.1 การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ตามวิธีการของเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) โดยแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ตามเกณฑ์ (Hinkle D.E., 1998) ดังนี้

ค่า	ระดับของความสัมพันธ์
0.80 – 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
0.01 – 0.19	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกันเอง (Multicollinearity) โดย Collinearity Statistic ซึ่งค่าการยอมรับ หรือ Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 จึงจะถือว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547)

2.3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Correlation Coefficient Analysis) หรือ ค่า  $R^2$  คือ ค่าที่ใช้สำหรับอธิบายประสิทธิภาพการพยากรณ์ของตัวแปรทั้ง 2 กลุ่ม ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ถ้ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และมีความสัมพันธ์กัน ในทิศทางใด โดย  $R^2$  จะมีค่าอยู่ช่วงระหว่าง -1 ถึง 1 ซึ่งถ้าค่า  $R^2$  เข้าใกล้ 1 หมายความว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในทิศทางเดียวกัน (ยุทธ ไกยวรรณ, 2551)

2.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยการหาค่าอำนาจพยากรณ์ (Regression Equation) และหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05



## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง การใช้งานระบบ GFMS เดิม มาเป็น ระบบ New GFMS Thai โดยนำตัวแปรต่างๆ ที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ประกอบด้วย นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และ เสมียนการเงิน ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการเงินของหน่วยทหาร ทั่วประเทศ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อ บรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
- 4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)
- 4.3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)
- 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมาย ดังนี้

- $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของกลุ่มตัวอย่าง
- N แทน จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
- F แทน ค่าการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
- T แทน ค่าการแจกแจงแบบ t (t-Distribution)
- Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
- R<sup>2</sup> แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
- VIF แทน ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (Variance Inflation Factors)

## 4.1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ซึ่งประกอบด้วย นายทหารการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเสมียนการเงิน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 ราย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงินของกองทัพบก และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงิน การคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง เป็นจำนวน และค่าร้อยละ รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	200	57.1
หญิง	150	42.9
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และเป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	30	8.6
25 – 35 ปี	174	49.7
มากกว่า 35 – 50 ปี	120	34.3
มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป	26	7.4
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 35 ปี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 35 – 50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	62	17.7
ปริญญาตรี	245	70
สูงกว่าปริญญาตรี	43	12.3
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงินของกองทัพบก

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นายทหารการเงิน	128	36.6
เจ้าหน้าที่การเงิน	42	12
เสมียนการเงิน	180	51.4
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เสมียนการเงิน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่นายทหารการเงิน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และน้อยที่สุดคือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	51	14.6
1 – 3 ปี	92	26.3
มากกว่า 3 – 6 ปี	74	21.1
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	133	38
<b>รวม</b>	<b>350</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ที่มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ 1 – 3 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม รองลงมาคือ มากกว่า 3 – 6 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ของผู้ตอบแบบสอบถาม และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นในการประเมินคุณภาพของระบบ ดังตารางที่ 6 ถึง ตารางที่ 11 ดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ โดยภาพรวม

คุณภาพของระบบ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ความง่ายต่อการใช้งาน	4.00	0.61	มาก
ความปลอดภัยในการใช้งาน	4.15	0.54	มาก
ความมีเสถียรภาพ	4.00	0.58	มาก
ความรวดเร็วในการตอบสนอง	4.07	0.56	มาก
ความง่ายในการเข้าถึง	4.14	0.57	มาก
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.45</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความง่ายในการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความมีเสถียรภาพ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.61) อยู่ในระดับมาก และด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน

ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ระบบ New GFMS Thai มีเมนูหรือฟังก์ชันที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน	4.02	0.68	มาก
2. การบันทึกรายการในระบบ New GFMS Thai สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	3.99	0.73	มาก
3. ระบบ New GFMS Thai มีขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ง่าย ทำให้ไม่เกิดความสับสน	3.97	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ระบบ New GFMS Thai มีเมนูหรือฟังก์ชันที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การบันทึกรายการในระบบ New GFMS Thai สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.99$ , S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก และระบบ New GFMS Thai มีขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ง่าย ทำให้ไม่เกิดความสับสน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน

ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้งานในระบบ New GFMS Thai	4.20	0.70	มาก
2. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบ New GFMS Thai เพื่อเข้าถึงข้อมูลไว้อย่างชัดเจน	4.17	0.65	มาก
3. การทำรายการในระบบ New GFMS Thai ทุกขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยันได้	4.09	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.54</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.15$ , S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้งานในระบบ New GFMS Thai มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.20$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบ New GFMS Thai เพื่อเข้าถึงข้อมูลไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมาก และ การทำรายการในระบบ New GFMS Thai ทุกขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยันได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.54) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ

ด้านความมีเสถียรภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ระบบ New GFMS Thai มีความเสถียร ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.90	0.68	มาก
2. ระบบ New GFMS Thai ทำงานผ่าน Web browser Google Chrome ซึ่งมีความเสถียร ทำให้การใช้งานไม่เกิดความติดขัดทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	3.98	0.69	มาก
3. ระบบมีการอัปเดตข้อมูลทุกสิ้นวันทำการ และสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง	4.11	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.00$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ระบบมีการอัปเดตข้อมูลทุกสิ้นวันทำการ และสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ระบบ New GFMS Thai ทำงานผ่าน Web browser Google Chrome ซึ่งมีความเสถียร ทำให้การใช้งานไม่เกิดความติดขัดทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก และ ระบบ New GFMS Thai มีความเสถียร ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.90$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ระบบ New GFMS Thai มีความรวดเร็วในการตอบสนองเป็นอย่างดี	4.01	0.66	มาก
2. การเข้าใช้งานโดย Login ผ่าน User กับ Token มีความรวดเร็วในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน	4.03	0.70	มาก
3. เมื่อมีการบันทึกรายการผิดพลาด ระบบจะแจ้งเตือนทันที ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา	4.16	0.73	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ , S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การที่เมื่อมีการบันทึกรายการผิดพลาด ระบบจะแจ้งเตือนทันที ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.73) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การเข้าใช้งานโดย Login ผ่าน User กับ Token มีความรวดเร็วในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.03$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก และ ระบบ New GFMS Thai มีความรวดเร็วในการตอบสนองเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.06$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความง่าย ในการเข้าถึง

ความง่ายในการเข้าถึง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ได้ทั้งการ Login ผ่าน User และ Token โดยมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน	3.96	0.70	มาก
2. การเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ผ่านช่องทาง Web Online ทำให้สะดวกในการใช้งานมากขึ้น	4.24	0.67	มากที่สุด

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึง (ต่อ)

ความง่ายในการเข้าถึง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
3. สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่อง Terminal	4.23	0.76	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.14</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพของระบบ ด้านความง่ายในการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.14$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ผ่านช่องทาง Web Online ทำให้สะดวกในการใช้งานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.24$ , S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่อง Terminal มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.23$ , S.D. = 0.76) อยู่ในระดับมากที่สุด และ สามารถเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ได้ทั้งการ Login ผ่าน User และ Token โดยมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นในการประเมินคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ รายละเอียดสรุปผลได้ดังตารางที่ 12 ถึงตารางที่ 15 ดังนี้

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศโดยภาพรวม

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านเวลา	4.17	0.57	มาก
ด้านเนื้อหา	3.98	0.60	มาก
ด้านรูปแบบ	4.02	0.58	มาก
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.05</b>	<b>0.52</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.05$ , S.D. = 0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปแบบ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 0.58) อยู่ในระดับมาก และด้านเนื้อหา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.60) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย	4.13	0.70	มาก
2. ท่านสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลาเมื่อต้องการ	4.25	0.70	มากที่สุด
3. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความเกี่ยวข้องกับช่วงเวลา คือสามารถเรียกดูข้อมูลในอดีต ทำรายการในปัจจุบัน และเตรียมการสำหรับอนาคตได้	4.11	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.17</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.17$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า การที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลาเมื่อต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมาก และข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความเกี่ยวข้องกับช่วงเวลา คือสามารถเรียกดูข้อมูลในอดีต ทำรายการในปัจจุบัน และเตรียมการสำหรับอนาคตได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.11$ , S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหา

ด้านเนื้อหา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. โครงสร้างรหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก และรหัสบัญชี แยกประเภท ของระบบ New GFMS Thai มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย	3.82	0.83	มาก
2. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งาน	3.98	0.68	มาก
3. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความกะทัดรัด และสมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อต้องการเรียกดู ก็สามารถเข้าในเมนูที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงได้	4.13	0.68	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.98</b>	<b>0.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหาอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความกะทัดรัด และสมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อต้องการเรียกดู ก็สามารถเข้าในเมนูที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai ตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.98$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมาก และ โครงสร้างรหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก และรหัสบัญชีแยกประเภท ของระบบ New GFMS Thai มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D. = 0.83) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านรูปแบบ

