

ทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Attitude and satisfaction of support personnel toward the usage of the NEW Government Fiscal Management Information System (New GFMS Thai): A case study at Rajamangala University of Technology Krungthep

จินตนา มณีใส*

Jintana Maneesai*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นประชากรบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ระบบ New GFMS Thai จำนวนทั้งสิ้น 45 คน โดยเครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ตอบแบบสอบถาม ทัศนคติและความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยในส่วนข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 80 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 20 เป็นเพศชาย เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการใช้งานระบบ พบว่ามีประสบการณ์ในการใช้งานระบบ มากที่สุดคือ มากกว่า 7-12 เดือน ผลการวิจัยในด้านทัศนคติพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็น ควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ก่อนนำมาใช้งานจริง คิดเป็นร้อยละ 97.78 (\bar{X} = 2.98, S.D. = 0.15) กรณีศึกษาความพึงพอใจพบว่า (1) ความพึงพอใจด้านการใช้งานต่อระบบ New GFMS Thai โดยเฉลี่ยมีระดับความพึงพอใจมาก (\bar{X} = 3.45, S.D. = 0.73) (2) ด้านประสิทธิภาพของการใช้ระบบ/ด้านคุณภาพระบบ บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพึงพอใจมาก โดยความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.75) รองลงมาคือ ความครบถ้วน ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลและเชื่อถือได้ (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.69) (3) ด้านความปลอดภัยของระบบ มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.93) (4) ด้านการให้บริการ Help Desk มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D. = 0.70) (5) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.88)

ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม คือ การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบมีจำกัด และไม่สามารถเข้าใช้งานได้พร้อมกันหลายสิทธิ์ ระบบขาดความเสถียร หลุดบ่อย ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ที่ยังไม่เคยได้รับการอบรมและมหาวิทยาลัยควรมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบในเบื้องต้นได้

คำสำคัญ: ระบบ New GFMS Thai; ทัศนคติ; ความพึงพอใจ

กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Rajamangala University of Technology Krungthep

*Corresponding Author; e-mail: jintana.m@mail.rmutk.ac.th

Abstract

This work aimed to explore the attitude and satisfaction of the support personnel toward the usage of the NEW Government Fiscal Management Information System (New GFMS Thai). The paper used a case study conducted at Rajamangala University of Technology Krungthep (RMUTK). The data were collected through a questionnaire and from a random sample of 45 RMUTK support personnel currently assigned to use the New GFMS Thai at the workplace. The data analysis used descriptive statistics. The questionnaire essentially comprises 3 sections: survey participants' general information, survey participants' attitude and satisfaction toward the usage of the New Government Fiscal Management Information System (New GFMS Thai), and survey participants' suggestions for improvements.

The results confirmed that 80% of survey participants are female, while 20% of them are male. The findings revealed that the most significantly experienced system users had experienced using the New GFMS Thai for more than 7-10 months. With regard to the attitude toward the usage of the New GFMS Thai, 97.78% ($\bar{X} = 2.98$, S.D. = 0.15) of the survey participants agreed to say that effective training programs should be provided before the actual usage of the system. The survey results as regards the support personnel's level of satisfaction toward the usage of the GFMS Thai recognized that the survey participants are (1) Strongly satisfied and impressed with the overall usage of the GFMS Thai ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.73). (2) Strongly satisfied with system efficiency and quality, especially its transparency and accountability ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.75), as well as its completeness, accuracy, and reliability of data respectively ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.69). (3) Moderately satisfied with the system security ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.93). (4) Strongly satisfied with the Help Desk services ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.70). (5) On the whole, moderately satisfied with the performance support provided by the Organization ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = 0.88).

The suggestions from the survey participants are as follows: provisions of the access rights system are limited and disabled when there are accessed multiple privileges at the same time. The system was unstable and often disconnected. Training should be provided in order to educate personnel working in the New GFMS Thai system who have not yet participated in the training, and the university should have expert personnel to assist in the initial use of the system.

