



การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ

ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ

ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003)

กรณีศึกษาระบบตรวจบัญชีสหกรณ์

โดย

นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บัญชีมหาบัณฑิต

สาขาการบัญชี ภาควิชาบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ  
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ  
ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003)  
กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์

โดย

นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บัญชีมหาบัณฑิต

สาขาการบัญชี ภาควิชาบัญชี

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE STUDY ON FACTORS TOWARDS FOR SUCCESS IN THE FINANCIAL  
SYSTEM OF GOVERNMENT ACCOUNTS ELECTRONICALLY BY  
DELONE AND MCLEAN MODEL OF INFORMATION  
SYSTEM SUCCESS (2003) A CASE STUDY OF  
COOPERATIVE AUDITING DEPARTMENT

BY

MISS SUKANTA SAAIEBKONG

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTERS OF ACCOUNTING  
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY  
THAMMASAT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2015

COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003)  
กรณีศึกษาระบบตรวจบัญชีสหกรณ์

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร


บัญชีมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 15 ม.ค. 2559

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

  
(รองศาสตราจารย์อัญชลี พิพัฒน์เสรีบุญ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิลปพร ศรีจันเพชร)

คณบดี

  
(ศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์
ชื่อผู้เขียน	นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง
ชื่อปริญญา	บัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บัญชี พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิลปพร ศรีจันทเพชร
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และเมื่อทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของระบบดังกล่าวแล้ว สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาในแต่ละปัจจัยเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสุดท้ายปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

คำสำคัญ : ระบบบัญชีภาครัฐ, ระบบ GFMS, DeLone และ McLean (2003)

Thesis Title	The study on Factors towards for Success in the financial system of government accounts electronically by DeLone and McLean model of information system (2003) A case study of Cooperative Auditing Department
Author	Miss Sukanta Saaiebkong
Degree	Master of Accounting
Department/Faculty/University	Accounting Faculty of Commerce and accountancy Thammasat University
Thesis Advisor	Asst.Prof.Dr. Sillapaporn Srijunpetch
Academic Years	2015

### ABSTRACT

The primary objective of this independent study is to identify key factors that influence success of the financial system and government accounts electronically by using information system success model of DeLone and McLean (2003) case study Cooperative Auditing Department. The success factors of this study can be used to guide for implementing the system and maximize the benefits to the organization

The results of this research shows that factors affecting success in the financial system and government accounts electronically factors are the quality of information, quality of service, satisfaction of users. and benefits of organization.

Keywords : Government accounting systems, GFMS systems, DeLone and McLean (2003).

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิลปพร ศรีจันทเพชร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ อัญชลี พิพัฒน์เสริญ ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา จนกระทั่งสามารถจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจากเจ้าหน้าที่โครงการปริญญาโททางการบัญชี ที่ได้ให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ผู้วิจัยขอขอบคุณข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้สัมภาษณ์จนสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ผลให้สำเร็จได้ด้วยดี อีกทั้งคุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว รวมถึงเพื่อน เพื่อนร่วมงาน เพื่อน MAP 11 ที่คอยให้กำลังใจ และที่ขาดไม่ได้ คือ กลุ่ม Twenty two ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ แลกเปลี่ยนทัศนคติ รวมถึงช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการ และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการทำบัญชีภาครัฐโดยการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หากมีข้อผิดพลาดประการใดในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออภัยและขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2558

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 นิยามศัพท์	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	6
2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยี	6
2.1.1.1 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศ	7
2.1.2 ระบบการบริหารการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	8
2.1.2.1 วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMIS	9
2.1.2.2 ขอบเขตของระบบ GFMIS	9
2.1.2.3 ประโยชน์ของระบบ GFMIS	10



2.1.3 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.3 สรุปตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
<b>บทที่ 3 วิธีการวิจัย</b>	<b>25</b>
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25
3.2 สมมติฐานของการวิจัย	26
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	29
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล</b>	<b>31</b>
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.2 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของเครื่องมือที่ใช้	34
4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)	43
4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)	46
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ</b>	<b>49</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	49
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย	55
5.3 ข้อเสนอแนะ	55
5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร (Managerial Implication)	55
5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ (Research Implication)	56
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitation of the study)	57

(6)

รายการอ้างอิง

58

ภาคผนวก

62

ประวัติผู้เขียน

67



## สารบัญตาราง

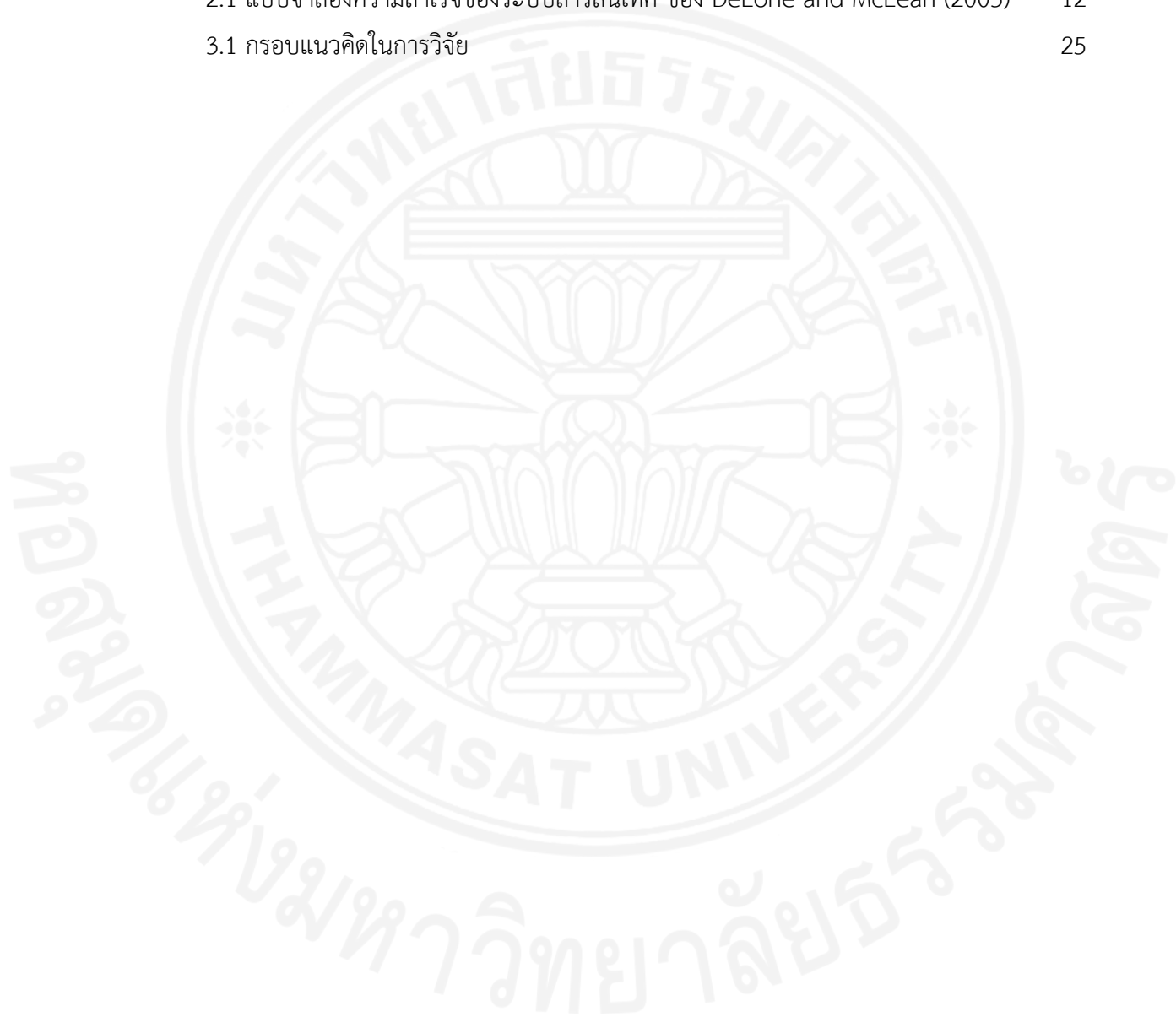
ตารางที่	หน้า
2.1	18
2.2	19
2.3	21
2.4	22
2.5	23
2.6	24
3.1	27
4.1.1	32
4.1.2	32
4.1.3	33
4.1.4	33
4.2.1	34
4.2.2	35
4.2.3	36
4.2.4	37
4.2.5	37
4.2.6	38
4.2.7	39
4.2.8	39
4.2.9	40
4.3.1	43

4.3.2	ค่าน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) และตัดตัวแปรที่ค่าน้ำหนักน้อยกว่า 0.5 ออก	44
4.4.1	ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของความสำเร็จ	46
4.4.2	ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของความสำเร็จ ในการใช้ระบบการเงินและบัญชี	47



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone and McLean (2003)	12
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	25



## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการด้านต่างๆ ขององค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งองค์กรภาครัฐหรือเอกชนก็ได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพรเชิงเอี่ยม, 2550) ซึ่งในภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินงานบริหารจัดการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลขณะนั้น ได้มีนโยบายในการพัฒนาบริหารงานของประเทศให้ก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคลุกุทธ์ และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการพัฒนางานระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในอนาคต และในด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง รัฐบาลมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นเป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงานให้สามารถประยุกต์แนวนโยบายนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงและเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ อีกทั้งเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน จากแนวนโยบายดังกล่าว รัฐบาลจึงเร่งปฏิรูประบบการบริหารและการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ โดยจัดทำโครงการปฏิรูประบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System หรือระบบ GFMS) เป็นการทำงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปรับกระบวนการดำเนินงานและการจัดการส่วนราชการ ได้แก่ ด้านการงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบัญชี การเบิกจ่าย และการบริหารทรัพยากร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายที่กำหนด โดยเน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรขององค์กร อีกทั้งเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ โดยประกอบด้วยงานหลัก 2 ด้านได้แก่ ระบบด้านปฏิบัติการ และระบบข้อมูลด้านการบริหาร

ทุกส่วนราชการได้เริ่มใช้งานระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2547 ซึ่งการจัดทำบัญชีหน่วยงานส่วนราชการ กรมบัญชีกลางกำหนดให้ปฏิบัติงานระบบบัญชีทั้งแบบเดิมที่ทำด้วยมือ (Manual) ควบคู่ไปกับการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS จนกระทั่ง เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2557 (ปีงบประมาณ พ.ศ.2558) เป็นต้นไป กรมบัญชีกลางได้กำหนดให้ส่วนราชการยกเลิกการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างด้วยมือ (Manual) และให้จัดทำบัญชีตามระบบ GFMS เพียงระบบเดียว (กรมบัญชีกลาง, 2558)

อนึ่ง หากรายงานทางการเงินหรือข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMS เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน กล่าวคือ มีลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน คือ เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful Representation) มีความครบถ้วน เป็นกลาง อีกทั้งปราศจากข้อผิดพลาดเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ มีคุณค่าทางการพยากรณ์ คุณค่าทางการยืนยัน รวมถึงมีสาระสำคัญเฉพาะนอกจากนี้แล้ว สามารถเข้าใจได้ เปรียบเทียบกันได้ พิสูจน์ยืนยันได้ และทันต่อเวลา (สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2557) ซึ่งข้อมูลรายงานทางการเงินที่สะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริงของหน่วยงาน ย่อมทำให้สามารถนำข้อมูลนั้นไปใช้ประโยชน์ในการพิจารณาวางแผนงาน ปรับปรุงแก้ไขปัญหา ยังประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ซึ่งสำหรับระบบงานที่มีความสำคัญในการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS คือ ระบบการเงินและบัญชี ซึ่งประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร แต่ด้วยการดำเนินงานที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – 2557 ยังพบปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบอยู่ค่อนข้างมาก ทำให้ข้อมูลในระบบ GFMS ยังมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งในอดีตหน่วยงานภาครัฐจะทำบัญชีด้วยมือควบคู่ไปกับการทำบัญชีในระบบ GFMS เพื่อเป็นการสอบทานความถูกต้องในการทำบัญชี แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2558 เป็นต้นไป กรมบัญชีกลางกำหนดให้ยกเลิกการทำบัญชีด้วยมือ (Manual) และให้จัดทำบัญชีตามระบบ GFMS เพียงระบบเดียว อีกทั้ง ตามหนังสือคำสั่งกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0423.4/ว 276 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2558 เรื่อง การใช้งานระบบจัดทำรายงานการเงินรวมของหน่วยงานภาครัฐ ได้มีการกำหนดให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานราชการนำเสนองบการเงินในระบบการจัดการรายงานการเงินรวมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานราชการภาครัฐ (Consolidated Financial Statement Program : ระบบ CFS) ซึ่งเป็นระบบงานที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อให้รองรับการจัดเก็บข้อมูลรายงานการเงินประจำปีของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อแสดงข้อมูลสินทรัพย์ หนี้สิน ทุน รายได้และค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐในภาพรวมสำหรับนำเสนอต่อผู้บริหาร และรัฐบาลเพื่อนำไปประกอบการวิเคราะห์และตัดสินใจเชิงนโยบายด้านการเงินการคลังของประเทศ รวมถึงแสดงข้อมูลรายงานการเงินของแต่ละหน่วยงานราชการต่อ