ด้านรูปแบบ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.96	0.69	มาก
2. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีการเรียงเรียง ตามลำดับ	3.99	0.66	มาก

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านรูปแบบ (ต่อ)

ด้านรูปแบบ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
3. รูปแบบรายงาน บนระบบ New GFMS Thai มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary)	4.12	0.65	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ใช้งานสารสนเทศ ด้านรูปแบบอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.02$ , S.D. = 0.58) และเมื่อพิจารณาจากมากไปน้อยพบว่า รูปแบบรายงาน บนระบบ New GFMS Thai มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล มีการเรียงเรียงตามลำดับ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.99$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมาก และ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 3.96$ , S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

#### 4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง แสดงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นในการประเมินการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก รายละเอียดสรุปผลได้ดังตารางที่ 16 ถึง ตารางที่ 20 ดังนี้

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยภาพรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	4.26	0.59	มาก
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.09	0.59	มาก

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ  
หน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก โดยภาพรวม (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.16	0.56	มาก
ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน	4.22	0.57	มาก
<b>โดยภาพรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.57) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.56) อยู่ในระดับมาก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.59) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ  
หน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงการใช้งานบน SAP Terminal มาเป็นใช้งานบน Web Online ทำให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น	4.25	0.67	มาก
2. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แต่เมื่อเรียนรู้ระบบใหม่แล้ว จะทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.26	0.69	มาก
3. ท่านเห็นด้วยว่าหากในอนาคตมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ New GFMS Thai กับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment เข้าด้วยกัน จะทำให้การปฏิบัติงานในสายงานการเงินของกองทัพบก มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.28	0.70	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยีอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า หากในอนาคตมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ New GFMS Thai กับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment เข้าด้วยกัน จะทำให้การปฏิบัติงานในสายงานการเงินของกองทัพบก มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.28$ , S.D. = 0.70) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แต่เมื่อเรียนรู้ระบบใหม่แล้ว จะทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.26$ , S.D. = 0.69) อยู่ในระดับมากที่สุด และ การเปลี่ยนแปลงการใช้งานบน SAP Terminal มาเป็นใช้งานบน Web Online ทำให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

**ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน**

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้	4.12	0.63	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ อย่างครบถ้วน	4.13	0.66	มาก
3. ระบบงานทั้ง 5 ระบบ บน New GFMS Thai มีผู้ดูแลระบบ บริการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา รวมถึงสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา	4.01	0.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.09</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.09$ , S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ท่านมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai โดยสามารถนำข้อมูลที่

ได้มานำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.12$ , S.D. = 0.63) อยู่ในระดับมาก และ ระบบงานทั้ง 5 ระบบ บน New GFMS Thai มีผู้ดูแลระบบ บริการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา รวมถึงสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.01$ , S.D. = 0.74) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

**ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ**

ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านสามารถใช้งาน ระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือถ้าเกิดข้อผิดพลาด ท่านสามารถเข้าใจและแก้ได้ทันเวลา	4.16	0.68	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	4.18	0.64	มาก
3. ท่านสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว	4.13	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.16</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.18$ , S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือถ้าเกิดข้อผิดพลาด ท่านสามารถเข้าใจและแก้ได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.16$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมาก และ ท่านสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.13$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ  
หน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ท่านมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานบนระบบ New GFMS Thai ให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้	4.21	0.67	มาก
2. ท่านมั่นใจว่าสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานในรูปแบบอื่นๆ บนระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ	4.22	0.68	มาก
3. ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสอบย้อนอดีตได้	4.22	0.66	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.57) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับจากมากไปน้อยพบว่า ท่านมั่นใจว่าสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานในรูปแบบอื่นๆ บนระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.68) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสอบย้อนอดีตได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.22$ , S.D. = 0.66) อยู่ในระดับมากที่สุด และ ท่านมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานบนระบบ New GFMS Thai ให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{x} = 4.21$ , S.D. = 0.67) อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ

## 4.2 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)

ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบใน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ซึ่งถ้าหากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงว่า ความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง แต่หากค่าสัมประสิทธิ์ที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ความสัมพันธ์ ของทั้ง 2 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งโดยทั่วไประดับของค่าสัมประสิทธิ์ที่ยอมรับได้ อยู่ที่ไม่เกิน -0.8 หรือ 0.8 และในขั้นตอนที่สอง จะหาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งค่า Tolerance ควรมีมากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ 0.1 และค่า VIF ควรมีไม่เกิน 10 จึงจะถือว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว มีความเป็นอิสระต่อกัน

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient) ใช้สัญลักษณ์ แทนตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

- AA = ด้านความง่ายต่อการใช้งาน
- AB = ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน
- AC = ด้านความมีเสถียรภาพ
- AD = ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง
- AE = ด้านความง่ายในการเข้าถึง

- BA = ด้านเวลา
- BB = ด้านเนื้อหา
- BC = ด้านรูปแบบ

### ตัวแปรตาม

- CA = ด้านการยอมรับเทคโนโลยี
- CB = ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- CC = ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ
- CD = ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน



ตารางที่ 22 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Correlation Coefficient)

ตัวแปร	AA	AB	AC	AD	AE	BA	BB	BC	CA	CB	CC	CD
AA	1											
AB	0.430**	1										
AC	0.542**	0.508**	1									
AD	0.429**	0.546**	0.678**	1								
AE	0.482**	0.559**	0.631**	0.670**	1							
BA	0.518**	0.536**	0.575**	0.603**	0.649**	1						
BB	0.553**	0.503**	0.579**	0.549**	0.612**	0.641**	1					
BC	0.627**	0.516**	0.593**	0.592**	0.590**	0.663**	0.725**	1				
CA	0.404**	0.516**	0.548**	0.583**	0.671**	0.638**	0.512**	0.549**	1			
CB	0.512**	0.550**	0.562**	0.603**	0.655**	0.679**	0.707**	0.652**	0.590**	1		
CC	0.515**	0.518**	0.595**	0.597**	0.667**	0.633**	0.648**	0.661**	0.623**	0.712**	1	
CD	0.493**	0.544**	0.542**	0.561**	0.680**	0.645**	0.626**	0.609**	0.657**	0.740**	0.752**	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 22 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ ในภาพรวม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทุกคู่ มีค่าไม่เกิน 0.80 ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าตัวแปรสังเกตได้มีระดับความสัมพันธ์ไม่สูงมากนัก ทำให้ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดอยู่บนองค์ประกอบร่วมกัน

และเพื่อให้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 โดยจะพิจารณาค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งผลการวิเคราะห์ที่ได้แสดงตามตารางที่ 23

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance Inflation Factors)

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF
ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.658	1.520
ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.608	1.644
ด้านความมีเสถียรภาพ	0.432	2.312
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.426	2.350
ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.450	2.220
ด้านเวลา	0.506	1.975
ด้านเนื้อหา	0.429	2.331
ด้านรูปแบบ	0.408	2.453

จากตารางที่ 23 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน, ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน, ด้านความมีเสถียรภาพ, ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง, ด้านความง่ายในการเข้าถึง, ด้านเวลา, ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีค่าความทนทาน (Tolerance) ต่ำสุดเท่ากับ 0.408 และสูงสุด 0.658 ซึ่งมีค่ามากกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องการ คือ 0.1 และมีค่า VIF (Variance Inflation Factors) สูงสุดเท่ากับ 2.453 ซึ่งไม่เกิน 10 ตามเกณฑ์ ดังนั้นสรุปได้ว่าตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

#### 4.3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สำหรับการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ผู้ศึกษาใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) สามารถสรุปผลการทดสอบได้ ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 24** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.537	2.513	0.012*
2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.152	3.122	0.002**
3. ด้านความมีเสถียรภาพ	0.089	1.554	0.121
4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.163	2.796	0.005**
5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.857	4.588	0.000**

N = 350, R = 0.716, R<sup>2</sup> = 0.512, F = 60.015, Durbin Watson = 2.043

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.716 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.512 หมายความว่า คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 51 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นคุณภาพของระบบด้านความมีเสถียรภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

**ตารางที่ 25** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.178	3.911	0.000**
2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.167	3.542	0.000**
3. ด้านความมีเสถียรภาพ	0.055	0.975	0.330
4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.186	3.289	0.001**
5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.317	5.783	0.000**