Keywords: New GFMS Thai System; Attitude; Satisfaction

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันการบริหารงานทางการเงิน การคลัง นับว่าเป็นภารกิจสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อน เศรษฐกิจของประเทศ ให้เติบโตอย่างมีเสถียรภาพ ใน การนี้รัฐบาลได้มีแนวคิดที่จะปฏิรูประบบราชการไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการ

ดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ รวมทั้งมีวิธีทำงานที่รวดเร็ว คล่องตัวเพิ่มมากขึ้น จึงได้ ริเริ่มให้มี “ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ GFMS (Government Fiscal Management System) ทุกส่วนราชการทั่วประเทศได้เริ่มนำระบบการบริหารการเงินการคลัง

ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 โดยเริ่มเบิกจ่ายตรงในระบบ GFMS เพียงระบบเดียว แต่เนื่องจากระบบ GFMS มีข้อจำกัดในเรื่องของซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP B.3 Version 4.7 ทางกระทรวงการคลังจึง ได้มีการพัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ช่วยให้การบริหารการเงินการคลังภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รองรับระบบภายในอนาคต และทดแทนระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ กองคลังมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมและดำเนินการเกี่ยวกับด้านการเงิน งบประมาณ การเบิกจ่ายเงิน บัญชีและพัสดุของมหาวิทยาลัยตามที่ได้รับจัดสรร โดยใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ จากการปฏิบัติงานที่กล่าวมาข้างต้น และตามที่รัฐบาลได้ให้ส่วนราชการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) ซึ่งจากการนำระบบ GFMS มาใช้งาน เพื่อศึกษาปัญหา หรือประสิทธิภาพของการทำงานผ่านระบบ GFMS นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความสำคัญกับการศึกษา ความพึงพอใจ ความคิดเห็นและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบ GFMS ให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด จีราวัฒน์ สุนทรอาคเนย์ (2549) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมประชาสัมพันธ์ทั่วประเทศที่มีต่อระบบ GFMS พบว่าด้านระบบงานของระบบ GFMS นั้น มีความซับซ้อนระบบงานมีหลายขั้นตอน ทำให้งานล่าช้า ระบบเครือข่ายมักจะมีปัญหาขัดข้องไม่สามารถป้อนข้อมูลได้ และในด้านการบริการตอบข้อหารือ (Help Desk) ติดต่อยาก และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบข้อหารือ บางครั้งยังตอบคำถามไม่ชัดเจนและติดต่อยาก การศึกษาความคาดหวังต่อความพึงพอใจต่อการรับบริการภายใต้การปฏิบัติงานในระบบ GFMS ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการจำนวน 318 ราย ผลสำรวจความพึงพอใจพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่ โดยเฉลี่ยในระดับที่พอใจ 4.01 ความพึงพอใจใน

กระบวนการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย 3.78 และในด้านบุคคลระดับความพึงพอใจเฉลี่ย 4.18 (อุ้นเรือน ชัยน, 2550) วนิตา ชุตินากุล (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าประสิทธิภาพในการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS และมีข้อเสนอแนะควรปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ บุคลากรควรได้รับการอบรมอย่างสม่ำเสมอ วิจารณ์ นวลเลิศ (2564) รายงานผลการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้งานในระบบเบิกจ่ายเงินของโปรแกรม PSU Management Accounting System (PSU-MAS) ของบุคลากรกองคลัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ใช้วิธีวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการใช้งานระบบ และด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบ พบว่า ความพึงพอใจของหัวหน้างานในการใช้งานระบบอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.35, S.D.=0.59) และความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.35, S.D.=0.70) 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.73, S.D.=0.84) และด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.81, S.D.=0.88) สุกันtha สะเอียบคง (2558) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้งานระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ ปัจจัยด้านการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสุดท้ายปัจจัยด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ ปาลิตา เชษฐสุนทร และคณะ (2565) รายงานปัจจัยที่

มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบ การบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีในระบบบริหารการเงินของภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ประกอบด้วย ความพร้อมด้านอุปกรณ์ Hardware ความพร้อมด้านบุคลากร ความสามารถในการ ปฏิบัติงานด้านการเงิน ความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านบัญชี ซึ่งอธิบายความผันแปรได้ร้อยละ 88.5 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมใจ แสนโคตร (2565) ศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในการบริหารจัดการทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย จากการศึกษาพบว่า ระดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านการจัดการ อยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และ ด้านงบประมาณ ระดับประสิทธิผลของการใช้ระบบ การบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ลำดับสูงสุดคือ ความรวดเร็วทัน เหตุการณ์ รองลงมา ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำ ความ โปร่งใส และ ความประหยัด ตามลำดับ การรายงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการเบิกจ่ายในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของกรมการเงินทหารบก พิมพ์ศักดิ์ใจชื่อ และ พรรณทิพย์ อย่างกลั่น (2565) พบว่า ปัจจัยด้านศักยภาพบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านความรู้ในวิชาชีพ ทางด้านการทำบัญชี มีอิทธิพลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการเบิกจ่ายในระบบ การบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัจจุบัน ได้มีการพัฒนาระบบการบริหาร การเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) มาใช้ทดแทนระบบเดิมเพื่อให้ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่จากการใช้ งาน ได้พบปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานระบบ New GFMS Thai เช่น การเข้าถึงต่อการใช้งาน ความ ซับซ้อนของการทำงาน รวมไปถึงบุคลากรบางส่วนไม่ สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่นักวิชาการ เงินและบัญชีและเป็นผู้ใช้ระบบ New GFMS Thai ได้ ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบ New GFMS Thai เพื่อต้องการทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ จาก บุคลากรสายสนับสนุนที่ใช้ระบบดังกล่าว จึงได้ ทำการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากร สายสนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการ คลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) และสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อ พัฒนาระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถรองรับเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นใหม่ใน อนาคต

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรสาย สนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรสาย สนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

วิธีการศึกษา

ในงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง การ

สร้างและทดสอบเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ระบบ New GFMS Thai รวมทั้งสิ้น 45 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ส่งเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเหมาะสม หลังจากให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว ดำเนินการปรับแก้แบบสอบถามและนำไปใช้ โดยแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด (closed-ended questions) และคำถามปลายเปิด (open – ended questions) ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและความพึงพอใจ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยวิธีการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ เก็บแบบสอบถามคืนพร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สามารถใช้ในการศึกษาได้ทั้งหมด หลังจากนั้นนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4. สถิติการวิเคราะห์ผล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติของค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ใช้ทฤษฎีการแปลความหมายของ ลิเคิร์ต-สเกล (Likert Scale) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ คือ 5 = พอใจ

มากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย และ 1 = พอใจน้อยที่สุด แล้วหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแบบสอบถามโดยแปลความหมายค่าเฉลี่ย คือ 4.21-5.00 = พอใจมากที่สุด 3.41-4.20 = พอใจมาก 2.61-3.40 = พอใจปานกลาง 1.81-2.60 = พอใจน้อย และ 1.00-1.80 = พอใจน้อยที่สุด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติ ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบ ลิเคิร์ต-สเกล มี 3 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วย = 3 คะแนน ไม่แน่ใจ = 2 คะแนน และไม่เห็นด้วย = 1 คะแนน เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ใช้ทฤษฎีการแบ่งระดับของ Best, 1997 ดังนี้ 2.34-3.00 = เห็นด้วย 1.68-2.33 = ไม่แน่ใจ และ 1.00-1.67 = ไม่เห็นด้วย

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 45 คน โดยพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 80 เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน และเพศชายจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 48.89 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 35.56 ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.22 (จำนวน 37 คน) เมื่อพิจารณาความถี่ในการเข้าใช้งานระบบ New GFMS Thai

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใช้งานระบบมากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 23 คน (ร้อยละ 51.11) รองลงมาคือ การเข้าใช้งานมากกว่า 1 ครั้งต่อ 1 ไตรมาส จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ พบว่ามีประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ มากที่สุดคือ มากกว่า 7-12 เดือน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 71.78 รองลงมา 3-6 เดือน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และน้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai

จากการสอบถามทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 45 คน ผลการวิเคราะห์จำแนกตามรายคำถาม

ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นคำถามที่ 4. มากที่สุด ท่านคิดว่าควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ก่อนนำมาใช้งานจริง จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 97.78 (\bar{X} = 2.98, S.D. = 0.15) รองลงมาคือ ประเด็นคำถามที่ 1. ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการใช้ระบบ New GFMS Thai คิดเป็นร้อยละ 75.56 (\bar{X} = 2.73, S.D. = 0.50) ทัศนคติของบุคลากรโดยภาพรวมมีทัศนคติเห็นด้วยต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 2.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.55 และไม่แน่ใจกับประเด็นคำถามคำถามที่ 2 คือ การนำระบบ New GFMS Thai มาใช้ ทำให้ท่านทำงานไม่สะดวกและไม่คล่องตัว