สาธารณะผ่านทางเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง (กรมบัญชีกลาง, 2558) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีสึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ซึ่งการจะวัดความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์อาจจะเป็นเรื่องที่ยากและจะต้องพิจารณาถึงหลายปัจจัยประกอบกัน ซึ่งผู้วิจัย จึงได้นำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) มาใช้อ้างอิงในการวิจัย เพราะเป็นแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับกันอย่าง แพร่หลาย และถูกนำมาใช้อ้างอิงในการประเมินผลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปร 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพระบบงาน (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพล ต่อซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ตามแบบจำลองดังกล่าวหากมีการเพิ่มขึ้นหรือลดในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ก็ จะส่งผลให้ปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นหรือลดลงในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการศึกษาปัจจัยความสำเร็จ ของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้องค์กรทราบถึงปัจจัยที่มี ผลต่อความสำเร็จของการใช้งานระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ทำให้สามารถที่จะตระหนัก ถึงความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่จะมากระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS พร้อมทั้ง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน สร้างแนวทางเพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงานในระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ในระบบ GFMS) เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานระบบการเงินและบัญชีใน GFMS สามารถปฏิบัติงานอย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ยิ่งประโยชน์สูงสุดในการนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการ บริหารจัดการองค์กรต่อไป

## 1.2 นิยามศัพท์

ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบสารสนเทศ ระบบหนึ่งที่อยู่ในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System หรือ ระบบ GFMS) ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และ ระบบสินทรัพย์ถาวร ซึ่งระบบการทำงานมีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันอย่างเรียลไทม์ ทำให้



องค์กรรับรู้สถานการณ์การดำเนินงานต่างๆ รวมถึงการใช้งบประมาณ และองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจหรือวางแผนงานต่างๆได้อย่างรวดเร็ว

ความสำเร็จของระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ความสำเร็จในการใช้งานระบบระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ในระบบ GFMS) ของบุคคลกรภายในองค์กร ตามบทบาทและหน้าที่ของตน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร โดยมีการประเมินผลความสำเร็จจากหลายปัจจัย ได้แก่ คุณภาพระบบงาน (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และ ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง

1. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
6. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ กับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษา ระบบการเงินและบัญชี (ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบ GFMS) ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร สำหรับปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวแปรในการศึกษา จะอ้างอิงตามโดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบงาน คุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประโยชน์ที่องค์กรได้รับ กลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษา คือ ผู้ใช้งานระบบบัญชีและการเงิน (ในระบบ GFMS) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
2. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพระบบ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการด้านการใช้งานระบบ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการระบบเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน และความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
6. นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการระบบเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและเกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีสึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.2 ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System หรือ GFMS)

2.1.3 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) (Information Systems Success Model)

#### 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 สรุปตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบ คือ กลุ่มขององค์การต่างๆ ที่ทำงานร่วมกันเพื่อจุดประสงค์เดียวกัน ซึ่งระบบประกอบด้วย บุคคลากร เครื่องมือ เครื่องใช้ พัสตุ วิธีการ ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องมีระบบจัดการอันหนึ่งเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เดียวกัน และสารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์หรือประมวลผลแล้ว พร้อมจะใช้งานได้ทันที โดยไม่ต้องแปล หรือตีความใด ๆ อีก (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญ, 2550)

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ และลักษณะของสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ มีดังนี้ กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevant) กล่าวคือมีสาระสำคัญมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ช่วยลดความไม่แน่นอน ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และเพิ่มความสามารถของผู้ตัดสินใจได้ดีขึ้น มีความเชื่อถือได้ (Reliable) เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง มีเอกสารหลักฐาน สนับสนุนความถูกต้องของ

ข้อมูลนั้น ครบถ้วน (Complete) สมบูรณ์เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์ (โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554, 17-22) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศต้องทันต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ สามารถเข้าใจง่าย (Understandable) สารสนเทศอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตรวจสอบได้ (Verifiable) การประมวลผลสารสนเทศทุกครั้งต้องได้ผลลัพธ์ที่ตรงกัน และความคุ้มค่า (Cost Effective) เมื่อพิจารณาระหว่างต้นทุนที่เสียไปและประโยชน์ที่ได้รับของสารสนเทศแล้ว สารสนเทศนั้นจะต้องมีมูลค่าของประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่เสียไป (ปรานอม หยวกทอง, ออนไลน์)

### 2.1.1.1 หน้าที่หลักของระบบสารสนเทศ

ในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆในปัจจุบัน ส่วนใหญ่แล้วต้องมีระบบสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งระบบสารสนเทศมีส่วนประกอบที่สำคัญ 5 ส่วนด้วยกัน ได้แก่

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ
2. ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ชุดคำสั่งงานหรือโปรแกรมที่นำมาใช้ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์
3. ข้อมูล (Data)
4. กระบวนการ (Processes) หรือขั้นตอนในการทำงาน
5. บุคลากร (People) (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548)

ส่วนประกอบทั้งหมดนี้จะทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้กิจกรรมหลัก 3 กิจกรรมดังนี้

1. การนำเข้าข้อมูล โดยการบันทึกหรือป้อนข้อมูลเข้าไปในระบบสารสนเทศ เช่น รายงานประจำวัน (Transaction) ซึ่งเป็นไปตามแต่ละเหตุการณ์ของแต่ละองค์กรนั้นๆ
2. การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ การประมวลผลจึงเป็นการนำข้อมูลมาสรุปผลจัดหมวดหมู่ การคำนวณ หรือการเปรียบเทียบ และการจัดเก็บข้อมูลเพื่อแปลงข้อมูลเป็นสารสนเทศและแสดงผลให้แก่ผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจต่างๆต่อไป
3. การควบคุมระบบ (System Control) ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีระบบการควบคุม ซึ่งการควบคุมถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญของระบบสารสนเทศ เพื่อดูแลความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการป้องกันความเสี่ยงอันอาจเกิดขึ้นได้ เช่น ข้อมูลไม่ถูกต้องจากการนำเข้าข้อมูล เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องมีการควบคุมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การควบคุมการนำเข้าข้อมูล การควบคุมการประเมินผล การควบคุมข้อมูลออก และการควบคุมการเข้าถึงฐานข้อมูล (โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554, 22-28)

## 2.1.2 ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System หรือ GFMS)

### ความเป็นมาและความสำคัญของระบบ GFMS

เมื่อปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลมีนโยบายการดำเนินงานด้านการปฏิรูประบบราชการไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใส และประโยชน์ในการนำไปใช้ในการตัดสินใจ รวมทั้ง วิธีการทำงานที่สะดวก รวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น ตอบสนองการบริหารประเทศ โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่น ในภาพรวม รัฐบาลได้มีนโยบายในการพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ และองค์ประกอบสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านอื่นๆในอนาคต สำหรับการบริหารงานด้านการคลัง รัฐบาลมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารงานด้านการคลังภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น โดยได้ริเริ่มให้มี “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ Government Fiscal Management Information System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ จากแนวคิดดังกล่าว วันที่ 22 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเห็นชอบให้มีการออกแบบระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดสร้างเป็น National System เพื่อเป็นลิขสิทธิ์ของรัฐบาล ซึ่งทุกส่วนราชการทั่วประเทศได้เริ่มนำระบบ GFMS มาใช้ปฏิบัติงานแบบ Online Real Time ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548) โดยหน่วยงานส่วนราชการยังต้องปฏิบัติงานระบบบัญชีแบบเดิมที่ทำด้วยมือ (Manual) คู่ขนานไปด้วย

จนกระทั่ง เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2556 กรมบัญชีกลางผู้รับผิดชอบดูแลระบบบัญชีภาครัฐได้มีหนังสือแจ้งต่อหน่วยงานราชการว่า ปัจจุบันกรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบ GFMS ให้มีประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแล้ว ดังนั้น เพื่อเป็นการลดภาระและความซ้ำซ้อนในการจัดทำบัญชี จึงให้ส่วนราชการยกเลิกการจัดทำบัญชีตามเกณฑ์คงค้างด้วยมือ (Manual) ทั้งนี้กำหนดให้มีผลตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 (เริ่มวันที่ 1 ตุลาคม 2557) เป็นต้นไป ให้ทุกส่วนราชการจัดทำบัญชีตามระบบ GFMS เพียงระบบเดียว (กรมบัญชีกลาง, 2558)

### 2.1.2.1 วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMIS

วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMIS คือ เพื่อออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐอย่างสมบูรณ์แบบ ในด้านต่างๆ อาทิ ด้านรายรับรายจ่าย เงินคงคลัง บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำการอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณแผ่นดิน เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลในภาพรวมด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

### 2.1.2.2 ขอบเขตของระบบ GFMIS จะประกอบด้วยงาน 2 ด้านหลัก ได้แก่

(1) ระบบด้านปฏิบัติการ หรือ Operation System ประกอบด้วยงานด้านระบบการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่ายและติดตามการใช้งบประมาณ บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารเงินสดและเงินคงคลัง ตลอดจนข้อมูลบุคคล

(2) ระบบข้อมูลด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time สำหรับผู้บริหารในระดับต่าง เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง ผู้ว่าราชการจังหวัด และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ในด้านภาพรวม ระบบ GFMIS จะแบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ดังนี้

(1) ระบบบริหารงบประมาณ เป็นระบบที่มีการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากระบบ BIS ของสำนักงบประมาณ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงหรือการจัดสรรเงินงบประมาณ จะทำในระบบ GFMIS โดยข้อมูลดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน เป็นต้น

(2) ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นระบบที่มีการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงินงบประมาณ และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวรกรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์มูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

(3) ระบบการเงินและบัญชี จะเป็นระบบที่มีการทำงานสอดคล้องมาจากระบบจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร ซึ่งทั้ง 5 ระบบย่อย

นี้จะทำงานสอดคล้องกัน และจะส่งผลให้ข้อมูลเชื่อมโยงไปยังบัญชีแยกประเภท งบทดลอง และเป็นฐานข้อมูลสำหรับรายงานในรูปแบบต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

(4) ระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบที่จะให้ข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยหน่วยงานต้องกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นศูนย์ต้นทุน ศูนย์กำไร งานหลัก งานสนับสนุน และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลในส่วนที่เป็นค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์การปันส่วนต้นทุน เพื่อใช้เป็นหลักในการปันส่วนต้นทุนให้แก่ผลผลิตที่เกี่ยวข้อง และนำไปพิจารณาวางแผนในแต่ละผลผลิตต่อไป

(5) ระบบบริหารบุคคล เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากรสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ ซึ่งเป็นระบบเก็บข้อมูลการเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินขั้วชื้อถ่ายจากกรมบัญชีกลาง (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, ออนไลน์)

### 2.1.2.3 ประโยชน์ของระบบ GFMS

(1) ระบบ GFMS ช่วยทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณ การรับและนำส่งเงิน มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น เนื่องจากระบบ GFMS สามารถตรวจสอบงบประมาณจัดสรรโดยอัตโนมัติ

(2) ช่วยลดภาระการจัดทำรายงานให้ส่วนกลาง เนื่องจากหน่วยงานในส่วนกลางสามารถเรียกดูรายงานจากระบบ GFMS ได้ ซึ่งช่วยลดเวลาการทำงานของบุคลากรในองค์กรลงและบุคลากรสามารถนำเวลาที่ลดลงนั้นไปปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นได้

(3) ลดภาระการจ่ายเงินของภาคราชการให้แก่ผู้ขาย / คู่สัญญาในกรณีที่มีใบสั่งจ้างตั้งแต่ 20,000 บาทขึ้นไป โดยที่กรมบัญชีกลางจะเป็นผู้ส่งจ่ายเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ขาย / คู่สัญญาโดยผ่านระบบ ของธนาคารกรุงไทย- ผู้ขาย / คู่สัญญาซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการจะได้รับชำระเงินรวดเร็วขึ้น

(4) ลดความเสี่ยงต่อการคอร์รัปชันขององค์กรลง

(5) ช่วยให้ระบบการเบิกจ่ายและการรับ-นำส่งเงินกับคลังมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังเชื่อมโยงระบบเบิกจ่ายไว้กับระบบการจัดซื้อ จัดจ้าง และระบบงบประมาณ ซึ่งสามารถตรวจสอบงบประมาณอัตโนมัติ ณ จุดที่นำข้อมูลเข้าระบบและทราบงบประมาณคงเหลือทันที

(6) ข้อมูลของข้าราชการจะถูกจัดเก็บรวมอยู่ในระบบ GFMS ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลง่ายและรวดเร็ว (สำนักงบประมาณ, 2547)