N = 350, R = 0.730, R<sup>2</sup> = 0.533, F = 78.648, Durbin Watson = 1.814

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.730 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.533 หมายความว่า คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 53 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 26** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.168	3.719	0.000**
2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.105	2.243	0.026*
3. ด้านความมีเสถียรภาพ	0.134	2.407	0.017*
4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.146	2.601	0.010**
5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.344	6.302	0.000**

N = 350, R = 0.733, R<sup>2</sup> = 0.538, F = 80.043, Durbin Watson = 2.047

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.733 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.538 หมายความว่า คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความมีเสถียรภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 4** คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

**ตารางที่ 27** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ โดยใช้ตัวแปรตามเป็น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	0.153	3.352	0.001**
2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	0.171	3.619	0.000**
3. ด้านความมีเสถียรภาพ	0.045	0.808	0.420
4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	0.087	1.538	0.125
5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	0.424	7.693	0.000**

N = 350, R = 0.728, R<sup>2</sup> = 0.530, F = 77.636, Durbin Watson = 1.831

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ได้แก่ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.728 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.530 หมายความว่า คุณภาพของระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 53 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ และด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 5** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

**ตารางที่ 28** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านเวลา	0.466	8.230	0.000**
2. ด้านเนื้อหา	0.084	1.365	0.173
3. ด้านรูปแบบ	0.179	2.842	0.005**

N = 350, R = 0.662, R<sup>2</sup> = 0.439, F = 90.165, Durbin Watson = 2.003

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.662 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.439 หมายความว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านการยอมรับเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 44 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 6** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

**ตารางที่ 29** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านเวลา	0.330	6.871	0.000**
2. ด้านเนื้อหา	0.382	7.331	0.000**
3. ด้านรูปแบบ	0.156	2.925	0.004**

N = 350, R = 0.772, R<sup>2</sup> = 0.596, F = 170.305, Durbin Watson = 1.801

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.772 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.596 หมายความว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 60 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



**สมมติฐานที่ 7** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

**ตารางที่ 30** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านเวลา	0.272	5.282	0.000**
2. ด้านเนื้อหา	0.264	4.714	0.000**
3. ด้านรูปแบบ	0.290	5.049	0.000**

N = 350, R = 0.731, R<sup>2</sup> = 0.535, F = 132.723, Durbin Watson = 2.074

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.731 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.535 หมายความว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ในด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ คิดเป็นร้อยละ 54 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMIS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สมมติฐานที่ 8** คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

**ตารางที่ 31** การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน

ตัวแปร	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1. ด้านเวลา	0.353	6.648	0.000**
2. ด้านเนื้อหา	0.269	4.659	0.000**
3. ด้านรูปแบบ	0.180	3.039	0.003**

N = 350, R = 0.711, R<sup>2</sup> = 0.505, F = 117.893, Durbin Watson = 1.792

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ผลการทดสอบปรากฏว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ได้แก่ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน โดยมีค่า (R) อยู่ที่ 0.711 โดยค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R<sup>2</sup>) มีค่าเท่ากับ 0.505 หมายความว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ในด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 51 สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอธิบายที่ละตัวแปรได้ ดังนี้

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 1 คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	+
	2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	+
	3. ด้านความมีเสถียรภาพ	ไม่มีอิทธิพล
	4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	+
	5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	+
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	+
	2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	+
	3. ด้านความมีเสถียรภาพ	ไม่มีอิทธิพล
	4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	+
	5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	+
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	+
	2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	+
	3. ด้านความมีเสถียรภาพ	+
	4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	+
	5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	+
สมมติฐานที่ 4 คุณภาพของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน	1. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	+
	2. ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	+
	3. ด้านความมีเสถียรภาพ	ไม่มีอิทธิพล
	4. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	ไม่มีอิทธิพล
	5. ด้านความง่ายในการเข้าถึง	+

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ตัวแปร	อิทธิพล
สมมติฐานที่ 5 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	1. ด้านเวลา	+
	2. ด้านเนื้อหา	ไม่มีอิทธิพล
	3. ด้านรูปแบบ	+
สมมติฐานที่ 6 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	1. ด้านเวลา	+
	2. ด้านเนื้อหา	+
	3. ด้านรูปแบบ	+
สมมติฐานที่ 7 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	1. ด้านเวลา	+
	2. ด้านเนื้อหา	+
	3. ด้านรูปแบบ	+
สมมติฐานที่ 8 คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน	1. ด้านเวลา	+
	2. ด้านเนื้อหา	+
	3. านรูปแบบ	+

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลง การใช้งานระบบ GFMS เดิม มาเป็น ระบบ New GFMS Thai ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ ในสำนักงานการเงินในหน่วยทหารระดับหน่วยเบิกเงินจากคลัง และหน่วยที่ใช้เบิกจ่ายเงินราชการในระบบ New GFMS Thai ทั่วประเทศ ในสังกัดกองทัพบก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งหมด 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ซึ่งจากผลการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน ผู้ศึกษาสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานการเงินในตำแหน่งนายเสมียนการเงิน และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ 6 ปีขึ้นไป

### 5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพของระบบโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความปลอดภัยในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความง่ายในการเข้าถึง รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายต่อการใช้งานและควมมีเสถียรภาพ ตามลำดับ

1) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้งานในระบบ New GFMS Thai มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบ New GFMS Thai เพื่อเข้าถึงข้อมูลไว้อย่างชัดเจน และ การทำรายการในระบบ New GFMS Thai ทุกขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยันได้ตามลำดับ

2) ด้านความง่ายในการเข้าถึง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า การเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ผ่านช่องทาง Web Online ทำให้สะดวกในการใช้งานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่อง Terminal และ สามารถเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ได้ทั้งการ Login ผ่าน User และ Token โดยมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน ตามลำดับ

3) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า การที่เมื่อมีการบันทึกรายการผิดพลาดระบบจะแจ้งเตือนทันที ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเข้าใช้งานโดย Login ผ่าน User กับ Token มีความรวดเร็วในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน และ ระบบ New GFMS Thai มีความรวดเร็วในการตอบสนองเป็นอย่างดี ตามลำดับ

4) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ระบบ New GFMS Thai มีเมนูหรือฟังก์ชันที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การบันทึกรายการในระบบ New GFMS Thai สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน และระบบ New GFMS Thai มีขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ง่าย ทำให้ไม่เกิดความสับสน ตามลำดับ

5) ด้านควมมีเสถียรภาพ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ระบบมีการอัปเดตข้อมูลทุกสิ้นวันทำการ และสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ระบบ New GFMS Thai ทำงานผ่าน Web browser Google Chrome ซึ่งมีความเสถียร ทำให้การใช้งานไม่เกิดความ

ติดขัดทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และ ระบบ New GFMS Thai มีความเสถียร ใช้งานได้  
อย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

### 5.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก  
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านเวลามีค่าเฉลี่ย  
มากที่สุด รองลงมาคือด้านรูปแบบ และด้านเนื้อหา ตามลำดับ

1) ด้านเวลา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ  
ของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า การที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลาเมื่อต้องการ  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย  
และ ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความเกี่ยวข้องกับช่วงเวลา คือสามารถเรียกดูข้อมูลในอดีต  
ทำรายการในปัจจุบัน และเตรียมการสำหรับอนาคตได้ ตามลำดับ

2) ด้านรูปแบบ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตาม  
ลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า รูปแบบรายงาน บนระบบ New GFMS Thai มีทั้งแบบ  
รายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ รูปแบบการ  
นำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีการเรียงเรียงตามลำดับ และ รูปแบบการนำเสนอข้อมูล  
บนระบบ New GFMS Thai มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ตามลำดับ

3) ด้านเนื้อหา พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับ  
ของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความกะทัดรัด และสมบูรณ์  
ในตัวเอง เมื่อต้องการเรียกดู ก็สามารถเข้าในเมนูที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด  
รองลงมาคือ ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และ โครงสร้าง  
รหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก และรหัสบัญชีแยกประเภท ของระบบ New GFMS Thai มีความ  
สมบูรณ์ เข้าใจง่าย ตามลำดับ

### 5.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ  
หน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน  
โดยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด  
รองลงมาคือความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน รองลงมาคือด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และด้านความ  
พึงพอใจของผู้ใช้งาน ตามลำดับ

1) ด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นราย  
ข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า หากในอนาคตมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ

New GFMS Thai กับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment เข้าด้วยกันจะทำให้การปฏิบัติงานในสายงานการเงินของกองทัพก มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แต่เมื่อเรียนรู้ระบบใหม่แล้ว จะทำให้ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ การเปลี่ยนแปลงการใช้งานบน SAP Terminal มาเป็นใช้งานบน Web Online ทำให้ใช้งานได้สะดวกมากขึ้น ตามลำดับ

2) ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานในรูปแบบอื่นๆ บนระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสอบย้อนอดีตได้ และ ผู้ตอบแบบสอบถามมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานบนระบบ New GFMS Thai ให้สอดคล้องกับ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้ ตามลำดับ

3) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถใช้งาน ระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือถ้าเกิดข้อผิดพลาดสามารถเข้าใจและแก้ได้ทันเวลา และ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ตามลำดับ

4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ และ ระบบงานทั้ง 5 ระบบ บน New GFMS Thai มีผู้ดูแลระบบ บริการให้คำปรึกษา และแก้ปัญหา รวมถึงสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา ตามลำดับ

#### 5.1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพก ตามสมมติฐานข้อที่ 1 ถึง 4 และเพื่อศึกษาคุณภาพการใช้งาน



สารสนเทศ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ตามสมมติฐานข้อที่ 5 ถึง 8 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

#### **ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1**

ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นคุณภาพของระบบด้านความมีเสถียรภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, คุณภาพของระบบ ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความมีเสถียรภาพ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพของระบบ ด้านความมีเสถียรภาพ และด้านความ

รวดเร็วในการตอบสนอง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเนื้อหา ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8** ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาในเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

อิทธิพลของคุณภาพของระบบ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) ที่ทำการศึกษา

ในเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากรกรมศุลกากรประเทศไทย” ปรากฏว่า ความง่ายต่อการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับการใช้งาน กล่าวได้ว่า หากผู้ใช้งานรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานระบบ เช่นระบบสามารถใช้งานได้ง่าย มีความซับซ้อนน้อย เรียนรู้การใช้งานและทำความเข้าใจได้ง่าย ดูแลระบบได้ง่าย และใช้งานกับเครือข่ายได้รวดเร็ว ทุกสถานที่ และทุกเวลา ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานรับรู้ถึงการยอมรับว่าระบบสามารถสนับสนุนการใช้งานมากขึ้น และสอดคล้องกับ วิสุทธิ์ วิมลธรรม และชาติยา นิลพลับ (2564) ที่ศึกษาในเรื่อง “ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งกรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยของระบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง โดย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรพัฒนาระบบความปลอดภัย เช่น การป้องกันการถูกขโมยข้อมูล และเพิ่มระบบความปลอดภัยในการเข้าใช้งานข้อมูล ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้ง รวมถึงควรพัฒนาด้านความเร็วของระบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ไม่เกิดความติดขัด ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดการยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น และสอดคล้องกับ Zaini (2020) ได้ศึกษาเรื่อง Factors affecting the adoption of an accounting information system based on UTAUT2 and its implementation in a tourism corporation พบว่า ปัจจัยการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ของสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ พนักงานบัญชีได้รับอิทธิพลจากการสร้างคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี และสอดคล้องกับ สุพัตรา วัจเย็น (2563) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศต้องใช้งานง่าย อันจะก่อให้เกิดพฤติกรรมในการสนใจที่จะใช้งานระบบ ส่งผลให้มีการนำมาใช้และยอมรับเทคโนโลยี

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบ New GFMS Thai ที่นำมาใช้งานในองค์กร ซึ่งมีความง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการตอบสนองที่ดีกว่าระบบ GFMS เดิม รวมถึง มีความปลอดภัยในการใช้งานข้อมูลบนระบบสูง ทำให้ผู้ใช้งานมีการยอมรับการใช้งาน ระบบ New GFMS Thai ซึ่งเป็นระบบใหม่มากขึ้นด้วย

2. คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ รัชดาพร สุธาโภชน์ และคณะ (2560) กล่าวว่า การที่ระบบแสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม รวดเร็ว และทันท่วงที จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบ

หากระบบ สามารถตอบสนองในเวลาทีรวดเร็วมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นตามไปด้วย เช่นเดียวกับ การที่ระบบ การที่ข้อมูลในระบบ Navis มีความปลอดภัย ไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูล และแก้ไขข้อมูลได้ จะทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้งานระบบ Navis และจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ Navis ตามไปด้วย และสอดคล้องกับ ธีธธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ได้ศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่า ความรวดเร็วในการใช้งานของระบบรับชำระเงินด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในระบบมากขึ้น เช่นเดียวกับ ธีธธนาภา โล่ห์รักษา (2561) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง “ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Netflix ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการที่โปรแกรมมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน โปรแกรมมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที ใช้เวลาต่ำในการดาวน์โหลดภาพยนตร์สามารถเข้าถึงได้หลายช่องทางเช่น Smartphone, Tablet, PC และโทรทัศน์ รวมถึงคุณภาพเสียงของภาพยนตร์ และภาพยนตร์มีความคมชัด ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix และสอดคล้องกับ สุกัญญา คลังทอง สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และ อัจฉราพร โชติพิฤกษ์ (2563) ที่กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบ New GFMS Thai ที่นำมาใช้งานในองค์กร ซึ่งมีความง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกมากขึ้น และมีความรวดเร็วในการตอบสนองที่ดีกว่าระบบ GFMS เดิม รวมถึง มีความปลอดภัยในการใช้งานข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai สูง ทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานที่มากขึ้นด้วย

3. คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน ด้านความมีเสถียรภาพ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สอดคล้องกับ ธีธธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ที่ศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่า คุณภาพของระบบที่มีความรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ และสอดคล้องกับ เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์ (2561) ได้ทำการศึกษา “ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี” โดยผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพ

ของระบบสารสนเทศทางบัญชีด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชีโดยระบบ GFMS มีการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน เพื่อกำหนดสิทธิเฉพาะบุคคลในการเรียกดูข้อมูลที่เป็นความสำคัญ มีการสำรองข้อมูลและความต่อเนื่องในการทำงานกรณีเกิดฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ หรือไฟดับ เช่นเดียวกับ ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563) ที่ทำการศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้งานโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ทำให้เกิดแนวทางการพัฒนาโปรแกรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทยที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ ณัชชา อาแล (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพ งบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” ผลการศึกษาพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางบัญชี ด้านการใช้งานระบบ GFMS ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ เช่นเดียวกับ Kofahe, M. K., Hassan, H. & Mohamad, R. (2019) ที่ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในประเทศจอร์แดน” โดยผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ การต่อต้านการใช้ระบบการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ GFMS ในประเทศจอร์แดน และสอดคล้องกับ สุพัตรา วังเย็น (2563) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีต้องใช้งานง่าย ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน จะทำให้ผู้ใช้ระบบมีความเชื่อว่า ระบบจะสามารถทำให้ประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่นั้นบรรลุผลสำเร็จ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบ New GFMS Thai ที่นำมาใช้งานในองค์กร ซึ่งมีความง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกมากขึ้น ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความมีเสถียรภาพที่ดีกว่าระบบ GFMS เดิม รวมถึง มีความปลอดภัยในการใช้งาน ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai สูง จะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะช่วยให้อบรรลุเป้าหมายความสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งไว้

4. คุณภาพของระบบ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และด้านความง่ายในการเข้าถึง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับ พิมพิศา สุริยมงคล (2562) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง” พบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง โดยการคำนึงถึงข้อมูลส่วนตัวและความปลอดภัย

มีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้าที่ได้ให้ไว้การทางธนาคาร จะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของลูกค้าที่มีต่อโอบายแบงก์กิ้ง และสอดคล้องกับ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ที่ศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่า คุณภาพของระบบที่มีความรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบ New GFMS Thai ที่นำมาใช้งานในองค์กร ซึ่งมีความง่ายต่อการใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ง่ายหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกมากขึ้นมากกว่าระบบ GFMS เดิม รวมถึง มีความปลอดภัยในการใช้งานข้อมูลบนระบบสูง ทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นต่อการใช้งานในระบบ New GFMS Thai มากขึ้นตามไปด้วย

อิทธิพลของคุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ผลการวิจัยพบว่า

5. คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสอดคล้องกับ สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน (2562) ที่ทำการศึกษาในเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพบริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่บุคลากร กรมศุลกากรประเทศไทย” พบว่า หากการใช้งานระบบสารสนเทศ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันสมัย ชัดเจนน่าเชื่อถือ เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมากยิ่งขึ้น ซึ่งความง่ายต่อการใช้งาน ก็มีอิทธิพลทางบวกต่อการยอมรับการใช้งาน อันจะส่งผลให้การยอมรับการใช้งานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับ วิสุทธิ์ วิมลธรรม และ ชาตยา นิลพลับ (2564) ศึกษาในเรื่อง “ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโอบายแบงก์กิ้งกรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ” ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ควรพัฒนารูปแบบด้านความสวยงาม และความสามารถในการรองรับอุปกรณ์ที่เชื่อมโยงกับระบบปฏิบัติการอื่นๆ การมีรูปแบบที่ใช้งานง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสร้างการยอมรับในการใช้งานคือ รูปแบบของระบบสารสนเทศ ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโอบายแบงก์กิ้ง และสอดคล้องกับ สุมาลี อนุกุล และ สุมาลี รามัญญ์ (2565) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ประโยชน์ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทางด้านบัญชีในโรงเรียนฝึ่งพระนคร กรุงเทพมหานคร” ปรากฏว่า คุณภาพการใช้งานระบบสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