ตารางที่ 1 ทัศนคติของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai

ข้อคำถาม	ระดับของทัศนคติ			\bar{X}	S.D.	แปลผล
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย			
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมในการใช้ระบบ New GFMS Thai	34 (75.56)	10 (22.22)	1 (2.22)	2.73	0.50	เห็นด้วย
2. การนำระบบ New GFMS Thai มาใช้ ทำให้ท่านทำงานไม่สะดวกและไม่คล่องตัว	7 (15.56)	19 (42.22)	19 (42.22)	1.73	0.72	ไม่แน่ใจ
3. เมื่อนำระบบ New GFMS Thai มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น	25 (55.55)	13 (28.89)	7 (15.56)	2.40	0.75	เห็นด้วย
4. ท่านคิดว่าควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ก่อนนำมาใช้งานจริง	44 (97.78)	1 (2.22)	-	2.98	0.15	เห็นด้วย
5. ท่านรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ New GFMS Thai	26 (57.78)	16 (35.55)	3 (6.67)	2.51	0.63	เห็นด้วย
รวม				2.47	0.55	เห็นด้วย

3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai

ผลการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากร มีความคิดเห็นในแต่ละด้านดังนี้

ด้านการใช้งานต่อระบบ New GFMS Thai พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 และมีส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีระดับความพึงพอใจมาก โดย 3 ลำดับแรกคือ ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด (\bar{X} =3.56, S.D.=0.62) รองลงมาคือ ความ ชัดเจนของคำอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ บนเมนูใน

ระบบเข้าใจง่าย (\bar{X} =3.53, S.D.=0.63) และปรับปรุง แก้ไข และยกเลิกการบันทึกข้อมูลในระบบสามารถทำ ได้ง่าย (\bar{X} =3.53, S.D.=0.81) นอกจากนี้บุคลากรมี ความพึงพอใจระดับปานกลาง ในประเด็น การเข้าใช้ งานระบบ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่า S.D. = 0.95 ดังแสดงที่ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านการใช้งานต่อระบบ New GFMS Thai

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การเข้าใช้งานระบบ ทำได้ง่ายและรวดเร็ว	3.09	0.95	ปานกลาง
2. การจัดหมวดหมู่ของข้อมูล เมนูการใช้งาน สะดวกต่อการค้นหาและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	3.47	0.66	มาก
3. ความชัดเจนของคำอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ บนเมนูในระบบเข้าใจง่าย	3.53	0.63	มาก
4. การบันทึกข้อมูลทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.50	0.59	มาก
5. ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตามต้องการ	3.47	0.84	มาก
6. ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการของผู้ใช้งานได้อย่าง สมบูรณ์ครบถ้วน	3.56	0.62	มาก
7. ปรับปรุง แก้ไข และยกเลิกการบันทึกข้อมูลในระบบสามารถทำได้ง่าย	3.53	0.81	มาก
รวม	3.45	0.73	มาก

ด้านประสิทธิภาพของการใช้ระบบ/ด้าน คุณภาพระบบ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มี ระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการใช้ ระบบ/ด้านคุณภาพระบบในระดับพึงพอใจมาก มี ค่าเฉลี่ย \bar{X} = 3.71 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านความ

โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =3.93, S.D.=0.75) รองลงมาคือ ความครบถ้วน ความถูกต้อง แม่นยำของข้อมูลและเชื่อถือได้ (\bar{X} =3.87, S.D.=0.69) และความถูกต้องของระบบในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อ ผู้ใช้ระบบมีการปรับแก้ข้อมูล (\bar{X} =3.69, S.D.=0.76) ตามลำดับ ดังแสดงที่ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของการใช้ระบบ/ด้านคุณภาพระบบ

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความครบถ้วน ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลและเชื่อถือได้	3.87	0.69	มาก
2. ความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.93	0.75	มาก
3. ความรวดเร็วทันเวลาในการบันทึก ปรับปรุงข้อมูล	3.58	0.81	มาก
4. ความถูกต้องของระบบในการปรับปรุงแก้ไขเมื่อผู้ใช้ระบบมีการปรับแก้ข้อมูล	3.69	0.76	มาก
5. ความรวดเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม	3.49	0.94	มาก
รวม	3.71	0.79	มาก

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของระบบ

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	3.42	1.03	มาก
2. มีการควบคุมความปลอดภัยของรหัสผ่านที่เรียกดูข้อมูล	3.76	0.88	มาก
3. ระบบมีเสถียรภาพและพร้อมใช้งาน ไม่หลุดบ่อย	2.71	1.04	ปานกลาง
4. มีการตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูลจนถึงการประมวลผล	3.51	0.76	มาก
รวม	3.35	0.93	ปานกลาง