(7) ผู้บริหารสามารถจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากสามารถดูข้อมูลได้หลายลักษณะทั้งในภาพรวมและในส่วนลึก เช่น ข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้างได้จาก ระบบ GFMS รายงานแยกตามระดับชั้น รายงานบุคคลแยกตามระดับเงินเดือน รายงานค่าใช้จ่าย ประมาณการทางด้านบุคลากรแยกตามหน่วยงานและรายงานอื่น ๆ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถ ติดตามและเรียกดูข้อมูลสถานภาพที่ได้จากระบบ GFMS ได้ทุกชั้นตอนแบบ Online-real-time

(8) ลดเวลาในการเตรียมเอกสารเพื่อการบริหารและติดตามกระบวนการต่างๆ

(9) ลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลเนื่องจากระบบการทำงานใน GFMS จะมีการแจ้งเตือนการทำงานในกรณีงานผิดพลาดต่าง ๆ ได้ ส่งผลให้การทำงานนั้นมีความถูกต้องและ แม่นยำ

(10) การบันทึกบัญชีในระบบ GFMS เป็นการบันทึกรายการครั้งเดียว ซึ่งทุก ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

(11) ช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายได้ เช่น ค่าเอกสารต่าง ๆ ค่าการ ติดต่อสื่อสารกับทางส่วนกลาง เป็นต้น ส่งผลให้องค์กรมีงบประมาณคงเหลือในส่วนนี้เพื่อไปพัฒนาใน ส่วนอื่น ๆ ได้ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ, ออนไลน์)

### 2.1.3 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information Systems Success Model)

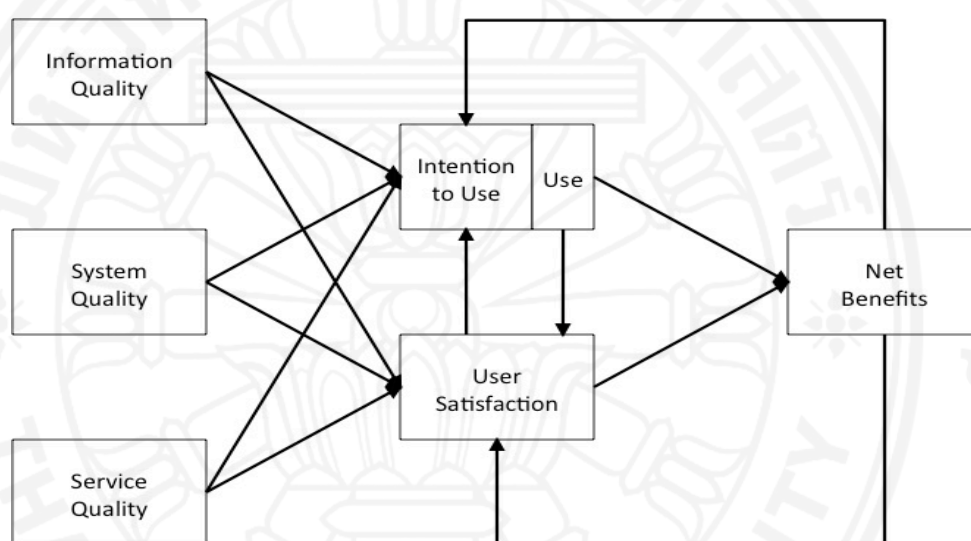
แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย DeLone and McLean (2003) ซึ่งเป็นโมเดลที่ใช้สำหรับประเมินผลความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการทำงานของระบบสารสนเทศ เป็นแนวคิดทางด้านปัจจัยในการประเมินผลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ พัฒนาระบบสารสนเทศที่ได้มีการดำเนินการวิจัยโดยช่วงแรกในปี ค.ศ. 1981 – 1987 โดยเป็นการ ปรับปรุงจากงานวิจัยของ Mason ที่ใช้แบบจำลองของ Shanon และ Weaver และในปี ค.ศ. 2002 DeLone and McLean ได้ปรับปรุงแบบจำลองขึ้นใหม่ เพื่อให้กรอบแนวคิดนี้สมบูรณ์มากขึ้น เนื่องจากบทบาทของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจัยที่ปรากฏภายในโมเดล ของ DeLone and McLean (2003) มีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) การใช้ระบบ (Use) ความพึงใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ ระบบสารสนเทศ (Net Benefits) ทั้งนี้สรุปได้ว่า คุณภาพทางด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของระบบสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ล้วนมีผลกระทบต่อความสนใจในการใช้ระบบ (Use) และความพึงใจของผู้ใช้งาน



(User Satisfaction) ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีผลต่อเนื่องไปยังประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ (Net Benefits) กล่าวคือ ปัจจัยทั้งหมดมีความสัมพันธ์สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลง จะส่งผลให้ปัจจัยด้านอื่นๆเปลี่ยนแปลงไปด้วยในทิศทางเดียวกัน

ภาพที่ 2.1

แสดงแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone and McLean (2003)



หมายเหตุ จาก DeLone and McLean, 2003

โดยแต่ละปัจจัยมีการประเมินผล ดังนี้ (Petter et al., 2008)

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ประเมินผลจากความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ความยืดหยุ่นของระบบ (System flexibility) ความน่าเชื่อถือของระบบ (System reliability) ความง่ายต่อการเรียนรู้ระบบ (Ease of learning) และใช้เวลาที่ดีในการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ประเมินผลจากความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ความเชื่อถือได้ (Information reliability) ความง่ายต่อการเข้าใจ (Understandability) ความรัดกุมของข้อมูล (Conciseness), ความเป็นปัจจุบัน (Timeliness) และความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่ง Zwass (1998) กล่าวถึง คุณภาพของสารสนเทศจะมีมากหรือน้อย

ขึ้นอยู่กับ ความสมบูรณ์ ความกะทัดรัด ตรงต่อความต้องการ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรง มีรูปแบบที่เหมาะสม และทันต่อเวลา และ Stair and Reynolds (2001) กล่าวว่า คุณค่าของสารสนเทศขึ้นอยู่กับความสามารถช่วยให้ผู้ตัดสินใจบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้มากเพียงใด หากสารสนเทศใดช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้มากนั้นก็ความหมายว่าสารสนเทศนั้นเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่ามากตามไปด้วย

3. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประเมินผลจากความพึงพอใจจากการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบ GFMS Helpdesk) เช่น การตอบสนองการให้บริการ (การตอบข้อซักถาม) ความสามารถในเชิงเทคนิคในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือ และ ความสามารถในการเข้าใจผู้ใช้งาน

4. ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ (Use) ประเมินผลจากความถี่ในการใช้ระบบสารสนเทศ (Frequency of use), ระยะเวลาในการใช้ระบบ และความเหมาะสมในการใช้งานระบบ

5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ประเมินผลจากระดับความพอใจของผู้ใช้งาน (User's level of satisfaction) ซึ่งรวมทั้งความพึงพอใจในภาพรวมและความพึงพอใจแต่ละระบบ

6. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศ (Net Benefits) ประเมินผลจากการช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ (Improved decision making) และ ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น (Work efficiency)

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรม โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จิรารัตน์ สุนทรอาคเนย์ (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศที่มีต่อระบบ GFMS พบว่า ด้านระบบงานของระบบ GFMS นั้น มีความซับซ้อน มากขึ้นตอน ระบบงานมีความล่าช้า ด้านเครือข่ายและอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายมักจะประสบปัญหาขัดข้องไม่สามารถป้อนข้อมูลได้ ส่งผลให้ต้องใช้เวลาในการทำงานนาน ในด้านการบริการตอบข้อหารือ (Help Desk) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อหารือบางครั้งยังตอบคำถามไม่ชัดเจน และติดต่อยาก อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานระบบ GFMS อย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จิตรา อิงคกุล (2550)

พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ GFMS มาใช้สูงสุดคือด้านผู้บริหาร/นโยบาย รองลงมา คือปัจจัยด้านบุคลากร สถานที่ โปรแกรม อุปกรณ์และด้านการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ที่อยู่ในอันดับสูงสุดคือหน่วยเบิกจ่ายขาดเครื่อง Terminal รองลงมาคือ การเรียกข้อมูล/รายงานไม่สามารถดำเนินการได้ทันทั่วทั้ง บุคลากรขาดการอบรมอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารไม่เข้าใจระบบ ในปีเดียวกัน พรพีไล คงเกต (2550) ประเมินผลการนำระบบ GFMS (Government Fiscal Management Information System) มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ กรณีศึกษา กระทรวงสาธารณสุข เพื่อประเมินผลการนำระบบ GFMS มาใช้ หน้าที่ความรับผิดชอบมากที่สุด คือ งานด้านการเงิน การคลังและบัญชี และระบบงานที่เจ้าหน้าที่ใช้หรือเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน การประเมินประสิทธิภาพโดยรวมจากการนำระบบ GFMS มาใช้ จากกลุ่มตัวอย่างประเมินว่ามีภาพรวมระบบ GFMS นั้นมีประสิทธิภาพปานกลางค่อนข้างมาก และจิราวดี ศรีสุทธิยากร (2550) ได้ศึกษาการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาใช้ในกรมสุขภาพจิต พบว่า กรมสุขภาพจิตเป็นหน่วยงานที่ไม่ค่อยมีปัญหาในการปฏิบัติงานระบบ GFMS เนื่องจากปัจจัยแวดล้อมสนับสนุนที่ดี แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่บ้าง เช่น ในด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และด้านโปรแกรมระบบงาน ต่อมาในปี 2551 อูราสี สุวนิช (2551) ศึกษาปัญหาในการตรวจสอบงบการเงินส่วนราชการที่ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) พบว่า ปัญหาด้านหน่วยรับตรวจและผู้รับตรวจขาดความรู้เรื่องระบบ GFMS ที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียด และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง ในด้านการบริการของหน่วยบริการตอบข้อหารือของกรมบัญชีกลาง พบปัญหาคือการติดต่อเจ้าหน้าที่ยากมาก เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหารือไม่มีความรู้ และขาดความชำนาญในระบบอย่างครอบคลุมทุกด้าน จิราพร เวชพันธ์, และดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) พบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านบัญชี และการจัดซื้อ-จัดจ้าง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัยของรัฐและมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ทำให้การดำเนินงานด้านการคลังของรัฐมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสามารถในการตรวจสอบได้ หรือความโปร่งใสอยู่ในระดับสูง โดยมีความเห็นว่า ระบบดังกล่าว 1) ทำให้ รัฐได้ของดี ราคาถูก 2) ระบบ e-Action ทำให้ช้ากันน้อยลง และ 3) ช่วยให้กระบวนการทำงานไม่ต้องตรวจซ้ำ อยู่ในระดับปานกลาง และเนตรน้อง หาญพิงศ์. (2552) ได้ศึกษาประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยราชการในเขต อ. เมือง จ.พิษณุโลก พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคจากการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีปัญหาอุปสรรค มากที่สุด คือ ด้านบุคลากร รองลงมา ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ และ

ประสิทธิภาพของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในภาพรวม มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ ด้านที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุด คือ ความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ รองลงมา ความถูกต้องแม่นยำ

จากทบทวนวรรณกรรมถึงปี 2552 ซึ่งถือว่าเป็นช่วง 5 ปีแรกของผู้ใช้ระบบ GFMS พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ การเรียกข้อมูล/รายงานไม่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงที บุคลากรขาดการอบรมอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารไม่เข้าใจระบบ ด้านผู้บริหาร ด้านบุคลากร ด้านที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และด้านโปรแกรมระบบงาน บุคลากรขาดความรู้เรื่องระบบ GFMS ที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียด และขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีเกณฑ์คงค้าง ปัญหาด้านการบริการของหน่วยบริการตอบข้อหารือของกรมบัญชีกลาง ติดต่อยากมาก เจ้าหน้าที่ผู้ตอบข้อหารือไม่มีความรู้และความชำนาญในระบบอย่างครอบคลุมทุกด้าน แต่หากพิจารณาการประเมินผลในภาพรวมของระบบ GFMS นั้น พบว่าระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก

ชมภูษุ พุฒนาถ (2553) ศึกษาการประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม, ปัจจัยนำเข้า, กระบวนการและผลผลิตของระบบโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และยังพบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ กล่าวคือ ความไม่พร้อมของหน่วยงานตั้งแต่แรก ซึ่งไม่มีการเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้ศึกษาสภาพปัญหาความพร้อม หรือข้อมูลต่างๆก่อนนำระบบมาใช้ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบขาดความเชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา รวมถึงมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และงบประมาณที่รัฐจัดสรรไว้เพื่อใช้ดำเนินงานในระบบ GFMS ไม่ครอบคลุม ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับแต่ละหน่วยงาน ในส่วนวัสดุอุปกรณ์ขาดประสิทธิภาพ ด้านตัวระบบยังมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา และขาดการสนับสนุน การสั่งการที่ดีของผู้บริหาร และจากผลการประเมินดังกล่าว ทำให้พบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ ดังนี้ 1. รัฐควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่า ทั้งการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมไปถึงคาดการณ์ค่าใช้จ่าย และแนวทางการพัฒนาต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าคุ้มค่าหรือไม่ และรัฐมีความพร้อมในการรับมือมากแค่ไหนกับการใช้ระบบต่อไป เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับระบบการเงินการคลังของประเทศสูงสุด 2. รัฐควรมีการกำหนดแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรระยะยาวต่อเนื่อง และ 3. ควรมีมาตรการใหม่ๆที่สามารถควบคุม ดูแลการตรวจสอบภายในของหน่วยราชการอย่างจริงจัง และมีระบบระเบียบมากขึ้น เป็นต้น และ วีรยุทธ ศรีจันทร์ (2553) พบว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ยังขาดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ในการทำไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ทำให้งานไม่บรรลุผล ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์ ส่วนฝนทอง พวงประทุม. (2554) ก็ได้ศึกษาปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการ

คลังภาครัฐ GFMS Web Online ของเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชีในสถานการศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล รวมถึงจังหวัดนครปฐม สมุทรสงครามและสมุทรสาคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ปัญหาที่สำคัญในด้านผู้ปฏิบัติ คือ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องรับผิดชอบงานหลายๆอย่างในระบบ GFMS Web Online อีกทั้งการบันทึกรายการบัญชีและรหัสต่างๆที่เกี่ยวข้องและมีตัวเลขเป็นจำนวนมากทำให้การปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ด้านบัญชีตามหลักบัญชีคู่ตามหลักเกณฑ์คงค้างในระบบ GFMS Web Online ด้านระบบการเงิน และบัญชีที่มีปัญหา คือ การบันทึกและปรับปรุงรายการบัญชี ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีปัญหา คือ ความพร้อมและความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต ในการบันทึก ประมวลผลและออกรายงานทางการเงิน

รัตนาภรณ์ ศุภประเสริฐ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของการเงินและบัญชีในสถาบันศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ด้านข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านการควบคุม อยู่ในระดับมาก ปัญหาด้านระบบและเทคโนโลยีอยู่ในระบบปานกลาง และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีที่มีปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการศึกษแตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีแตกต่างกัน และในปีเดียวกัน วราภรณ์ พูนเทกอง (2554) ศึกษาปัญหาจากการตรวจสอบรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐที่จัดทำตามระบบ GFMS ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเห็นว่าปัญหาส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่สำคัญมาก ได้แก่ ปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม ปัญหาด้านการไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMS ปัญหาการนำข้อมูลในรายงานจากระบบ GFMS มาใช้ในการตรวจสอบ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านความไม่สะดวกในการใช้เครื่อง GFMS เพื่อเชื่อมต่อระบบ ปัญหาด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารหรือหน่วยงาน ปัญหาจากหน่วยรับตรวจ และปัญหาด้านการให้บริการตอบปัญหาของกรมบัญชีกลาง ส่วนอีกหนึ่งปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้านการเรียกรายงานจากระบบ GFMS เพื่อประกอบการตรวจสอบ วนิดา ชูติมากุล (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศ อายุ จำนวนรายวิชาบัญชีที่ได้ศึกษา รูปแบบการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ของหน่วยงาน การเข้าร่วมสัมมนา ประชุมด้านบัญชีที่หน่วยงานจัดให้ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อย่างมีประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ

และมีข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS ได้แก่ ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพิ่มอุปกรณ์ต่อพ่วง จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงจัดการอบรมความรู้ด้านการจัดทำบัญชี การบันทึกบัญชีอย่างโปร่งใส และการใช้ระบบ GFMS เพื่อช่วยลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและลดความซ้ำซ้อน ซึ่งจะส่งผลให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อรพรรณ อินทรแหยม (2556) ทำการศึกษาในส่วนการใช้ระบบบัญชีในส่วนภูมิภาคโดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ ในด้านระยะเวลาการเข้าใช้งาน จำนวนครั้งที่เข้าฝึกอบรม สถานการณ์เข้าใช้งาน และระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในด้านความถูกต้องตามระเบียบ และด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ

ด้านความพึงพอใจ พาสนา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรีเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) พบว่า ตัวแปรคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ดังนั้น หากต้องการให้การใช้งานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น ควรมีการพัฒนาระบบโดยที่คำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเป็นหลัก เพราะเมื่อระบบสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยที่สารสนเทศที่ได้จากระบบมีความถูกต้องในการประมวลผล ข้อมูลมีความทันสมัยสามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผนด้านต่างๆ และนำไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ระบบที่มีคุณภาพ สามารถใช้งานง่าย ทำรายการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และเมื่อเกิดปัญหาระหว่างใช้งาน ผู้ใช้ระบบต้องการความช่วยเหลือ ผู้ดูแลระบบที่มีความชำนาญให้ความช่วยเหลือในทันทีด้วยความใส่ใจ นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบสามารถรับรู้ประโยชน์ของงานที่ใช้งานอยู่ ผู้ใช้งานระบบก็จะเกิดความพึงพอใจในการใช้ระบบนั้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**2.3 สรุปตัวแปรจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบจำลองของของ DeLone and McLean (2003) สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.1 - 2.6 ดังนี้**

ตารางที่ 2.1  
สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพสารสนเทศ

	ความถูกต้องของ ข้อมูล (Accuracy)	ข้อมูลง่ายต่อความ เข้าใจ (Understandability)	ความเป็นปัจจุบัน ของข้อมูล (Timeliness)	ความสมบูรณ์ของ ข้อมูล (Completeness)	ข้อมูลมีประโยชน์ (Usability)	สามารถเรียกใช้ข้อมูล ได้ง่าย รวดเร็ว และ ทันต่อเวลา
DeLone and Mclean (2003)	✓		✓		✓	
Petter et al.,2008		✓				
จิรารัตน์ สุนทรภาคเนย์ (2549)		✓		✓		✓
จิตรา อิงกุล. (2550)						✓
เนตรน้อง หาญพิงศ์. (2552)	✓					✓
ฝนทอง พวงประทุม. (2554)						✓
วราภรณ์ พูนเทกอง. (2554)	✓	✓				✓
พาสณา ฉลาดธัญญกิจ. (2557)	✓	✓	✓			✓

ตารางที่ 2.2  
สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพระบบ

	ระบบง่ายต่อ การใช้งาน	ระบบมีความ ยืดหยุ่น	ระบบมีความ น่าเชื่อถือ/ ข้อมูลมีความ ถูกต้องแม่นยำ	ระบบง่าย ต่อการ เรียนรู้หรือ เข้าใจ	ระยะเวลาใน การตอบสนอง ของระบบ รวดเร็ว	ความ ครบถ้วนของ ฟังก์ชันการ ทำงาน	ความพร้อม ด้านอุปกรณ์ ต่างๆในการใช้ ระบบ	ระบบสามารถ แก้ไขหรือสามารถ ใช้งานร่วมกัน โปรแกรมอื่นๆ
DeLone and Mclean (2003)	✓	✓	✓		✓	✓		
Petter et al.,2008	✓				✓	✓	✓	
จิรารัตน์ สุนทรภาคเนย์ (2549)					✓		✓	
จิตรา อิงคกุล (2550)					✓		✓	
พรพีไล คงเกต. (2550)						✓	✓	
จิราวดี ศรีสุทธิยากร. (2550)		✓			✓		✓	✓
เนตรน้อง หาญพิงศ์. (2552)			✓			✓		
ชมกฤษ หุ่นนาค. (2553)							✓	
วีรยุทธ ศรีจันทรา. (2553)	✓			✓	✓		✓	✓
ฝนทอง พวงประทุม. (2554)	✓			✓		✓		✓



ตารางที่ 2.2  
สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพระบบ (ต่อ)

	ระบบง่ายต่อ การใช้งาน	ระบบมีความ ยืดหยุ่น	ระบบมีความ น่าเชื่อถือ/ ข้อมูลมีความ ถูกต้องแม่นยำ	ระบบง่ายต่อ การเรียนรู้ หรือเข้าใจ	ระยะเวลาใน การตอบสนอง ของระบบ รวดเร็ว	ความ ครบถ้วนของ ฟังก์ชันการ ทำงาน	ความพร้อม ด้านอุปกรณ์ ต่างๆในการใช้ ระบบ	ระบบสามารถ แก้ไขหรือสามารถ ใช้งานร่วมกัน โปรแกรมอื่นๆ
รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ (2554)						✓		
วราภรณ์ พูนเทกอง. (2554)	✓	✓	✓		✓		✓	✓
วนิดา ชูติมากุล. (2555)							✓	
อรพรรณ อินทรแหยม. (2556)				✓				
พาสณา ฉลาดธัญญกิจ. (2557)	✓		✓	✓		✓		✓

## ตารางที่ 2.3

สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านคุณภาพของการบริการ (Help Desk ของระบบ GFMS)

	ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการมี (Reliability)	ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบ (Responsiveness)	ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้งาน (Empathy)	ติดตามหรือติดต่อผู้ให้บริการได้ง่าย (Tangibles)	ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหา และตอบข้อหารือ (Skill)	ผู้ให้บริการให้การสนับสนุนการทำงานที่ดี
DeLone and Mclean (2003)	✓	✓	✓		✓	
จิรารัตน์ สุนทรอากาศเนย์. (2549)			✓	✓	✓	✓
จิราวดี ศรีสุทธิยากร. (2550)						✓
อุราสี สุวนิช. (2551)	✓		✓	✓	✓	✓
ชมภูษ หุ่นนาค. (2553)				✓	✓	✓
วราภรณ์ พูนเทกอง. (2554)			✓	✓	✓	
พาสณา ฉลาตัญญูกิจ. (2557)		✓	✓		✓	✓

ตารางที่ 2.4  
สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านการใช้ระบบการเงินและบัญชี

	จำนวนการใช้งาน (Amount of use)	ความถี่ในการใช้งาน (Frequency of use)	ความรู้ความสามารถ(เกี่ยวกับระบบ) ของผู้ใช้ระบบมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ	ระยะเวลาในการใช้งาน (แต่ละครั้ง)	จำนวนรายการที่ใช้	จำนวนการใช้งานแต่ละฟังก์ชัน
Petter et al.,2008	✓	✓		✓	✓	
จิตรา อิงคกุล. (2550)			✓	✓		
จิราวดี ศรีสุทธิยากร. (2550)			✓	✓		✓
อุราสี สุวนิช. (2551)			✓			
เนตรน้อง หาญพิงศ์. (2552)			✓			
ชมกฤษ หุ่นนาค. (2553)			✓			
วีรยุทธ ศรีจันทร์. (2553)			✓			
ฝนทอง พวงประทุม. (2554)			✓			
รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ (2554)			✓			
วนิดา ชุตินากุล. (2555)			✓			
อรพรรณ อินทรแหยม. (2556)	✓		✓	✓		

ตารางที่ 2.5  
สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้

	ความพึงพอใจในภาพรวมของระบบ	ความพึงพอใจใน รูปแบบของระบบ/ ฟังก์ชัน	ความพึงพอใจใน ข้อมูลจากระบบ	ความพึงใจในแต่ละ ระบบ	ความสุขในการใช้งาน	การให้ความรู้เกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ใช้ระบบ เช่น การอบรม
Petter et al.,2008	✓			✓		
จิรารัตน์ สุนทรภาคเนย์. (2549)						✓
จิตรา อิงคกุล. (2550)	✓	✓				✓
อุราศรี สุวนิช. (2551)	✓					✓
เนตรน้อง หาญพิงศ์. (2552)	✓					✓
ชมกฤษ หุ่นนาค. (2553)	✓					✓
วีรยุทธ ศรีจันทร์. (2553)	✓					✓
ฝนทอง พวงประทุม. (2554)	✓	✓				✓
รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ (2554)	✓					✓
วนิดา ชูติมากุล. (2555)	✓					✓
พาสณา ฉลาดธัญญกิจ. (2557)	✓	✓		✓		

## ตารางที่ 2.6

สรุปปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านผลประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

	เพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ (Improved decision making)	เพิ่มความสามารถขององค์กร (Increased capacity)	ประสิทธิภาพทางการทำงานดีขึ้น (Work efficiency)	เกิดความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้	ช่วยลดการทุจริต	ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ
Petter et al.,2008	✓	✓	✓			
จิรารัตน์ สุนทรอาคเนย์. (2549)			✓	✓		
จิราวดี ศรีสุทธิยากร. (2550)			✓			
พรพีไล คงเกตู. (2550)	✓		✓			
จิราพร เวชพันธ์ และดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552)	✓	✓	✓	✓	✓	
ชมกฤษ ทุ่นนาค. (2553)	✓	✓	✓			
วนิดา ชุตินากุล. (2555)			✓	✓		
อรพรรณ อินทรแหยม. (2556)	✓	✓	✓			✓
พาสนา ฉลาตชัยญกิจ. (2557)	✓		✓			