บัญชีในโรงเรียนฝั่งพระนคร กรุงเทพมหานคร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกับ วันชัย อมร มงคลทอง และ จันทพงศ์ จันทรภักดี (2565) ที่ศึกษาในเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยี ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีภายในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร” ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอิทธิพลต่อการรับรู้เทคโนโลยี และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพนักงานบัญชีสามารถนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารให้มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน สามารถใช้งานสารสนเทศได้ทุกที่ ทุกเวลา และข้อมูล ที่นำมาใช้นั้น มีความชัดเจน ถูกต้อง เชื่อถือได้ ไม่ซับซ้อน สามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจต่อการ บริหารองค์กรด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การใช้งานสารสนเทศ ที่มีความรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และทันเวลา รวมถึง การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ของระบบ New GFMS Thai นั้น ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีการ ยอมรับการใช้งานที่มากขึ้นด้วย

6. คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความ พึงพอใจ ของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการ ด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่า ความถูกต้องของสารสนเทศ และ ความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการจึงเกิดความ พึงพอใจและให้ความเชื่อถือ และสอดคล้องกับ ถิรดา มธรรสพรวัฒนา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ และปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) โดยผู้ใช้บริการ Netflix ให้ความสำคัญ กับปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล ที่มีการให้ข้อมูลภาพยนตร์รายละเอียดครบถ้วน เช่นชื่อผู้แสดง ประเภทภาพยนตร์ ความยาวของภาพยนตร์ และการที่ Netflix มีตัวอย่างภาพยนตร์ให้รับชม เช่นเดียวกับ ธาดาธิเบศร์ ภูทอง (2560) ที่ศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการ ยอมรับเว็บเพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการ ท่องเที่ยวออนไลน์” พบว่า คุณภาพของสารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้ใช้งาน ได้ใช้บริการเว็บไซต์แล้วเกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับ สุกัญญา คลังทอง สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และ อัจฉราพร โชติพิฤกษ์ (2563) ที่กล่าวว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชี

คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลทางการบัญชี ที่ผู้บริหาร และพนักงานบัญชีต้องการนั้น ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เพื่อนำข้อมูลทางการบัญชีมาใช้ในการสรุปผลและการตัดสินใจ

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การใช้งานสารสนเทศ ที่มีความรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เนื้อหาของข้อมูลมีความครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ของระบบ New GFMS Thai นั้น ส่งผลให้ผู้ใช้งานมีเกิดความพึงพอใจในการใช้งานมากขึ้นด้วย

7. คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพกบดานการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ สอดคล้องกับ ธัญธนาภา โสฬ์รักษา (2563) ที่ได้ศึกษา “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่า คุณภาพของสารสนเทศประกอบด้วย ความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในการรับบริการด้านการชำระเงินด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า และสอดคล้องกับ เพ็ญพิชชา ผลไพบุลย์ (2561) ที่ศึกษาในเรื่อง “ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่ มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระบบ GFMS จะสามารถประมวลผลเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ข้อมูลทางบัญชีที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบัญชีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ กล่าวคือ หากการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีสามารถทำการประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันเวลา และ หากการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีสามารถมีการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างรัดกุม จะส่งผลกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี ซึ่งความรัดกุมของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่นำมาใช้จะต้องมีปริมาณข้อมูลที่ได้เลือกสรรแล้ว ความรัดกุมอาจกล่าวได้ว่าเป็นคุณภาพ เพราะเป็นการหลีกเลี่ยงที่จะใช้ข้อมูลส่วนเกินและไม่จำเป็น และสอดคล้องกับ ณิชชา อาแล (2560) ที่ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย” ผลการศึกษาปรากฏว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศทางบัญชีของระบบ GFMS ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ และสอดคล้องกับ Kofahe, M. K., Hassan, H. & Mohamad, R. (2019) ที่ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในประเทศจอร์แดน” พบว่า คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพการให้บริการ การต่อต้านการทุจริต การฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ GFMS ในประเทศจอร์แดน



ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การใช้งานสารสนเทศ ที่มีความรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เนื้อหาของข้อมูลมีความครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ของระบบ New GFMS Thai นั้น จะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จตามที่องค์กรได้ตั้งไว้

8. คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ ด้านเวลา ด้านเนื้อหา และด้านรูปแบบ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับ พิมพิศา สุริยมงคล (2562) ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง” ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง การให้ข้อมูลที่ถูกต้องในการทำธุรกรรมของธนาคาร เป็นตัวส่งผลต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการใช้โมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับ ธีธธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ที่ศึกษาในเรื่อง “ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า” พบว่าความถูกต้องของสารสนเทศ และความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศทำให้ผู้ใช้บริการได้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ จึงเกิดความพึงพอใจและให้ความเชื่อถือในข้อมูลนั้น และสอดคล้องกับ ขวัญใจ ปัญจธรรากุล (2560) ที่ได้ศึกษาในเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินการคลังภาครัฐมาใช้ในการดำเนินงานของกรมทางหลวง” ผลการศึกษาปรากฏว่าคุณภาพของข้อมูลเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และความไว้วางใจในการใช้งานระบบ ไปสู่การใช้งานระบบ GFMS มากที่สุด

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การใช้งานสารสนเทศ ที่มีความรวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เนื้อหาของข้อมูลมีความครบถ้วน ชัดเจน รวมถึงการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่เหมาะสม ของระบบ New GFMS Thai นั้น ทำให้ผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นต่อการใช้งานในระบบ New GFMS Thai มากขึ้นตามไปด้วย

### 5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา

ข้อจำกัดของการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากความเห็นของผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก ซึ่งเป็นข้าราชการทหารทั้งหมด จึงอาจจะไม่สามารถใช้เป็นตัวแทน สำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทย ที่ใช้งานระบบ New GFMS Thai ได้

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

5.4.1.1 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก สามารถนำผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานผ่านระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเห็นว่าจากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพของระบบ ได้แก่ ความง่ายต่อการใช้งาน และความง่ายในการเข้าถึง ที่ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ จะให้ความสำคัญในการใช้งานมาเป็นลำดับแรก จากนั้นจึงพิจารณาถึงปัจจัยอื่น ในขณะเดียวกัน ปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสารสนเทศนั้น ผู้ใช้งานได้ให้ความสำคัญในด้านเวลาที่ใช้สำหรับทำรายการในระบบ New GFMS Thai มาเป็นลำดับแรก แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานต้องการใช้งานระบบสารสนเทศที่มีความง่าย มีการตอบสนองที่รวดเร็วและทันเวลา ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้ผู้ใช้งานเกิดความยอมรับการใช้งาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังสามารถนำปัจจัยในด้านอื่นๆ ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานภายในสำนักงานของผู้ใช้งานแต่ละคนให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น รวมถึงช่วยทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้

5.4.1.2 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ภายใต้ระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย เข้าถึงได้ง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้หน่วยงานราชการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่ามากที่สุด