ด้านความปลอดภัยของระบบ (ดังแสดงที่ตารางที่ 4) มีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวม (\bar{X}) เท่ากับ 3.35 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.93 เมื่อพิจารณาแยกรายปัจจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจมาก ในประเด็นมีการควบคุมความปลอดภัยของรหัสผ่านที่เรียกดูข้อมูล มีการตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าสู่ข้อมูลจนถึงการประมวลผล มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.76, 3.51 และ 3.42 ค่า S.D. เท่ากับ 0.88, 0.76 และ 1.03 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในประเด็นระบบมีเสถียรภาพและพร้อมใช้งาน ไม่หลุดบ่อย (\bar{X} =2.71, S.D.=1.04)

ด้านการให้บริการ Help Desk มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.50 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นด้านสามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานได้ตรงตามที่ต้องการ และได้รับการดูแลหรือได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้จากกรมบัญชีกลางเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน คือ \bar{X} =3.58 (S.D.=0.66 และ 0.75 ตามลำดับ) ส่วนประเด็น มีคู่มือหรือเอกสารประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (\bar{X} =3.40, S.D.=0.69) (ดังแสดงที่ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการ Help Desk

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานได้ตรงตามที่ต้องการ	3.58	0.66	มาก
2. ความสะดวก รวดเร็วในการแก้ไขปัญหา	3.51	0.66	มาก
3. ช่องทางในการติดต่อหรือช่วยเหลือเช่น โทรศัพท์/Line/E-mail	3.44	0.76	มาก
4. มีคู่มือหรือเอกสาร ประกอบการใช้งานที่เข้าใจง่าย	3.40	0.69	ปานกลาง
5. ได้รับการดูแลหรือได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้จากกรมบัญชีกลางเป็นอย่างดี	3.58	0.75	มาก
รวม	3.50	0.70	มาก

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การจัดอบรมให้ความรู้กับผู้รับผิดชอบงานที่ใช้ระบบ New GFMS Thai	3.29	0.89	ปานกลาง
2. การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai	3.13	0.87	ปานกลาง

ข้อความ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. การปรับปรุงระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	3.40	0.89	ปานกลาง
4. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานระบบ New GFMS Thai เพียงพอเหมาะสม และทันสมัย	3.27	0.86	ปานกลาง
รวม	3.27	0.88	ปานกลาง

ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังแสดงที่ ตารางที่ 6 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.27$ และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความพอใจในระดับปานกลาง การปรับปรุงระบบ New GFMS Thai ให้มีประสิทธิภาพและ มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ใช้ระบบ New GFMS Thai อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานระบบ New GFMS Thai เพียงพอเหมาะสม และทันสมัย และการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการใช้งานระบบ New GFMS Thai มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.40, 3.29, 3.27 และ 3.13 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.89, 0.89, 0.86 และ 0.87 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการใช้ระบบ New GFMS Thai โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) =3.47 และมี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= 0.55

ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะมีดังนี้ 1) การกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบมีจำกัด และไม่สามารถเข้าใช้งานได้พร้อมกันหลายคน 2) อยากให้มี Password สามารถเข้าทำงานได้หลายคน 3) ควรปรับปรุงการใช้งานกรณีใช้งานพร้อมกันหลาย user 4) รหัสของข้อมูลจำเป็นต้องกรอกควรชัดเจนไม่ซับซ้อน 5) ควรมีข้อมูล code ที่ Error ขณะทำเพื่ออธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้

ชัดเจน 6) ระบบขาดความเสถียร หลุดบ่อย และ 7) ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ที่ยังไม่เคยได้รับการอบรมและมหาวิทยาลัยควรมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือการใช้งานระบบในเบื้องต้นได้

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ตามที่รัฐบาลได้ให้ส่วนราชการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) และได้มีการพัฒนาระบบ (New GFMS Thai) เพื่อทดแทนระบบเดิมนั้น โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพเป็นหน่วยงานที่นำระบบ (New GFMS Thai) มาใช้ในส่วนงานของการเงินและการคลัง แต่ในระหว่างการใช้งานได้พบปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงานระบบ (New GFMS Thai) เช่น การเข้าถึงต่อการใช้งานความซับซ้อนของการใช้งาน รวมไปถึงบุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โดยสรุปผลการศึกษาดังนี้