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

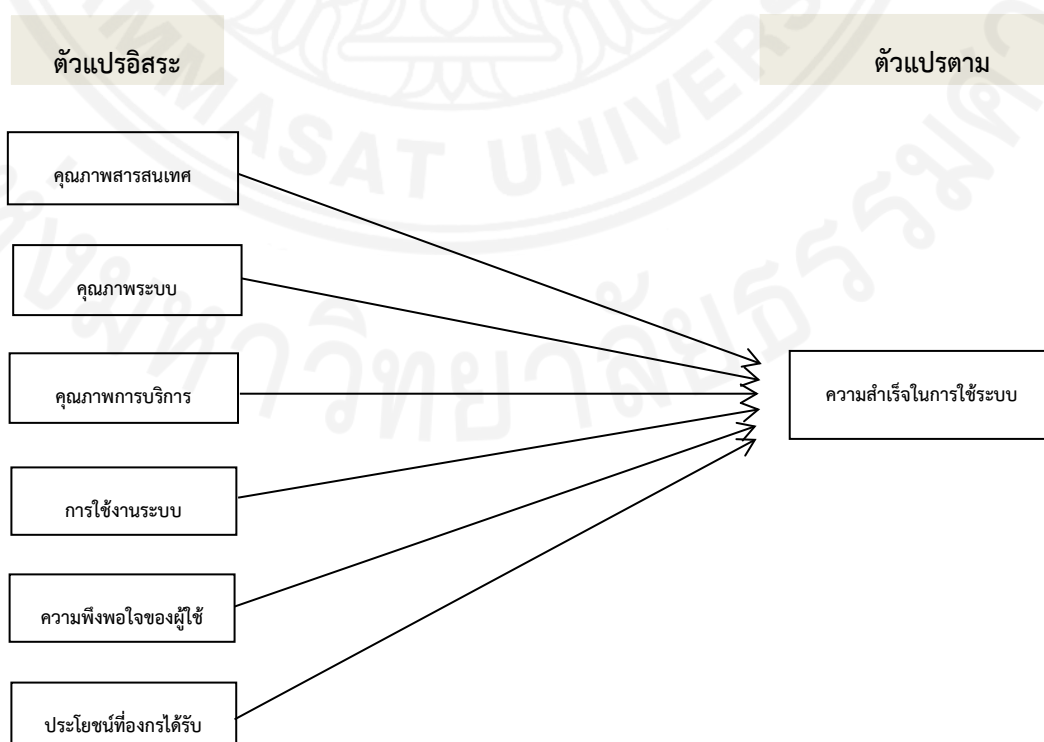
งานวิจัยนี้จะทำการศึกษา เรื่องการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงิน และบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีสืบศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 สมมติฐานของการวิจัย
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 3.1

จากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังภาพ



### 3.2 สมมติฐานของการวิจัย

- H1: ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- H2: ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- H3: ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- H4: ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- H5: ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
- H6: ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในการใช้การใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานข้างต้นนั้น ได้มาจากคำถามวิจัยที่ว่า ปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยความสำเร็จของการใช้งบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) โดยปัจจัยที่นำมาใช้เป็นตัวแปรอ้างอิงจากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) เพราะเป็นแบบจำลองที่ใช้ประเมินผลความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ จำนวน 193 คน จากวิธีการเลือกขนาดกลุ่มประชากร โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ดังนี้

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

$n$  = จำนวนตัวอย่างประชากรหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

$d$  = ระยะเวลาคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

เมื่อแทนค่าตามสูตร โดยมีการกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05 และขนาดของกลุ่มประชากรทั้งหมด คือ 193 คน สามารถแทนค่าในสูตร เพื่อหากลุ่มตัวอย่างประชากรได้ดังนี้

$$n = \frac{193}{(1+(193)(0.05)^2)}$$

จากสูตร เมื่อแทนค่าลงในตัวแปรจะได้ ตัวอย่างกลุ่มประชากร 131 คน ดังนั้น ขนาดของจำนวนตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 131 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

นอกจากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับหัวหน้ากลุ่มงานซึ่งมีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น จำนวน 6 ท่าน (ตามตาราง 3.1)

ตารางที่ 3.1  
ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับที่	ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ	ประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบ GFMS
1	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานคลัง	กำกับดูแลระบบงานการเงินการคลังทั้งหมด	10 ปี
2	หัวหน้ากลุ่มงานบัญชี	กำกับดูแลระบบงานด้านบัญชี	5 ปี
3	หัวหน้ากลุ่มงานการเงิน	กำกับดูแลระบบงานด้านการเงินและเบิกจ่าย	10 ปี
4	หัวหน้ากลุ่มงานพัสดุ	กำกับดูแลระบบงานด้านจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ	10 ปี
5	ตัวแทนกลุ่มงบประมาณ	กำกับดูแลระบบงานด้านงบประมาณ	6 ปี
6	หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายใน	กำกับดูแลการตรวจสอบความถูกต้องในการทำบัญชีของแต่ละหน่วยเบิกจ่าย	10 ปี



### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และ 2. การสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS จำนวน 6 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากข้อมูลที่ได้จากกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2550) โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสาขาที่จบการศึกษา ตำแหน่ง ระดับ และระยะเวลาในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะอ้างอิงแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (2003) ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน คือ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบงาน (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Use Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) ซึ่งส่วนที่ 2 ใช้มาตรวัดแบบไลเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ โดยลำดับจากมากไปหาน้อย เห็นด้วยมากที่สุด/ เห็นด้วยมาก/ เห็นด้วยปานกลาง/ เห็นด้วยน้อย/ เห็นด้วยน้อยที่สุด ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น (Class Interval) สามารถคำนวณได้ ดังนี้

$$\text{พิสัย} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{พิสัย} = \frac{(5 - 1)}{5}$$

$$\text{พิสัย} = 0.80$$

จากการพิจารณาข้างต้นสามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินค่าระดับความเห็นที่มีต่อปัจจัยที่ต้องการวัดความสำเร็จของระบบบัญชีและการเงิน ดังนี้

ระดับที่ 5 ตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุด

ระดับที่ 4 ตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลมาก

ระดับที่ 3 ตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลปานกลาง

ระดับที่ 2 ตั้งแต่ 1.80 – 2.60 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลน้อย

ระดับที่ 1 ตั้งแต่ 1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS)

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยอาศัยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (frequency) และอัตราส่วนร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับความสำคัญปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System หรือ GFMS) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยอาศัยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้ ได้แก่

- การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค (Cronbach's Alpha)
- การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงทั้งในทางบวกและทางลบมารวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน
- วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาหารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระหลายตัว เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Dept Interview) เบญจา ยอดคำเนิน-แอ็ดติงค์ และกาญจนา ตั้งชล. (2552) เพื่อเพิ่มความถูกต้องและข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษาระบบตรวจบัญชีสหกรณ์ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญ และเกี่ยวข้องกับระบบการเงินและบัญชี (GFMS) จำนวน 6 ท่าน ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรกรณีศึกษามากกว่า 5 ปี รวมถึงเป็นผู้ที่เข้าใจในพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็น รวมถึงคำแนะนำในประเด็นต่างๆของผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ พร้อมทั้งรับทราบถึงปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ในมุมมองของผู้เชี่ยวชาญขององค์กร เพื่อเป็นการบูรณาการข้อมูลจากการวิจัยนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในบทนี้จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ การเก็บข้อมูลผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากร จำนวน 193 คน โดยส่งแบบสอบถามจำนวน 160 ชุด ได้รับการตอบกลับ 137 คน คิดเป็นร้อยละ 85.63 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่ง และคิดเป็นร้อยละ 70.78 ของประชากรทั้งหมด สำหรับแบบสอบถามนั้นได้มาจากการวิเคราะห์สรุปผลจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงอ้างอิงตามกรอบแนวคิดของ Delone และ McLean (2003) และผู้วิจัยได้ทดสอบความชัดเจนและความถูกต้องของเนื้อหา โดยทำการสัมภาษณ์และสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญระบบ GFMS จำนวน 6 ท่าน ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรกรณีศึกษาและระบบ GFMS มามากกว่า 5 ปี รวมถึงเป็นผู้ที่เข้าใจในพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างดี เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและคำแนะนำในด้านต่างๆของผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งเนื้อหาในบทที่ 4 จะแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)
- 4.2 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัก (Cronbach's Alpha)
- 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงทั้งในทางบวกและทางลบมารวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน
- 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาหารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัวกับตัวแปรอิสระหลายตัว เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วงมากกว่า 30 – 40 ปี มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบ GFMS ในช่วง 1 – 3 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงาน นักวิชาการตรวจสอบบัญชี รายละเอียดดังตาราง 4.1.1 – 4.1.4

ตารางที่ 4.1.1

ข้อมูลเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถาม (เพศ)

1. เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	4	2.90
หญิง	133	97.10
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.1.1 แสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 คน เป็นเพศหญิง หรือคิดเป็นร้อยละ 97.10 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และมีผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 2.90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับการที่ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง เนื่องจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ มีบุคลากรส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง

ตารางที่ 4.1.2

ข้อมูลเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถาม (อายุ)

2. อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	0
20 – 30 ปี	23	16.80
มากกว่า 30 – 40 ปี	73	53.30
มากกว่า 40 ปี	41	29.90
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.12 แสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ จำนวน 73 คน มีอายุอยู่ในช่วง มากกว่า 31 – 40 ปี หรือคิดเป็นร้อยละ 53.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือ มีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.90 และอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 23 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4.1.3

ข้อมูลเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ประสบการณ์ทำงาน)

3. ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	22	16.00
1 - 3 ปี	49	35.80
มากกว่า 3 - 5 ปี	27	19.70
มากกว่า 5 ปี	39	28.50
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.1.3 แสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบ GFMS อยู่ในช่วง 1 – 3 ปี ซึ่งมีจำนวน 49 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และรองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 28.50 และมีประสบการณ์ทำงานในช่วงมากกว่า 3 – 5 ปี จำนวน 27 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.70 ที่เหลือเป็นผู้มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 22 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16

#### ตารางที่ 4.1.4

ข้อมูลเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตำแหน่ง)

4. ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้างาน	8	5.80
นักวิชาการเงินและบัญชี	15	10.90

## ตารางที่ 4.1.4

ข้อมูลเชิงพรรณนาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตำแหน่ง) (ต่อ)

4. ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิชาการตรวจสอบบัญชี	86	62.80
เจ้าหน้าที่พัสดุ	11	8.00
อื่นๆ	17	12.50
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.1.4 แสดงผล ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่ง นักวิชาการตรวจสอบบัญชี จำนวน 86 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และรองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในตำแหน่งงานอื่นๆ จำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.50 อยู่ในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 15 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.90 อยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 11 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8 นอกจากนี้อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้างาน จำนวน 8 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.80 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

#### 4.2 การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha)

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จากการคำนวณหาความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยนำแต่ละปัจจัยมาหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha โดยใช้เกณฑ์ 0.7 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในแต่ละปัจจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

## ตารางที่ 4.2.1

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในภาพรวม

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha	จำนวนตัวแปร
.963	26

จากตารางที่ 4.2.1 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในภาพรวม เท่ากับ .963 ซึ่งมีจำนวนตัวแปรทั้งหมด 26 ตัวแปรย่อย

ตารางที่ 4.2.2

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในแต่ละปัจจัย (หลัก)

ปัจจัย	จำนวนตัวชี้วัด/ตัวแปรย่อย	Cronbach's $\alpha$ Coefficient
คุณภาพสารสนเทศ	6	.889
คุณภาพระบบ	5	.896
คุณภาพของการบริการ	4	.910
การใช้งานระบบ	3	.847
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4	.943
ประโยชน์ที่องค์กรได้รับ	4	.924

จากตารางที่ 4.2.2 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในภาพรวมของแต่ละปัจจัยหลัก ประกอบด้วย 1.) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ เท่ากับ .889 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 6 ตัวแปร 2.) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ เท่ากับ .896 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 5 ตัวแปร 3.) ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ เท่ากับ .910 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 4 ตัวแปร 4.) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ เท่ากับ .847 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 3 ตัวแปร 5.) ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ .943 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 4 ตัวแปร และ 6.) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ เท่ากับ .924 ซึ่งมีตัวแปรย่อยในกลุ่มจำนวน 4 ตัวแปร



## ตารางที่ 4.2.3

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล

	Item	Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.669	.962
Q2	ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.728	.961
Q3	ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.592	.962
Q4	ข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) มีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์	.699	.961
Q5	เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) ตรงต่อความต้องการ	.681	.962
Q6	ความรวดเร็วในการประมวลผลของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.668	.962

จากตารางที่ 4.2.3 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล ซึ่งมีทั้งหมด 6 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) มีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

## ตารางที่ 4.2.4

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

Item		Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
YQ1	ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.744	.961
YQ2	ความน่าใช้งาน (User friendly) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) เช่น เมนูคำสั่งต่างๆ	.725	.961
YQ3	ความเสถียร (Stable) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.726	.961
YQ4	ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.644	.962
YQ5	ความครบถ้วน และตรงกับต้องการของฟังก์ชันการทำงานของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.752	.961

จากตารางที่ 4.2.4 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) มีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

## ตารางที่ 4.2.5

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

Item		Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EQ1	ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชี	.671	.962
EQ2	ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี	.710	.961

## ตารางที่ 4.2.5

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (ต่อ)

Item	Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EQ3 ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหรือผู้ให้บริการให้ การสนับสนุนในการทำงานที่ดี	.697	.961
EQ4 ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการ ระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.738	.961

จากตารางที่ 4.2.5 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อย  
ในกลุ่มปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)  
มีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