### 5.4.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

5.4.2.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยในด้านอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai หรือเพิ่มตัวแปร เพื่อให้มีความสมบูรณ์ และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น คุณภาพของกฎระเบียบข้อบังคับ หรือทักษะของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.4.2.2 ควรศึกษา กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่เป็นผู้ใช้งานในระบบ New GFMS Thai ซึ่งอาจมีผลให้ผลการศึกษาแตกต่างออกไป และสามารถใช้เป็นตัวแทนได้ครอบคลุมทุกกลุ่มตัวอย่าง เช่น ข้าราชการส่วนท้องถิ่น จังหวัด หรือ ส่วนราชการอื่นๆ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2564). **หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานผ่านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)**. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก <https://newgfmisthai.gfmis.go.th/rules/211221-rule-operation-newgfmisthai/>
- กรมบัญชีกลาง. (2565). **Overview ภาพรวมระบบ New GFMS Thai**. สืบค้นเมื่อ 19 กันยายน 2565 จาก <https://www.youtube.com/watch?v=5gtlBdrqLKw&t=570s>
- กฤติกา วิชาธร. (2555). **การรู้สารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2565 จาก <https://www.gotoknow.org/posts/376670>
- กระทรวงการคลัง. (2565). **แนวทางการขึ้นระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)**. สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.gfmis.go.th/?p=2586>
- เกรียงไกร รักมิตร. (2543). **คุณภาพของสารสนเทศ**. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565, จาก [https://www.baanjommyut.com/library\\_3/extension-1/introduction\\_to\\_information\\_technology/09.html](https://www.baanjommyut.com/library_3/extension-1/introduction_to_information_technology/09.html)
- ขวัญใจ ปัญจธารกุล. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินการคลังภาครัฐมาใช้ในการดำเนินงานของกรมทางหลวง**. บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาณุณรงค์ พรหมสอน. (2562). **ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีต่อความสำเร็จของกองทัพบก**. (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ญาณิศา พลอยชุม. (2557). **อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร**. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัชชา อาแล. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบัญชีและคุณภาพงบการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ถิรดา มธูรสพรวัฒนา. (2561). **ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation.** (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทองคำดี เหมือนเดย. (2563). **รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย Thailand's E-Government : Changing Definition and Development.** อินทนิลทักษิณสาร, 15(2), 129-152
- ธรรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ธัญธนาภา โลรัรักษา. (2563). **ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า.** (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ธาดาทิเบศร์ ภูทอง. (2560). **ผลกระทบของคุณภาพเว็บไซต์ และการยอมรับเว็บเพื่อการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจและความตั้งใจที่จะใช้บริการเว็บไซต์ตัวแทนการท่องเที่ยวออนไลน์.** วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(3), 2174-2188
- ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์. (2563). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร งานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย.** (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ปีเตอร์ รักธรรม และ ลัดดาวัลย์ แก้วกิตติพงษ์. (2558). **การศึกษาปัจจัยและกลยุทธ์ที่สร้างแรงจูงใจในการใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์.** วารสารบริหารธุรกิจ นิด้า, 26-59
- บุญยวีร์ ท่ากระเบา. (2560). **อิทธิพลของความรู้ความสามารถทางการบัญชีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเสมียนการเงินในระดับมณฑลทหารบกสังกัดกองทัพภาคที่ 1.** (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- พิฑูวรรณ กิตติคุณ. (2558). **การบริหารจัดการภาครัฐ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government).** สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2565, จาก [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2558](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558)
- พิมพ์ิศา สุริยมงคล. (2562). **ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้ง อย่างต่อเนื่อง.** (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). นครปฐม. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เพ็ญพิชชา ผลไพบูลย์. (2561). **ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางบัญชีภายใต้ระบบ GFMS ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานทางบัญชี.** (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- รัชดาพร สุธาโภชน์, อรุณี นรินทรกุล ณ อยุธยา, อัมพล ชูสนุก และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2560). อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์สุขของผู้ใช้งาน ระบบ Navis ภายในท่าเรือแหลมฉบัง. **วารสารเทคโนโลยีสุรนารี Suranaree Journal of Social Science**, 11(2), 145-162.
- วรวิทย์ จันทร์สุวรรณ. (2564). **ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ มีความแตกต่างกันอย่างไร?** สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, จาก [https://web.mutp.ac.th/woravith/?page\\_id=5839](https://web.mutp.ac.th/woravith/?page_id=5839)
- วันชัย อมรมงคลทอง และ จันทพงศ์ จันทระภักดี. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบัญชีภายในอุตสาหกรรมอาหารแปรรูป จังหวัดสมุทรสาคร. **วารสารสวนสุนันทาวิชาการและวิจัย**, 16(2), 32-43
- วิสุทธิ วิมลธรรม และ ชาทยา นิลพลับ. (2564). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดชัยภูมิ. **วารสารการจัดการและการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**, 8(2), 93-109
- วีรยุทธ สุขมาก. (2565). **New GFMS Thai กับความพร้อมของนักบัญชีหน่วยงานภาครัฐ.** สืบค้นเมื่อ 27 ต.ค. 2565, จาก <https://www.spu.ac.th/award/26627/qwe>
- สุกัญญา คลังทอง สุพิน ฉายศิริไพบูลย์ และ อัจฉราพร โชติพิภพ. (2563). ปัจจัยเชิงสาเหตุ ด้านคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี คุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์ การรับรู้คุณค่าของบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย. **วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 12(2), 100-116
- สุชานันท์ รอดเดช, ผการัตน์ ขุนใหม่, วิภาวี จงไกรจักร, ภาณุมาศ ขานโบ และ ชนิษฐา วิทา. (2555). **ความเป็นมาและความสำคัญของระบบ GFMS.** สืบค้นเมื่อ 27 ตุลาคม 2565, จาก <https://sites.google.com/site/ggovernment01/khwam-pen-ma-khxng-rabb-gfmis>
- สุทินันท์ สุวรรณวิจิตร. (2564). การกระจายอำนาจการปกครอง. **วารสารมหาจุฬานาครทรรค์**, 8(5), 123-134

- สุพัตรา วังเย็น. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทางบัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.** (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุมาลี อนุกุล และ สุมาลี รามัญ. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีและการรับรู้ประโยชน์ในฐานะตัวแปร คั่นกลางที่เชื่อมโยงคุณภาพระบบสารสนเทศสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรทาง ด้าน บัญชีในโรงเรียนฝึ่งพระนคร กรุงเทพมหานคร. **วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรม ท้องถิ่น**, 8(9), 135-147
- สุรสิทธิ์ บุญชูนนท์ และ กรวิช เหล่าพิทักษ์โยธิน. (2562). อิทธิพลของคุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพ บริการ และคุณภาพข้อบังคับต่อความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ และการยอมรับการ ใช้งานระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ศุลกากรกรมศุลกากรประเทศไทย. **วารสารRMUTT Global Business and Economics Review**, 14(1), 73-89.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). **การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ.** (สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Davis, F. (1985). **A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: Theory and results.** Unpublished doctoral dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge. accessed 3 Nov, 2022, [https://www.researchgate.net/publication/35465050\\_A\\_Technology\\_Acceptance\\_Model\\_for\\_Empirically\\_Testing\\_New\\_End-User\\_Information\\_Systems](https://www.researchgate.net/publication/35465050_A_Technology_Acceptance_Model_for_Empirically_Testing_New_End-User_Information_Systems)
- Davis, F., Bagozza, R. P., & Warshaw, (1989). **User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models.** accessed 3 Nov, 2022, <https://www.jstor.org/stable/2632151>
- DeLone, W. H. and McLean, (1992). **Information system success: The questfor the dependent variable,** information System Research. [https://www.researchgate.net/publication/220079763\\_Information\\_Systems\\_Success\\_The\\_Quest\\_for\\_the\\_Dependent\\_Variable](https://www.researchgate.net/publication/220079763_Information_Systems_Success_The_Quest_for_the_Dependent_Variable)
- DeLone, W. H. and McLean, (2003). **The DeLone and McLean Modelof Information system success: A Ten-Year Update,** Journal of Management information System. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Kofahe, Mahmoud Khaled, Haslinda Hassan, and Rosli Mohamad. (2019) **Factors affecting successful implementation of government financial management information system (GFMS) in Jordan public sector: A proposed framework**. International Journal of Accounting 4.20 (2019): 32-44.  
<http://www.ijafb.com/PDF/IJAFB-2019-20-06-03.pdf>
- Vispat Chaichauy. (2565). **คุณภาพของสารสนเทศ: Information Quality**. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2565 จาก <https://www.youtube.com/watch?v=FSMG1ieHxGM>
- Zaini. (2020). **Factors affecting the adoption of an accounting information system based on UTAUT2 and its implementation in a tourism corporation**. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Volume 9 (1)  
[https://www.researchgate.net/publication/344379480\\_Factors\\_affecting\\_the\\_adoption\\_of\\_an\\_accounting\\_information\\_system\\_based\\_on\\_UTAUT2\\_and\\_its\\_implementation\\_in\\_a\\_tourism\\_corporation](https://www.researchgate.net/publication/344379480_Factors_affecting_the_adoption_of_an_accounting_information_system_based_on_UTAUT2_and_its_implementation_in_a_tourism_corporation)
- Zbigniew J Gackowski. (2004). **What to Teach Business Students in MIS Courses about Data and Information**. – Scientific Figure on ResearchGate. Available from: [https://www.researchgate.net/figure/OBriens-Summary-of-Attributes-of-Information-Quality\\_fig1\\_320638020](https://www.researchgate.net/figure/OBriens-Summary-of-Attributes-of-Information-Quality_fig1_320638020) [accessed 29 Oct, 2022]