1) ทัศนคติของบุคลากรต่อการใช้ระบบ New GFMS Thai

จากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ จำนวน 45 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย โดยส่วนมากใช้งานระบบที่ความถี่ มากกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ และ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบมากกว่า 7-12 เดือน ผลการศึกษาทัศนคติต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai พบว่า โดยรวมบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับประเด็นข้อคำถาม ท่านคิดว่าควรมีการจัดอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานในระบบ New GFMS Thai ก่อนนำมาใช้งานจริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วณิชชุติมากุล (2556) ซึ่งรายงานว่าการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้รับรับผิดชอบงานด้านการใช้ระบบ GFMS อย่างสม่ำเสมอ และการจัดอบรมให้ความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เพื่อให้การใช้งานระบบ New GFMS Thai พบปัญหา น้อยที่สุด และให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานระบบ New GFMS Thai

ความพึงพอใจด้านการใช้งานต่อระบบ New GFMS Thai พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยความพึงพอใจมากที่สุด 3 ประเด็นแรกคือ ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ครบถ้วน ปรับปรุง แก้ไข และยกเลิกการบันทึกข้อมูลในระบบสามารถทำได้ง่าย และความชัดเจนของคำอธิบายส่วนประกอบต่าง ๆ บนเมนูในระบบเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริมา เพชรรัตน์ (2565) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานการรับและนำส่งเงินในระบบบัญชี และการเงินเพื่อการจัดการ ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบมีระดับความพึงพอใจมากในด้านระบบหน้าจอสำหรับการทำงาน มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาภรณ์ นวลเลิศ (2564) ที่พบว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจในด้านการใช้งานระบบเบิกจ่ายเงินของโปรแกรม PSU Management Accounting System (PSU-MAS) ของบุคลากรกองคลังมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ในด้านหน้าจอสำหรับการทำงานและขั้นตอนการทำงานมีความชัดเจนโดยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไกรทพนธ์ เดิม

วิทย์ขจร และคณะ (2559) ซึ่งรายงานว่าการออกแบบระบบให้ง่ายต่อการใช้งาน และไม่ซับซ้อน ส่งผลทำให้บุคลากรสามารถเข้าทำงานผ่านระบบและเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ทำให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานและงานที่ออกมามีประสิทธิภาพที่ถูกต้องมากที่สุด

ด้านประสิทธิภาพของการใช้ระบบ/ด้านคุณภาพระบบ จากผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจด้านคุณภาพระบบในระดับมากโดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้าน ต่าง ๆ ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่รายงานโดย เนตรนง หาดุลพิงษ์ (2552) รายงานประสิทธิภาพจากการใช้ระบบ GFMS ของหน่วยราชการ ในเขต อ.เมือง จ. พิษณุโลก พบว่าประสิทธิภาพของระบบ GFMS ในภาพรวมมีประสิทธิภาพในระดับมาก โดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรวดเร็ว และความถูกต้องแม่นยำตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานของ พิมปภัค เล็กใจซื่อ และ พรรณทิพย์ อยางกลั่น (2565) ซึ่งรายงานว่า ปัจจัยโดยภาพรวมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการเบิกจ่ายเงิน GFMS ของกรมทหารบกด้านคุณภาพระบบ มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีด้านการเบิกจ่ายจำแนกรายด้าน พบว่า ความถูกต้องของงบการเงิน ความครบถ้วนของข้อมูล และความทันเวลาอยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ที่รายงานการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พิจารณารายปัจจัย คือ ความง่ายต่อการใช้งานและความครบถ้วนในระดับความเห็นระดับมาก จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจประเด็นย่อย ด้านความโปร่งใส ตรวจสอบได้ของระบบมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราพร เวชพันธ์ และ ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์ (2552) ซึ่งศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความสามารถในการตรวจสอบได้ของการดำเนินงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รายงานว่า ระบบ GFMS ทำให้การดำเนินงานด้านการเงินและการคลังมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้และมีความโปร่งใสในระดับสูง

ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยของระบบจากผลการศึกษานี้พบว่า ประเด็นความพึงพอใจการควบคุมความปลอดภัยของรหัสผ่านที่เรียกดูข้อมูล และมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม มีความพึงพอใจระดับมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาภรณ์ นวลเลิศ (2564) ซึ่งรายงานถึงความพึงพอใจในด้าน การใช้งานระบบ เบิกจ่ายเงินของโปรแกรม PSU Management Accounting System (PSU-MAS) ของบุคลากรกองคลัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีความพึงพอใจมากในส่วนของระบบ มีการลงชื่อเข้าใช้งาน โดยใช้ Username และ Password และงานวิจัยของ สิริมา เพชรรัตน์ (2565) ที่รายงานผลการศึกษาว่าประสิทธิภาพในการทำงานระบบ เมื่อพิจารณาปัจจัยรายชื่อ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงในการเข้าใช้งานในระดับความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจด้านการให้บริการ Help Desk สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ซึ่งรายงานว่างบปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ (Help Desk) ประเด็นรายชื่อ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความง่ายต่อการติดต่อหรือติดตามมีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ระดับความคิดเห็นระดับมาก ซึ่งผลการศึกษางานวิจัยนี้ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการ Help Desk ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ได้รับการดูแลหรือได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลางเป็นอย่างดี รองลงมาคือ สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งานได้ตรงตามที่ต้องการ ความสะดวก รวดเร็วในการแก้ไขปัญหา และช่องทางในการติดต่อหรือช่วยเหลือเช่น โทรศัพท์/Line/E-mail ตามลำดับ

ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า โดยภาพรวม

บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จากงานวิจัยเรื่อง การใช้ google sheet ในการบริหารงบประมาณ Applying Google Sheet in Budget Administration รายงานโดย อพร สุนทรวัฒน์ และ ทัดทอง พราหมณ์ (2560) ได้รายงานว่าการใช้ google sheet ในการบริหารงบประมาณเพื่อการพัฒนาเครื่องมือกระบวนการทำงาน การใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเพิ่มพูนทักษะการใช้งานเทคโนโลยีให้กับผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในงานวิจัยของ วนิดา ชูติมากุล (2556) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีในระบบการบริการการเงินการคลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการบัญชี: กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบ GFMS เช่น การจัดอบรมให้ความรู้ อย่างสม่ำเสมอ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต้องมีเพียงพอและเหมาะสม นอกจากนี้ประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็น ดังรายงานวิจัยของ สมใจ แสนโคตร (2565) รายงานว่างบปัจจัยด้านอุปกรณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานระบบการบริการการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของสำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จากผลการศึกษางานวิจัยครั้งนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การปฏิบัติงานในระบบการบริการการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดต้องได้รับการสนับสนุนในเรื่องของอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีให้มีความทันสมัยเพียงพอ และพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วเพื่อรองรับการใช้งาน และกรมบัญชีกลางควรต้องมีการปรับปรุงระบบ New GFMS Thai อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบมีความเสถียรภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ บุคลากรต้องมีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การสรุปผลการวิจัยและประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษานี้ทำให้ได้ทราบทัศนคติและความพึงพอใจของของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ในการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) พบว่า ความพึงพอใจด้านการใช้งานต่อระบบ New GFMS Thai ด้านประสิทธิภาพของการใช้ระบบ/ด้านคุณภาพระบบ ด้านการให้บริการ Help Desk บุคลากรโดยส่วนมากมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับพอใจมาก ส่วนด้านความปลอดภัยของระบบ และด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยส่วนมากมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาประเด็นโดยภาพรวม บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในเรื่องควรเพิ่มสิทธิ์ในการใช้งานมากขึ้น ระบบ Help Desk ควรโทรติดง่าย และควรมีการอบรมให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานและมีบุคลากรที่เชี่ยวชาญให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ข้อมูลการวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปปรับปรุงการใช้งานระบบและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. จากผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรมีการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาทักษะ และความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยการจัดอบรมให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการใช้ระบบ รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร
2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากรในการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้มีความ

ทันสมัย เพียงพอ เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรหาแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงระบบ New GFMS Thai รูปแบบการเข้าใช้งานระบบให้สามารถใช้งานง่ายและรวดเร็ว และปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการปรับปรุงคู่มือหรือเอกสารประกอบการใช้งานในระบบ New GFMS Thai ให้มีความกระชับ เข้าใจและง่ายต่อการใช้งาน เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวมากขึ้น

5. ควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้านความปลอดภัยของระบบ ปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรภาพและพร้อมใช้งาน โดยอาจจะมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการขยายตัวของระบบใหม่ที่จะเกิดขึ้นได้ รวมไปถึงการบริหารจัดการข้อมูลที่มีขนาดใหญ่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบ New GFMS Thai กรณีศึกษา ผู้ประกอบการหรือหรือผู้ขาย ที่ใช้บริการในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai)
2. ควรศึกษาวิจัยในลักษณะเดียวกันกับผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ ในระบบจัดซื้อจัดจ้าง (e-Gp) เพราะลักษณะงานในระบบ (e-Gp) และ (New GFMS Thai) เป็นงานที่เกี่ยวข้อง ต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ (New GFMS Thai) เพื่อให้ได้กลุ่มเป้าหมายที่มากขึ้น ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ ต่อการนำมาพัฒนาให้ระบบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณ บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในระบบ (New GFMS Thai) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประสาท เนื่องเฉลิม ดร. ภูริวัติ คัมภีร์ภาพพัฒน์ นางสาวรุ่งอรุณ แพ่งเกษม นายไทรภพ เรืองแก้ว และนางสาวพรทิพย์ ประจันตุม ที่เสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณ เพื่อน พี่ น้อง บุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่เป็นแรงผลักดัน คอยช่วยเหลือสนับสนุนให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ไกรทพันธ์ เต็มวิทย์ขจร, ศิริชัย นามบุรี, และ นิมารุณี

หะยีวาเงาะ. (2559). *การพัฒนาระบบ*

สารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1. สำนัก

วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

จิรารัตน์ สุนทรอาคเนย์. (2549). เสี่ยงสะท้อนจาก

ผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS. *วารสารกรม*

ประชาสัมพันธ์, 11(122), 25-26.

จิราพร เวชพันธ์ และ ดาระกา ศิริสันติสัมฤทธิ์. (2552).

ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล และความสามารถในการ

ตรวจสอบได้ของการดำเนินงานการคลัง

ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์. คณะครุศาสตร์

อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เนตรนง หาญพิงค. (2552). *ประสิทธิภาพจากการใช้*

ระบบ GFMS ของหน่วยราชการในเขต

อ.เมือง จ.พิษณุโลก [การคนควาอิสระ

เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย

นเรศวร].

ปาไลดา เชษฐ์ขุนทด, อุสารัตน์ เจนวนิขยานนท์, อาทิตยา

เลี้ยงวัฒนศิริ, ปรียามัญญ์ เอียบศิริเมธี, และ

วิลาวรรณ ชุกกลาง. (2565). ปัจจัยที่มี

ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีใน

ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในเขตอำเภอเมือง

จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการ*

มหาวิทยาลัยปทุมธานี, 14(1), 41-56.

พิมพ์ศักดิ์ เล็กใจชื่อ และ พรรณทิพย์ อายางกลิ่น.

(2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

การจัดทำบัญชีด้านการเบิกจ่ายในระบบการ

บริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของกรมการเงิน

ทหารบก. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและ*

นวัตกรรมท้องถิ่น, 8(8), 291-308.

วนิดา ชูติมากุล. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ

การจัดทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการ

คลังภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมี

ประสิทธิภาพของบุคลากรการเงินและการ

บัญชี:กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี

ราชมงคล. *วารสารสังคมศาสตร์ สถาบันวิจัย*

และพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ตะวันออก, 2(1), 1-8.

วิภาภรณ์ นวลเลิศ. (2564). ความพึงพอใจต่อการ

ใช้งานในระบบเบิกจ่ายเงินของโปรแกรม PSU

Management Accounting System (PSU-

MAS) ของบุคลากรกองคลัง มหาวิทยาลัย-

สงขลานครินทร์. *วารสารวิชาการ ปชมท,*

10(3), 195-203.

สมใจ แสนโคตร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

ของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลัง

ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในการ

บริหารจัดการทางการศึกษาของสำนักงาน

ส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษา

ตามอัธยาศัย. *Research and Development*

Journal Suan Sunandha Rajabhat

University, 14(1), 204-215.

- สิริมา เพ็ชรรัตน์. (2565). ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การรับและนำส่งเงินในระบบบัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. *วารสารวิชาการ ปชมท*, 11(3), 88-96.
- สุกันทา สะเอียบคง. (2558). การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษา กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ [การคนควาอิสระ บัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
- อาพร สุนทรวัฒน์ และ ทัดทอง พรหมมณ. (2560). การประยุกต์ใช้ Google Sheet ในการบริหารงบประมาณ Applying Google Sheet in Budget Administration. *PULINET Journal*, 4(3), 24-33.
- อุ้นเรื่อน ชัยน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการรับบริการภายใต้การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้. กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้.