## ตารางที่ 4.2.6

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านการใช้งานระบบ

Item	Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SE1 ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ GFMIS เช่น ความรู้เรื่องคำสั่งการใช้งาน	.492	.963
SE 2 การใช้งานระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) อย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ในการใช้)	.502	.963
SE 3 การใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ได้ในหลายฟังก์ชัน เช่น การบันทึกบัญชี บันทึก สินทรัพย์ เรียกรายงาน เป็นต้น	.591	.962

จากตารางที่ 4.2.6 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อย  
ในกลุ่มปัจจัยด้านการใช้งานระบบ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) มีค่า  
สัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

ตารางที่ 4.2.7

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

	Item	Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SA1	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบของระบบ/ ฟังก์ชันของระบบการเงินและบัญชี	.772	.961
SA 2	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จาก ระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	.755	.961
SA 3	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้ความรู้ เกี่ยวกับระบบ	.790	.961
SA 4	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมของระบบ การเงินและบัญชี (GFMS)	.818	.960

จากตารางที่ 4.2.7 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อย  
ในกลุ่มปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)  
มีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

ตารางที่ 4.2.8

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

	Item	Corrected Item- Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NP1	ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS ช่วยเพิ่ม ความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการ องค์กร	.742	.961

## ตารางที่ 4.2.8

ค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ (ต่อ)

Item	Corrected Item-Total correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NP2 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชีขององค์กร เช่น การทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น	.738	.961
NP3 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	.695	.961
NP4 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ	.747	.961

จากตารางที่ 4.2.8 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ของตัวแปรย่อยในกลุ่มปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตัวแปรย่อย และทุกตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) มีค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha มากกว่า .7 จึงไม่มีการตัดตัวแปรใดออก

## ตารางที่ 4.2.9

แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความเห็นแต่ละตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)

ตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี			
<b>1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ</b>			
IQ1 ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.22	0.578	มากที่สุด
IQ2 ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี	4.14	0.644	มาก
IQ3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.25	0.604	มากที่สุด
IQ4 ข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) มีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์	4.32	0.652	มากที่สุด

## ตารางที่ 4.2.9

แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความเห็นแต่ละตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) (ต่อ)

ตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) ปัจจัยต่อไปนี้จะส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
IQ5 เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ	4.10	0.656	มาก
IQ6 ความรวดเร็วในการประมวลผลของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.12	0.691	มาก
<b>2. ด้านคุณภาพระบบ</b>			
SYQ1 ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.04	0.695	มาก
SYQ2 ความน่าใช้งาน (User friendly) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMS) เช่น เมนูคำสั่งต่างๆ	4.09	0.658	มาก
SYQ3 ความเสถียร (Stable) ของระบบการเงินและบัญชี	4.00	0.707	มาก
SYQ4 ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	3.99	0.757	มาก
SYQ5 ความครบถ้วน และตรงกับต้องการของฟังก์ชันการทำงานของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.07	0.655	มาก
<b>3. ด้านคุณภาพของการบริการ</b>			
SEQ1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.22	0.615	มากที่สุด
SEQ2 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.18	0.567	มาก
SEQ3 ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหารือ/ผู้ให้บริการให้การสนับสนุนในการทำงานที่ดี	4.15	0.663	มาก
SEQ4 ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.06	0.673	มาก

## ตารางที่ 4.2.9

แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) ของระดับความเห็นแต่ละตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) (ต่อ)

ตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) ปัจจัยต่อไปนี้มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี	ค่าเฉลี่ย (Mean)	S.D.	ระดับความเห็น
<b>4. ด้านการใช้งานระบบ</b>			
USE1 ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ GFMS เช่น ความรู้เรื่องคำสั่งการใช้งาน	4.01	0.581	มาก
USE2 การใช้งานระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) อย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ในการใช้)	4.03	0.652	มาก
USE3 การใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ได้ในหลายฟังก์ชัน เช่น การบันทึกบัญชี บันทึกสินทรัพย์ เรียกกรายงาน เป็นต้น	4.00	0.618	มาก
<b>5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</b>			
SA1 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบของระบบ/ฟังก์ชันของระบบการเงินและบัญชี	4.04	0.574	มาก
SA2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.01	0.535	มาก
SA3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้ความรู้เกี่ยวกับระบบ	4.01	0.624	มาก
SA4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)	4.06	0.579	มาก
<b>6. ด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ</b>			
NP1 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร	4.16	0.621	มาก
NP2 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชีขององค์กร เช่น การทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น	4.26	0.633	มากที่สุด
NP3 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	4.28	0.652	มากที่สุด
NP4 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ	4.29	0.677	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2.9 แสดงถึงค่าเฉลี่ยของระดับความเห็นในแต่ละตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และมากที่สุด

#### 4.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรโดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงทั้งในทางบวกและทางลบมารวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน

ผลการประเมินความตรง และความเที่ยงของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) โดยใช้ลักษณะการหมุนของ Varimax rotation เกณฑ์ตัดสินที่ใช้ค่า eigen ที่สูงกว่า 1 และพิจารณาลดตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม) โดยคัดเลือกเฉพาะตัวแปรย่อยที่มีน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) ที่เหมาะสมในที่นี้ไม่ต่ำกว่า 0.5 และหลังจากสกัดองค์ประกอบแล้ว สามารถจัดกลุ่มปัจจัยได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1.) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ
- 2.) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ
- 3.) ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ
- 4.) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
- 5.) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ แสดงในตารางที่ 4.3.2

สำหรับค่า KMO มีค่าสูง .923 ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป และค่าสถิติ Bartlet's Test มีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .00 (Sig < .05) แสดงว่าเมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ โดยผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3.1

ตารางที่ 4.3.1

ค่า KMO และ Bartlet's Test ของปัจจัยทั้งหมด

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.923
Bartlet's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3045.690
	df	325
	Sig.	.000



ตารางที่ 4.3.2 การจัดกลุ่มตัวแปรย่อย ของปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ หลังการตัดตัวแปรออก

ตารางที่ 4.3.2

ค่าน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) และตัดตัวแปรที่ค่าน้ำหนักน้อยกว่า 0.5 ออก

ปัจจัย	ตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)	น้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading)
	ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี	
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	IQ1 ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.700
	IQ2 ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี	.568
	IQ3 ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี	.722
	IQ4 ข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) มีความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์	.701
	IQ5 เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) ตรงต่อความต้องการ	.655
2. ด้านคุณภาพระบบ	SYQ1 ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.651
	SYQ2 ความน่าใช้งาน (User friendly) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS) เช่น เมนูคำสั่งต่างๆ	.660
	SYQ3 ความเสถียร (Stable) ของระบบการเงินและบัญชี	.677
	SYQ4 ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.773
	SYQ5 ความครบถ้วน และตรงกับต้องการของฟังก์ชันการทำงานของระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.607
3. ด้านคุณภาพของการบริการ	SEQ1 ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.690
	SEQ2 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี	.768
	SEQ3 ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหารือ/ผู้ให้บริการให้การสนับสนุนในการทำงานที่ดี	.844

## ตารางที่ 4.3.2

ค่าน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) และตัดตัวแปรที่ค่าน้ำหนักน้อยกว่า 0.5 ออก (ต่อ)

ปัจจัย	ตัวแปรย่อย (ข้อคำถาม)	น้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading)
	SEQ4 ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี (GFMIS)	.697
4. ด้านการใช้งานระบบและ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	USE1 ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ GFMIS เช่น ความรู้เรื่องคำสั่งการใช้งาน	.761
	USE2 การใช้งานระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) อย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ในการใช้)	.818
	USE3 การใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ได้ในหลายฟังก์ชัน เช่น การบันทึกบัญชี บันทึกสินทรัพย์ เรียกรายงาน เป็นต้น	.835
	SA1 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบของระบบ/ฟังก์ชันของระบบการเงินและบัญชี	.558
5. ด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ	NP1 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร	.756
	NP2 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชีขององค์กร เช่น การทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น	.754
	NP3 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ช่วยเพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	.838
	NP4 ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMIS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ	.751

เมื่อพิจารณาค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง โดยค่า KMO ควรค่ามากกว่า .7 หากขนาดตัวอย่างมีความเหมาะสม ซึ่งค่า KMO ที่ได้จากการวิเคราะห์กลุ่มตัวแปรทั้ง 5 ปัจจัย เท่ากับ .923 ดังแสดงตารางที่ 4.3.1 และจากตารางที่ 4.3.2 ได้จัดกลุ่มปัจจัยใหม่ จากเดิม 6 ปัจจัย เป็น 5 ปัจจัย และมีการตัดตัวแปรย่อยออก จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ IQ6, SA2, SA3 และ SA4 เนื่องจากมีค่า Factor Loading น้อยกว่า 0.5 ส่วนตัวแปรที่เหลือมีค่า Factor Loading สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.5 แสดงว่าข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพียงพอ ซึ่งจะได้นำค่าจากการวิเคราะห์ปัจจัยมาบันทึกเป็นค่าตัวแปรใหม่สำหรับการนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไป

#### 4.4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

งานวิจัยนี้ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามในรูปแบบของสมการ เพื่อที่จะนำสมการไปประมาณค่า หรือ พยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม โดยกำหนดค่า  $p$  - value ที่น้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 เป็นตัวกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ (Significant level)

ซึ่งการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ กับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS พบว่ามีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า  $R$  เท่ากับ .809 สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 65.40 ( $R^2 = .654$ ) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความถดถอยยังแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ กำหนดตัวแปรตามคือ ความสำเร็จ ที่ระดับนัยสำคัญ  $p = .000$  ( $F = 46.563$ ) ดังแสดงในตารางที่ 4.4.1

ตารางที่ 4.4.1

ค่าสถิติการวิเคราะห์การถดถอย (Regression) ของความสำเร็จ

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	33.063	5	6.613	49.563	.000
	Residual	17.477	131	.133		
	Total	50.540	136			

a. Dependent Variable : ความสำเร็จ

e. Predictors : (Constant) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของตัวแปรอิสระ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ที่ระดับนัยสำคัญ  $p = .000$  ดังตารางที่ 4.4.1

ตารางที่ 4.4.2

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบปกติ (Coefficients) ของความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี

Mode	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย		ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.263	.031		136.599	.000
	คุณภาพสารสนเทศ	.314	.031	.515	10.022	.000
	คุณภาพระบบ	.201	.031	.330	6.430	.000
	คุณภาพของการบริการ	.192	.031	.315	6.138	.000
	การใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	.154	.031	.252	4.911	.000
	ประโยชน์ที่องค์กรได้รับ	.208	.031	.342	6.652	.000

a. Dependent Variable : ความสำเร็จ

e. Predictors : (Constant) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $Sig < .05$ ) โดยคุณภาพสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMS ซึ่งพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and McLean (2003) กล่าวคือ คุณภาพสารสนเทศ

ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีผลทางบวกกับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMIS ซึ่งพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 2 และด้านคุณภาพของการบริการมีผลทางบวกกับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMIS ซึ่งพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 3 อีกทั้งปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีผลทางบวกกับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMIS ซึ่งพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 4 และ 5 รวมถึงปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับมีผลทางบวกกับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMIS ซึ่งพบว่าเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 6 ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone and McLean (2003) ซึ่งจากการวิเคราะห์ผลดังตารางที่ 4.4.2 สรุปเป็นความสัมพันธ์เชิงสมการได้ดังนี้

$$Y = 4.263 + 0.314IQ + 0.201SYQ + 0.192 SEQ + 0.154USESA + 0.208NP$$

Y = ความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีในระบบ GFMIS

IQ = ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ

SYQ = ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

SEQ = ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

USESA = ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

NP = ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษา เรื่อง การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การจัดทำบัญชีในภาครัฐ นั้น ได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงจากการบันทึกด้วยมือ (Manual) เปลี่ยนเป็นการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS ซึ่งระบบถูกนำมาใช้ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 และจัดทำบัญชีคู่ขนานกันระหว่างบัญชีมือและระบบ GFMS และเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้มีการยกเลิกบัญชีมือ และยึดเพียงระบบ GFMS เพียงระบบเดียว เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time มีประโยชน์ต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนาบริหารประเทศ แต่ในการใช้งานระบบยังพบปัญหาและอุปสรรคอยู่ค่อนข้างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจและทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ระบบการเงินและบัญชี (ซึ่งเป็นระบบหนึ่งในระบบ GFMS) โดยปัจจัยที่นำมาใช้เป็นตัวแปรในการศึกษาจะอ้างอิงตามโดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบงาน คุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้ และประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้งานระบบบัญชีและการเงิน (ในระบบ GFMS) กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach's Alpha) อีกทั้งวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไป

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 30 – 40 ปี มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบ GFMS ในช่วง 1 – 3 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงาน นักวิชาการตรวจสอบบัญชี และพบว่าปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 5 ปัจจัย โดยเรียงลำดับปัจจัยตามความสำคัญจากมากไปหาน้อย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 1.) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ

จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย กล่าวคือ ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูล ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ และเนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) กล่าวคือ การที่ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จ นั้น ข้อมูลที่ได้จากระบบจะต้องเป็นข้อที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบ และตามกรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน การให้ข้อมูลทางการเงินของกิจการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งบการเงิน เพื่อใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรแก่กิจการ ดังนั้น ข้อมูลหรือรายงานทางการเงินควรแสดงโดยมีลักษณะเชิงคุณภาพ ได้แก่ เป็นประโยชน์โดยมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม เนื่องจากถ้าข้อมูลขาดลักษณะเชิงคุณภาพแล้ว ย่อมทำให้ข้อมูลนั้นไม่มีประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ (กุลยา จันทะเดช, 2557) ซึ่งเนตรน้อง หาญลิขิต (2552) และ พาสณา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ได้อธิบายว่า ระบบที่สามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย ย่อมมีประโยชน์สามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผนด้านต่างๆ และนำข้อมูลไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ทำให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ GFMS ขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นเกี่ยวกับคุณภาพสารสนเทศ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้จากระบบที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อการนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับวางแผนและบริหารจัดการองค์กร

## 2.) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ

จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชี ช่วยเพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) กล่าวคือ ระบบสารสนเทศที่ประสบผลสำเร็จจะต้องเป็นระบบที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจ (Improved decision making) เพิ่มความสามารถขององค์กร (Increased capacity) รวมถึงช่วยให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น (work efficiency) ซึ่งสำนักงานประมาณ. (2547) อภิปรายว่า ประโยชน์ที่จะได้จากโครงการ GFMS ในส่วนประโยชน์กับภาคราชการ คือ ทำให้เกิดความโปร่งใส กล่าวคือ ระบบข้อมูลมีความถูกต้องสอดคล้องกับความเป็นจริง มีลักษณะ Online Real Time ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างทันเวลา อีกทั้งระบบมีความสะดวกและรวดเร็ว ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และ จิราพร เวชพันธ์, และดาระภา ศิริสันติสัมถิติ (2552) กล่าวว่า ระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินและการคลังมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้ หรือมีความโปร่งใส ในระดับสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ GFMS ขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชี ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วและคล่องตัวยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานทางการเงิน รวมถึงรายละเอียดรายงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถเรียกรายงาน และตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา เนื่องจากระบบมีลักษณะ Online Real Time ทำให้ได้ข้อมูลที่ทันต่อเวลา

## 3.) ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

จากการวิจัย ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ของระบบ ความน่าใช้งาน (User friendly) ของระบบ ความเสถียร (Stable) ความพร้อมด้านอุปกรณ์ และความครบถ้วน และตรงกับต้องการของฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) ที่อภิปรายว่าการที่ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จ นั้นระบบจะต้องง่ายต่อการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ระบบง่ายต่อการเรียนรู้และเข้าใจ และระบบตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็ว รวมถึงระบบมีความครบถ้วนตรงต่อความต้องการใช้งาน จิรารัตน์ สุนทร



อาคเนย์ (2549) และ จิตรา อิงคกุล (2550) พบว่าความซับซ้อน ความล่าช้าของระบบ และการขาดความพร้อมเรื่องอุปกรณ์ นั้น เป็นอุปสรรคที่สำคัญในการใช้ระบบ และทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอส่งผลทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุผล (วิรุฑธ ศรีจันทร์, 2553) และปัญหาด้านความไม่สะดวกการใช้เครื่อง GFMS เพื่อเชื่อมระบบส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ (วราภรณ์ พูนเทกอง, 2554)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ GFMS ขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า คุณภาพระบบ นั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะหากระบบมีความเสถียร มีการประมวลผลที่ถูกต้องแม่นยำ รวมถึงง่ายต่อการใช้งาน ย่อมทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน อีกทั้งหากพิจารณาจากเดิมที่เริ่มมีการนำระบบเข้ามาใช้จนถึงปัจจุบัน ระบบมีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องทำให้ง่ายต่อการใช้งานยิ่งขึ้น และมีฟังก์ชันการทำงานที่สอดคล้องและตรงกับความต้องการมากขึ้น และด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังคงขาดการประสานงานในด้านการสื่อสารให้ความรู้อย่างทันถ่วงที ทำให้การใช้งานระบบยังเกิดความผิดพลาดอยู่

#### 4.) ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ

จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ข้อมูล ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหารือ/ผู้ให้บริการ ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) กล่าวคือ คุณภาพของการบริการ นั้น มีผลช่วยให้เกิดความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งการให้บริการตอบข้อหารือแก่ผู้ใช้งานนั้น มีส่วนสำคัญต่อการทำงานในระบบ และ จิรารัตน์ สุนทรอาคเนย์. (2549) พบว่า อุปสรรคในการปฏิบัติงานทำให้การทำงานในระบบล่าช้า คือ ด้านการบริการตอบข้อหารือ (Help Desk) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการข้อหารือบางครั้งตอบไม่ชัดเจน และติดต่อยาก สอดคล้องกับ วราภรณ์ พูนเทกอง (2554) ที่กล่าวว่า ปัญหาด้านการให้บริการตอบปัญหาของกรมบัญชีกลางเป็นปัญหาที่สำคัญมากต่อการตรวจสอบรายงานการเงินของหน่วยงานงานภาครัฐที่จัดทำตามระบบ GFMS ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ GFMS ขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่าคุณภาพของการบริการตอบข้อหารือ มีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะหน่วยงานราชการ มีการปรับเปลี่ยนและหมุนเวียนของบุคลากรค่อนข้างสูง และบุคลากรที่เข้ามาใหม่ยังขาดความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน จึงต้องมีการหารือในกรณีที่ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งการตอบข้อหารือจากผู้ให้บริการนั้นมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การทำงานของผู้ใช้งานประสบผลสำเร็จและลุล่วงไปได้ด้วยดี อนึ่ง ในการตอบข้อหารือในบางครั้งที่ผู้ตอบข้อหารือมีความรู้ และประสบการณ์ทำงาน รวมถึงการมีดุลพินิจที่ต่างกัน ทำให้คำตอบต่างกัน และมีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน ดังนั้น หากผู้ให้บริการตอบข้อหารือ มีความรู้ที่ถูกต้องตรงกันก็จะทำให้ผู้ใช้งานระบบปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

#### 5.) ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากมุมมองของผู้ใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย คือ ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ ความสม่ำเสมอในการใช้ การใช้ระบบได้ในหลายฟังก์ชัน และความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบและฟังก์ชันของระบบ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ DeLone และ McLean (2003) กล่าวคือ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการใช้งานระบบกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ปัจจัยทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงจึงรวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ GFMS ขององค์กร โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นว่า ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การใช้งานระบบหากบุคลากร มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่อง ก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ แต่เนื่องด้วยระบบราชการมีการปรับเปลี่ยนและหมุนเวียนบุคลากรค่อนข้างสูง จึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบ สอดคล้องกับ ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) การหมุนเวียนปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความไม่พร้อมและปัญหาอุปสรรคต่อการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) อีกทั้งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ การทำงานในระบบ GFMS ในส่วนภูมิภาค ไม่มีบุคลากรเฉพาะที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบ GFMS โดยตรง การปฏิบัติงานในระบบ อาศัยบุคลากรในสำนักงานฯ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่หลัก คือ การตรวจสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร รวมถึงให้คำแนะนำสอดแนมด้านบัญชีแก่เกษตรกร และด้านภาระงานหลักดังกล่าวมีจำนวนมาก ทำให้อาจจะไม่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในระบบ GFMS

ได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับ อูราสี สุวนิช (2551) ผู้ใช้งานระบบที่ขาดความรู้เรื่องระบบ GFMS ที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียดส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และปัญหาที่ยังพบมากที่สุด ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ GFMS คือปัญหาด้านบุคลากร (เนตรน้อง หาญพิงศ์, 2552)

อนึ่ง จากการสัมภาษณ์ ยังได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบ GFMS ดังนี้

1. “ประเด็นการตอบข้อซักถามหรือของผู้ให้บริการข้อมูลของระบบ (Help Desk) และเจ้าหน้าที่ของคลังจังหวัดในบางกรณียังมีความไม่ชัดเจน กลุ่มเครือข่ายในการตอบข้อซักถามหรือ รวมถึงเจ้าหน้าที่แต่ละคนให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ของผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนและทำรายการโดยขาดความเชื่อมั่น อีกทั้งทำให้การทำรายการผิดพลาด” (ผู้ให้สัมภาษณ์)

2. ประเด็นด้านตัวระบบ ในปัจจุบันระบบมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้มีฟังก์ชันและรายการคำสั่งงานต่างๆ เพื่อรองรับต่อการทำงานที่เพิ่มขึ้น ช่วยให้ง่ายต่อการใช้งานยิ่งขึ้น แต่ในกรณีข้อมูลยกยอยังคงเป็นประเด็นปัญหา เนื่องจากมีความยุ่งยากในการแก้ไขข้อมูล และต้องให้กรมบัญชีเป็นผู้แก้ไขข้อมูลให้ อีกทั้ง ข้อจำกัดของช่วงเวลาในการใช้งาน กล่าวคือ หากมีการทำงานพร้อมกันในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมากระบบยังมีข้อผิดพลาด (Error) และในส่วนภูมิภาคที่ทำงานระบบ GFMS ผ่าน Web online พบว่า บางระบบคำสั่งงานยังมีความไม่เสถียรอยู่ ทำให้ทำงานล่าช้า และการเรียกใช้คำสั่งบางรายการยังไม่สามารถเข้าถึงได้

3. “ประเด็นการบูรณาการงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ GFMS ได้แก่ กรมบัญชีกลาง ซึ่งมีหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับระบบ GFMS เช่น กลุ่มมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ กลุ่มงานระบบบัญชีภาครัฐ เป็นต้น อีกทั้ง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานประมาณยังขาดการบูรณาการงานร่วมกันในบางกรณี ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ GFMS ว่าต้องปฏิบัติเช่นใดจึงจะถูกต้อง” (ผู้ให้สัมภาษณ์)

4. ประเด็นผู้ใช้งานระบบ เนื่องจาก “ระบบราชการมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรอยู่ค่อนข้างสูง ทำให้เกิดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลโดยผู้ใช้งานระบบที่ขาดความรู้และประสบการณ์” (ผู้ให้สัมภาษณ์) อีกทั้ง กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในส่วนภูมิภาคไม่มีตำแหน่งงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบ GFMS จึงมอบหมายงานให้บุคลากรในสำนักงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการตรวจสอบบัญชีเป็นดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบ GFMS ซึ่งโดยภาระหน้าที่หลักของผู้สอบมี

ค่อยข้างสูง ดังนั้น จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ GFMS ได้อย่างเต็มที่ และจากการที่ผู้ใช้งานขาดความรู้ความสามารถ และความชำนาญระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาดจากผู้ใช้งานระบบ บันทึกการรายการผิดค่อนข้างสูง

## 5.2 ประโยชน์ที่ของงานวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางใช้ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบด้านคุณภาพของการบริการ ด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและเกิดความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป อีกทั้ง ผลของงานวิจัยทำให้เกิดการสร้างตัวแบบสมการที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ใช้กรอบแนวคิดของ DeLone และ McLean (2003)

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.3.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหาร (Managerial Implication)

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ หากพิจารณาในแต่ละปัจจัยแล้ว พบว่า ปัจจัยที่กล่าวข้างต้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ กล่าวคือ ถ้าการใช้ระบบจะสำเร็จได้ จะต้องประกอบด้วย ระบบที่มีคุณภาพ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากระบบจะต้องเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ อีกทั้งด้านการบริการตอบข้อหารือจะต้องสามารถช่วยเหลือให้การทำงานในระบบบรรลุผล สำหรับการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้ นั้น ระบบสารสนเทศจะประสบผลสำเร็จไม่ได้หากไม่มีการใช้งานระบบ และการใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ผู้ใช้งานถือเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการเป็นส่วนเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลดิบที่เกิดขึ้นจริงกับตัวระบบ หากผู้ใช้งานเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบ ก็จะส่งผลเกิดผลสำเร็จในการใช้งานระบบ อีกทั้งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง สะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริง ยังประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ เพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ องค์กรควรมีการจัดทำรายงานบันทึกสถิติข้อปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบ ว่าพบปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบในแต่ละฟังก์ชันอะไรบ้าง เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขต่อไป และเมื่อเกิดปัญหาเดิมอีกจะได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการตอบข้อหารือ หน่วยงานระดับกรมที่มีหน่วยเบิกจ่ายในสังกัดจำนวนมาก ควรมีการจัดบุคลากรเฉพาะด้านเพื่อให้ข้อมูลโดยตรงแก่ผู้ใช้งาน รวมถึงควรมีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ตอบข้อหารือ เพื่อให้การตอบข้อหารือในแต่ละเรื่องสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปปฏิบัติใช้อย่างถูกต้องและตรงกัน