ภาคผนวก



ผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาของ  
เครื่องมือวิจัย

**SPU**  
SRIPATUM  
UNIVERSITY

ที่ ศบช.0105/011

**BANGKHEN**  
2410/2  
PHAHOLYOTHAH RD.,  
JATUJAK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2379 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA-TRAD RD.,  
KLONGTAWU, MIANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3600-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.fac.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 BOKO 4,  
SRI CHAN RD.,  
NAMUANG DISTRICT,  
AMPHUR WIANG,  
KHONKAEN 48000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.fac.kae.spu.ac.th

5 เมษายน 2566

เรื่อง ขออนุญาตระยะเวลาในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ท.ดร.วิรัชพร ศรีจันทรา

ด้วยนักศึกษา ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี รหัสนักศึกษา 65502138 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหน้าทีในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก" โดยมี ดร.พรณิพิทย์ อย่างกลิ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใ้ขอขออนุญาตระยะเวลาจาก พ.ท.ดร.วิรัชพร ศรีจันทรา อาจารย์โรงเรียนทหารการเงิน กรมการเงินทหารบก เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โสขกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

**SPU**  
SRIPATUM  
UNIVERSITY

ที่ ศบช.0105/011

**BANGKOK**  
24102  
PHAHOLYOTHN RD.,  
KALUAK, BANGKOK  
10500  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 1721  
www.spu.ac.th

**CHONBURI CAMPUS**  
79 BANGNA-TRAD RD.,  
KLONGTARNO, MUANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 5000-9  
FAX. 0 3874 3700  
www.east.spu.ac.th

**KHON KAEN**  
182/12 MOO 4,  
SRIKHAO RD.,  
NANUMING DISTRICT,  
AMPHUR MUANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.thai.khon.spu.ac.th

5 เมษายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน พ.ท.วีรยุทธ สุขมาก

ตัวนักศึกษา ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์ รหัสนักศึกษา 65502138 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำคณาอิสระเรื่อง "อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหน้าหน้าในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก" โดยมี ดร.พรณทิตย์ อย่างกลิ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ขอความอนุเคราะห์จาก พ.ท.วีรยุทธ สุขมาก หัวหน้าฝ่ายทหารการเงิน กรมสารบรรณทหารบก เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตดาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาววันทนา โขชกิจจาวุฒิ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

**SPU**

SRIPATUM UNIVERSITY ที่ โทร.0105/011

**BANGKOK**2410/2  
PRAHOU POTHIN RD,  
KUTLUK, BANGKOK  
10900  
TEL. 0 2579 1111  
FAX. 0 2561 3721  
www.spu.ac.th**CHONBURI CAMPUS**79 BANGNA-TRAD RD,  
KLONGTAMRU, MUKANG,  
CHONBURI 20000  
TEL. 0 3874 3600-9  
FAX. 0 3874 3706  
www.spu.ac.th**KHON KAEN**182/12 WOO 4,  
SRICHAN RD,  
NANJANG DISTRICT,  
ASPHUR WANG,  
KHONKAEN 40000  
TEL. 0 4322 4111  
FAX. 0 4322 4119  
www.khonspu.ac.th

5 เมษายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.นาถวีณา สินธุชัยภาคเสรี

ตัวนักศึกษา ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี รหัสนักศึกษา 65502138 หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กำลังจัดทำค้นคว้าอิสระเรื่อง "อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหน้าในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก" โดยมี ดร.พรพนทิพย์ อย่างกลิ่น เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต ใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก ดร.นาถวีณา สินธุชัยภาคเสรี กรรมการผู้ตรวจสอบภายในสมาคมอาปนกิจสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการกระทรวงศึกษาธิการ จำกัด, อาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และมหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องของคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ทั้งนี้เพื่อเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุล่วงวัตถุประสงค์ จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

คณะบัญชี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิติดารณ์ สินธุชัยภาคเสรี)

คณบดีคณะบัญชี

ผู้ประสานงาน : ดร.เบญจพร โมกษะเวส (ผู้ช่วยผู้อำนวยการหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต)

นางสาว วันทนา โฆษกิจจาวัฒน์ (เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตร)

โทรศัพท์ 0-2579-1111 ต่อ 2374

มหาวิทยาลัยศรีปทุม  
SRIPATUM UNIVERSITY

ผนวก ข

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

### คำชี้แจง

แบบสอบถามข้อมูลชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการศึกษา เรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก” เพื่อประกอบการวิจัยระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ที่ปฏิบัติราชการ อยู่ในหน่วยทหารสังกัดกองทัพบกทั่วประเทศ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่าน

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : คุณภาพของระบบ New GFMS Thai

ตอนที่ 3 : คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

ตอนที่ 4 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบคำถามในแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้ออย่างถูกต้องครบถ้วน คำตอบของท่าน จะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และจะไม่มีการใช้ข้อมูลใดๆ ที่เปิดเผยเกี่ยวกับตัวของท่านในการรายงานข้อมูล รวมทั้งจะไม่มีการใช้ข้อมูลดังกล่าวกับบุคคลภายนอกอื่นใดโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งในความร่วมมือ

ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

### ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อที่เป็นจริงมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

#### 2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี  2. 25 – 35 ปี  
 3. มากกว่า 35 – 50 ปี  4. มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานการเงินของกองทัพบก

1. นายทหารการเงิน  
 2. เจ้าหน้าที่การเงิน  
 3. เสมียนการเงิน

#### 5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

1. น้อยกว่า 1 ปี  2. 1 – 3 ปี  
 3. มากกว่า 3 – 6 ปี  4. มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 : คุณภาพของระบบ

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และให้พิจารณาว่าท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพของระบบ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ความง่ายต่อการใช้งาน</b>					
1. ระบบ New GFMIS Thai มีเมนูหรือฟังก์ชันที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน					
2. การบันทึกรายการในระบบ New GFMIS Thai สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน					
3. ระบบ New GFMIS Thai มีขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ง่าย ทำให้ไม่เกิดความสับสน					
<b>ความปลอดภัยในการใช้งาน</b>					
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้งานในระบบ New GFMIS Thai					
5. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบ New GFMIS Thai เพื่อเข้าถึงข้อมูลไว้อย่างชัดเจน					
6. การทำรายการในระบบ New GFMIS Thai ทุกขั้นตอน มีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยันได้					
<b>ความมีเสถียรภาพ</b>					
7. ระบบ New GFMIS Thai มีความเสถียร ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					
8. ระบบ New GFMIS Thai ทำงานผ่าน Web browser Google Chrome ซึ่งมีความเสถียร ทำให้การใช้งานไม่เกิดความติดขัดทำให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง					



คุณภาพของระบบ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
9. ระบบมีการอัปเดตข้อมูลทุกสิ้นวันทำการ และสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง					
<b>ความเร็วในการตอบสนอง</b>					
10. ระบบ New GFMS Thai มีความรวดเร็วในการตอบสนองเป็นอย่างดี					
11. การใช้งานโดย Login ผ่าน User กับ Token มีความรวดเร็วในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน					
12. เมื่อมีการบันทึกรายการผิดพลาด ระบบจะแจ้งเตือนทันที ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา					
<b>ความง่ายในการเข้าถึง</b>					
13. ท่านสามารถเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ได้ทั้งการ Login ผ่าน User และ Token โดยมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน					
14. การเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ผ่านช่องทาง Web Online ทำให้สะดวกในการทำงานมากขึ้น					
15. สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่อง Terminal					

### ตอนที่ 3 : คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และให้พิจารณาว่าท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านเวลา</b>					
16. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย					
17. ท่านสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลา เมื่อต้องการ					
18. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความเกี่ยวข้องกับช่วงเวลา คือสามารถเรียกดูข้อมูลในอดีต ทำรายการในปัจจุบัน และเตรียมการสำหรับอนาคตได้					
<b>ด้านเนื้อหา</b>					
19. โครงสร้างรหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก และรหัสบัญชีแยกประเภท ของระบบ New GFMS Thai มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย					
20. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
21. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความกะทัดรัด และสมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อต้องการเรียกดู ก็สามารถเข้าในเมนูที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงได้					
<b>ด้านรูปแบบ</b>					
22. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ					

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
23. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีการเรียบเรียง ตามลำดับ					
24. รูปแบบรายงาน บนระบบ New GFMS Thai มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary)					

#### ตอนที่ 4 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และให้พิจารณาว่าท่านเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน : 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี</b>					
25. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงการใช้งานบน SAP Terminal มาเป็นใช้งานบน Web Online ทำให้ใช้งาน ได้สะดวกมากขึ้น					
26. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แต่เมื่อเรียนรู้ระบบใหม่แล้ว จะทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
27. ท่านเห็นด้วยว่าหากในอนาคตมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ New GFMS Thai กับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment เข้าด้วยกัน จะทำให้การปฏิบัติงานในสายงานการเงินของกองทัพบก มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
<b>ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</b>					
28. ท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงานผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้					
29. ท่านมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน					
30. ระบบงานทั้ง 5 ระบบ บน New GFMS Thai มีผู้ดูแลระบบ บริการให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา รวมถึงสามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา					
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>					
31. ท่านสามารถใช้งาน ระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด หรือถ้าเกิดข้อผิดพลาด ท่านสามารถเข้าใจและแก้ได้ทันเวลา					
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด					
33. ท่านสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
<b>ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน</b>					
34. ท่านมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานบนระบบ New GFMS Thai ให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้					
35. ท่านมั่นใจว่าสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานในรูปแบบอื่นๆ บนระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ					
36. ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสอบย้อนยอดได้					

#### ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

**\*\*ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม\*\***

## ผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย (IOC)  
เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพของระบบและคุณภาพการใช้งานสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1	เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2	อายุ ( ) น้อยกว่า 25 ปี ( ) 25 – 30 ปี ( ) 31 – 35 ปี ( ) 35 ปี ขึ้นไป	1	0	1	3	0.67	ใช้ได้
3	ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
4	ตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงาน การเงินของกองทัพบก ( ) นายทหารการเงิน ( ) เจ้าหน้าที่การเงิน ( ) เสมียนการเงิน	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ข้อ	ข้อมูลทั่วไป	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
		ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
		1	2	3			
5	<p>ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)</p> <p>( ) น้อยกว่า 1 ปี</p> <p>( ) 1 – 3 ปี</p> <p>( ) 4 – 6 ปี</p> <p>( ) 6 ปี ขึ้นไป</p>	1	0	1	3	0.67	ใช้ได้

#### ตอนที่ 2 : คุณภาพของระบบ

คุณภาพของระบบ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
ความง่ายต่อการใช้งาน						
1. ระบบ New GFMS Thai มีเมนูหรือฟังก์ชันที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
2. การบันทึกรายการในระบบ New GFMS Thai สามารถทำได้ง่าย ไม่ซับซ้อน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
3. ระบบ New GFMS Thai มีขั้นตอนการเข้าใช้งานที่ง่าย ทำให้ไม่เกิดความสับสน	1	1	1	3	1	ใช้ได้



คุณภาพของระบบ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ความปลอดภัยในการใช้งาน</b>						
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของข้อมูลจากการใช้งานในระบบ New GFMS Thai	1	1	1	3	1	ใช้ได้
5. มีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบ New GFMS Thai เพื่อเข้าถึงข้อมูลไว้ อย่างชัดเจน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
6. การทำรายการในระบบ New GFMS Thai ทุกขั้นตอนมีผู้รับผิดชอบ อย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบยืนยัน ได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ความมีเสถียรภาพ</b>						
7. ระบบ New GFMS Thai มีความเสถียร ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้
8. ระบบ New GFMS Thai ทำงานผ่าน Web browser Google Chrome ซึ่งมีความเสถียร ทำให้การใช้งานไม่เกิด ความติดขัดทำให้สามารถ ใช้งานได้ อย่างต่อเนื่อง	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
9. ระบบมีการอัปเดตข้อมูลทุกสิ้น วันทำการ และสามารถประมวลผลได้ อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง	1	1	1	3	1	ใช้ได้

คุณภาพของระบบ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
<b>ความรวดเร็วในการตอบสนอง</b>						
10. ระบบ New GFMS Thai มีความรวดเร็วในการตอบสนองเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1	ใช้ได้
11. การเข้าใช้งานโดย Login ผ่าน User กับ Token มีความรวดเร็วในการตอบสนองไม่แตกต่างกัน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
12. เมื่อมีการบันทึกรายการผิดพลาดระบบจะแจ้งเตือนทันที ทำให้สามารถแก้ไขได้ทันเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ความง่ายในการเข้าถึง</b>						
13. ท่านสามารถเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ได้ทั้งการ Login ผ่าน User และ Token โดยมีประสิทธิภาพไม่ต่างกัน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
14. การเข้าถึงระบบ New GFMS Thai ผ่านช่องทาง Web Online ทำให้สะดวกในการใช้งานมากขึ้น	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
15. สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้จากทุกสถานที่ ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่อง Terminal	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

## ตอนที่ 3 : คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
<b>ด้านเวลา</b>						
16. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน และมีความทันสมัย	1	1	1	3	1	ใช้ได้
17. ท่านสามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที และตลอดเวลาเมื่อต้องการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
18. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความเกี่ยวข้องกับช่วงเวลา คือ สามารถเรียกดูข้อมูลในอดีต ทำรายการในปัจจุบัน และเตรียมการสำหรับอนาคตได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านเนื้อหา</b>						
19. โครงสร้างรหัสงบประมาณ รหัสกิจกรรมหลัก และรหัสบัญชีแยกประเภท ของระบบ New GFMS Thai มีความสมบูรณ์ เข้าใจง่าย	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
20. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน	1	1	1	3	1	ใช้ได้
21. ข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความกะทัดรัด และสมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อต้องการเรียกดู ก็สามารถเข้าในเมนูที่ต้องการแบบเฉพาะเจาะจงได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

คุณภาพการใช้งานสารสนเทศ	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
<b>ด้านรูปแบบ</b>						
22. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีความชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
23. รูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนระบบ New GFMS Thai มีการเรียบเรียง ตามลำดับ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
24. รูปแบบรายงาน บนระบบ New GFMS Thai มีทั้งแบบรายละเอียด (Detail) และแบบสรุปย่อ (Summary)	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ตอนที่ 4 : ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของ  
กองทัพบก

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่า ดัชนี IOC	แปล ผล
	ท่านที่	ท่านที่	ท่านที่			
	1	2	3			
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี</b>						
25. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลง การใช้งานบน SAP Terminal มาเป็น ใช้งานบน Web Online ทำให้ใช้งานได้ สะดวกมากขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
26. ท่านเห็นด้วยว่าการเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่ ต้องมีการศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม แต่เมื่อเรียนรู้ระบบใหม่แล้ว จะทำให้ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
27. ท่านเห็นด้วยว่าหากในอนาคตมีการเชื่อมโยงข้อมูลระบบ New GFMS Thai กับ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ National e-Payment เข้าด้วยกัน จะทำให้การปฏิบัติงานในสายงานการเงินของกองทัพบก มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</b>						
28. ท่านสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้
29. ท่านมีความพึงพอใจในข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หน่วยงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างครบถ้วน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
30. ระบบงานทั้ง 5 ระบบ บน New GFMS Thai มีผู้ดูแลระบบ บริการ ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา รวมถึง สามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
<b>ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ</b>						
31. ท่านสามารถใช้งาน ระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้อง ไม่มี ข้อผิดพลาด หรือถ้าเกิดข้อผิดพลาด ท่านสามารถเข้าใจและแก้ไขทันเวลา	1	1	1	3	1	ใช้ได้
32. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี คุณภาพตรงตามมาตรฐานที่องค์กร กำหนด	1	1	1	3	1	ใช้ได้
33. ท่านสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว	1	1	1	3	1	ใช้ได้
<b>ด้านความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน</b>						
34. ท่านมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงาน บนระบบ New GFMS Thai ให้ สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านได้	1	1	1	3	1	ใช้ได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระบบ New GFMS Thai ของกองทัพบก	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	ค่าดัชนี IOC	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
35. ท่านมั่นใจว่าสามารถจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายงานในรูปแบบอื่นๆ บนระบบ New GFMS Thai ได้อย่างถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ	1	1	1	3	1	ใช้ได้
36. ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้จากระบบ New GFMS Thai เป็นข้อมูลที่ต้องครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และสอบย้อนยอดได้	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อ

( )

ผู้ทรงคุณวุฒิ

## ประวัติผู้วิจัย



ชื่อ-นามสกุล	ร้อยตรี สยามรัฐ พันธุ์มี
วัน เดือน ปีเกิด	13 สิงหาคม 2537
สถานที่เกิด	จังหวัดฉะเชิงเทรา
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ที่อยู่ปัจจุบัน	นายทหารรับ-จ่ายเงิน มณฑลทหารบกที่ 13 174/5 หมู่ 1 ตำบล เขาหินซ้อน อำเภอ พนมสารคาม จังหวัด ฉะเชิงเทรา 24120