3. “องค์กรควรมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง เพราะในการใช้งานระบบ นั้น ผู้ใช้งานระบบเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างข้อมูลกับระบบ หากผู้ใช้ระบบมีความชำนาญในการใช้ระบบ ก็จะส่งต่อคุณภาพของข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องครบถ้วนและทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลนั้น เพราะหากผู้ใช้งานขาดความรู้ความสามารถ อีกทั้งได้คำตอบจากข้อหารือที่คลุมเครือไม่ชัดเจน อาจส่งผลต่อการใช้ระบบที่ไม่ถูกต้อง เช่น เลือกบัญชีแยกประเภทผิด เลือกฟังก์ชันรายการทำงานผิด ซึ่งส่งผลต่อข้อมูล ทำให้ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพ เมื่อนำไปใช้ก็อาจทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์)

4. “กรมบัญชีกลางควรจัดทำคู่มือวิธีการทำงาน ในภาพรวมว่าในการทำรายการใดๆต้องประกอบด้วยคำงานใดบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์) เช่น การซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ มีคำสั่งงานตั้งเริ่มทำรายการจนถึงสรุปรายการมีคำสั่งงานใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้การทำงานนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งกรมบัญชีกลางมีการจัดทำคู่มือการทำงานในแต่ละคำสั่งอยู่แล้ว หากเพิ่มคู่มือดังที่กล่าวข้างต้น ก็จะทำให้ผู้ใช้งานระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องยิ่งขึ้น

5. “ทุกหน่วยเบิกจ่ายควรติดตามข้อมูลการพัฒนาระบบ รวมถึงหนังสือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ เพื่อเป็นการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา” (ผู้ให้สัมภาษณ์) และสำหรับประเด็นปัญหาเกี่ยวกับระบบที่เกิดขึ้นบ่อย ควรมีการประสานงานและแจ้งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบทราบ เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะด้านวิชาการ (Research Implication)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นจากมุมมองของผู้ใช้งานเท่านั้น ซึ่งอาจมีความลำเอียงในการตอบคำถามแตกต่างกันไป ตามความรู้ความเข้าใจที่ต่างกัน และข้อมูลทางสถิติที่ได้ อาจมีข้อจำกัดในการอธิบายได้เฉพาะจากมุมมองของผู้ใช้งานเท่านั้น ดังนั้น จึงขอเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการขยายขอบเขตในการศึกษาจากมุมมองของส่วนอื่นๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกัน
2. ควรมีการวิเคราะห์โดยใช้ปัจจัยจากแบบจำลองอื่น รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถทราบเหตุและผลของงานวิจัยมากขึ้น
3. ควรศึกษาในระบบย่อยอื่นๆที่อยู่ในระบบการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) เพื่อให้เกิดความชัดเจนในบริบทต่างๆที่เกี่ยวข้องกัน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการใช้งานอย่างบูรณาการภาพรวมของระบบ GFMIS
4. หากต้องการข้อมูลในเชิงลึกและมีความครบถ้วน ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้ง ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบ GFMIS

#### 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitation of the study)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นจากมุมมองของผู้ใช้งาน กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ เท่านั้น จึงมีข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้กับองค์กรอื่นๆ ดังนั้น หากมีการทำวิจัยในลักษณะเดียวกันในหน่วยงานภาครัฐอื่นเพิ่ม ก็จะสามารถทราบถึงข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

## รายการอ้างอิง

- กิติมา เพชรทรัพย์. (2548). *สารสนเทศเพื่อการจัดการ*. วันที่ค้นข้อมูล 6 พฤษภาคม 2558, จาก [http://www.sirikitdam.egat.com/WEB\\_MIS](http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS)
- กุลยา จันทะเดช. (2557). กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน, *วารสารวิชาชีพบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, 10(29), 62-81.
- กลุ่มงานวิเคราะห์ข้อมูลและรายงาน สำนักกำกับและพัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. (2552). *คู่มือการใช้งานระบบรับและนำเงินส่งคลังในระบบ GFMIS*. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง.
- กรมบัญชีกลาง สำนักมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ กลุ่มมาตรฐานและนโยบายการบัญชีภาครัฐ. (2546) *หลักการและนโยบายบัญชีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง.
- กรมบัญชีกลาง. (2558). *ระบบ GFMIS*. วันที่ค้นข้อมูล 4 พฤษภาคม 2558 จาก <http://www.cgd.go.th>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. *ตัวแบบประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์ e- Government Model for Assessment*. *Executive Journal*, 103-110.
- จิตรา อิงคกุล. (2550). *การนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System) มาใช้ในระบบข้าราชการ: กรณีศึกษากรมการแพทย์*. การค้นคว้าอิสระบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรารัตน์ สุนทรอาคเนย์. (2549), *เสี่ยงสะท้อนจากผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMIS*. *วารสารกรมประชาสัมพันธ์*, 11(122), 25-26.
- จิราพร เวชพันธ์ และดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552). *ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการตรวจสอบได้ของการดำเนินงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์*. งานวิจัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จิราวดี ศรีสุทธิยากร. (2550). *การนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) มาใช้ใน กรมสุขภาพจิต*. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2550). *การสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัย*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยสงขลา.
- ชมภูนุช หุ่นาค. (2553). *การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี*. *วารสารวิทยบริการ*, 21(2), 45-63.

- เนตรน่อง หาญพิงศ์. (2552). *ประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยราชการในเขต*  
*อ.เมือง จ.พิษณุโลก. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- เบญจา ยอดดำเนิน-แอ๊ดติง และ กาจภูนา ตั้งชล. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การ*  
*จัดการข้อมูล การตีความและหาความหมาย. (พิมพ์ครั้งที่ 1) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ปรานอม หยวกทอง. *ลักษณะที่ดีของสารสนเทศ. วันที่ค้นข้อมูล 6 พฤษภาคม 2558, จาก*  
<https://sites.google.com/site/kroonom/laksana-khxng-sarsntes-thi-di>
- ฝนทอง พวงประทุม. (2554). *ปัญหาการทำบัญชีในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMS*  
*Web Online ของเจ้าหน้าที่การเงินและการบัญชีในสถานการศึกษาในเขตกรุงเทพและ*  
*ปริมณฑล รวมจังหวัดนครปฐม สมุทรสงครามและสมุทรสาคร สังกัดสำนักงาน*  
*คณะกรรมการอาชีวศึกษา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย*  
*เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพรเชิงเยี่ยม. (2550). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management*  
*Information System. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒนา จำกัด.*
- พาสนา ฉลาดธัญญกิจ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ*  
*ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษา*  
*หน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- พรพิไล คงเกตุ. (2550). *ประเมินผลการนำระบบ GFMS (Government Fiscal Management*  
*Information System) มาใช้ในการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ กรณีศึกษากระทรวง*  
*สาธารณสุข. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- รัตนภรณ์ ศุภประเสริฐ. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของการเงิน*  
*และบัญชีในสถาบันศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. การค้นคว้าอิสระ*  
*บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.*
- วนิดา ชูติมากุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลัง*  
*ภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี:*  
*กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วารสารสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัยและพัฒนา*  
*มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, 2(1)*
- วรภรณ์ พูนเทกอง. (2554). *ปัญหาจากการตรวจสอบรายงานการเงินของหน่วยงานภาครัฐที่จัดทำ*  
*ตามระบบ GFMS ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. การค้นคว้าอิสระบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*



- วิไลวรรณ รอนศึก. (2554). การศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบบริหารทรัพยากรโดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีรยุทธ ศรีจันทร์. (2553). ปัญหาระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา การเบิกจ่ายเงินมณฑลทหารบกที่ 31 จังหวัดนครสวรรค์. การค้นคว้าอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม 2558, จาก <http://www.gfmis.go.th/gfmis>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ. เป้าหมายและประโยชน์ในการนำระบบ GFMS-SOE มาใช้. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม 2558, จาก [gfmis-soe.sepo.go.th](http://gfmis-soe.sepo.go.th)
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557), กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน. กรุงเทพฯ.
- สำนักงบประมาณ. (2547). โครงสร้างการเปลี่ยนระบบบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System). วารสารการงบประมาณ Budget Journal, 1(3), 58-63.
- หนังสือคำสั่งกรมบัญชีกลาง. ที่ กค 0423.4/ว 276 ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2558 เรื่อง การใช้งานระบบจัดทำรายงานการเงินรวมของหน่วยงานภาครัฐ. วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2558, จาก [http://sarabanlaw.cgd.go.th/easinetimage/inetdoc?id=show\\_CGD.A.16901\\_1\\_BCS\\_1\\_pdf](http://sarabanlaw.cgd.go.th/easinetimage/inetdoc?id=show_CGD.A.16901_1_BCS_1_pdf)
- อุราสี สุวนิช. (2551). การศึกษาปัญหาในการตรวจสอบงบการเงินส่วนราชการที่ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS). การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554), ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems: MIS). (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- อรพรรณ อินทรแหยม. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (1992). Information Systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3, 60-95.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H. and McLean, E. R. (2003). Information system success. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 มิถุนายน 2558, จาก [https://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_systems\\_success\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems_success_model)
- Petter, S., DeLone, W. & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *Eur J Syst*, 17, 236-263.
- Petter, S. & McLean, E. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information & Management*, 46, 159-166.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2001). *Principles of information systems a managerial approach 5<sup>th</sup> ed.* วันที่ค้นข้อมูล 26 กันยายน 2558, จาก <http://www.sciencedirect.com/science/article>
- Yamane. *Elementary Sampling Theory*. USA: Prentice Hall; 1967.
- Zwass, V. (1998). Structure and macro-level impacts of electronic commerce: From technological infrastructure to electronic marketplaces. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2558, จาก <http://www.sciencedirect.com/science/article>



ภาคผนวก

หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง** การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS)  
ส่วนที่ 3 ระบุปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS)
2. ระบบการเงินและบัญชีใน GFMS ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร
3. ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านผู้ตอบแบบสอบถาม โปรดอ่านทุกข้อคำถามให้ชัดเจนและกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นความลับและจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ด้านวิชาการเท่านั้น

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (General Information) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาเติมเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง  โดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. กรุณาระบุเพศของท่าน

ชาย

หญิง

2. กรุณาระบุอายุของท่าน

น้อยกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

มากกว่า 30 – 40 ปี

มากกว่า 40 ปีขึ้นไป



ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS)		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบGFMS) ระดับใด						
	<u>1. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)</u>					
1.	ความถูกต้อง แม่นยำ (Accuracy) ของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
2.	ความง่ายต่อความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
3.	ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
4.	ข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) มีความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์					
5.	เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ตรงต่อความต้องการ					
6.	ความรวดเร็วในการประมวลผลของข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
	<u>2. ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality)</u>					
7.	ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
8.	ความน่าใช้งาน (User friendly)ของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)เช่น เมนูคำสั่งต่างๆ					
9.	ความเสถียร (Stable) ของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
10.	ความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
11.	ความครบถ้วน และตรงกับต้องการของฟังก์ชันการทำงานของระบบการเงินและบัญชี					
หมายเหตุ: ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง (Help Desk ของระบบ GFMS) และเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัด / เจ้าหน้าที่ส่วนกลางของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชี (GFMS)						
	<u>3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality)</u>					
12.	ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
13.	ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
14.	ความเอาใจใส่ในการตอบข้อหารือ/ผู้ให้บริการให้การสนับสนุนในการทำงานที่ดี					
15.	ความง่ายในการติดต่อหรือติดตามผู้ให้บริการระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
	<u>4. ปัจจัยด้านการใช้งานระบบ (USER)</u>					
16.	ความรู้ความสามารถของผู้ใช้งานเกี่ยวกับระบบ GFMS เช่น ความรู้เรื่องคำสั่งการใช้งาน					
17.	การใช้งานระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) อย่างสม่ำเสมอ (ความถี่ในการใช้)					
18.	การใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ได้ในหลายฟังก์ชัน เช่น การบันทึกบัญชี บันทึกสินทรัพย์ เรียกรายงาน เป็นต้น					
	<u>5. ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)</u>					
19.	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อรูปแบบของระบบ/ฟังก์ชันของระบบการเงินและบัญชี					
20.	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อข้อมูลที่ได้จากระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					
21.	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ					
22.	ความพึงพอใจของผู้ใช้งานในภาพรวมของระบบการเงินและบัญชี (GFMS)					

ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS)		ระดับความเห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยต่อไปนี้ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบGFMS) ระดับใด						
23.	6. ปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ (Net Benefits) ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการตัดสินใจและบริหารจัดการองค์กร					
24.	ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถทางด้านบัญชีขององค์กร เช่น การทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น					
25.	ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบGFMS) ช่วยเพิ่มความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้					
26.	ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) ช่วยเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ					
27.	ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (GFMS) ของท่านในระดับใด					

ส่วนที่ 3 กรุณาระบุปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ GFMS) (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง

(ผู้วิจัย)

## ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุกัญญา สะเอียบคง
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2549: บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
วันเดือนปีเกิด	17 สิงหาคม 2526
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ประสบการณ์ทำงาน	2556 - ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2552 - 2556 นักวิชาการตรวจสอบบัญชี กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 2550 - 2552 สมุห์บัญชี สหกรณ์ร้านค้ามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ 2549 - 2550 พนักงานบัญชี บริษัทไอทีซี ไตเฮ็น เอเชีย จำกัด