

**ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงิน  
และบัญชี กรณีศึกษาด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4)**

**Factors affecting the acceptance of the KTB Corporate Online system in financial  
and accounting of the Customs in regional customs office 1-4**

**Oraphan Phongyat<sup>1</sup>**

**บทคัดย่อ**

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4) โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) และเมื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลดังกล่าวแล้ว สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงระบบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านศุลกากร ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพระบบงาน 2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ

**คำสำคัญ :** การเงินและบัญชี, ด้านศุลกากร, ระบบ KTB Corporate Online

<sup>1</sup>นางสาวอรพรรณ พงญาติ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน สังกัดด้านศุลกากร  
เขมราฐ กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง

## ABSTRACT

The primary objective of this independent study is to Know the factors affecting the acceptance of the KTB Corporate Online system in finance and accounting, customs in regional customs office 1-4 by using information system success model of DeLone and McLean (2003) The affect factors of this study can be used to guide for implementing the system and maximize the benefits to the organization

The results of research in samples 100 cases, data collected by using online questionnaires shows that factors affecting success in the acceptance of the KTB Corporate Online system in finance and accounting, customs factors are the quality of system and quality of information, quality of service satisfaction of users and benefits of organization.

**Keywords** : Finance and Accounting, Customs, KTB Corporate Online system

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ขององค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งองค์กรภาครัฐหรือเอกชนได้นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพรเชิงเยี่ยม, 2550) ซึ่งในส่วนของภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินงานบริหารจัดการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลขณะนั้น ได้มีนโยบายในการพัฒนาบริหารงานของประเทศให้ก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ รวมถึงเป็นศูนย์กลางในการพัฒนางานระบบงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในอนาคต และในด้านการบริหารงานการเงินและการคลัง

มติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-payment Master Plan) ซึ่งมีแผนโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าว เพื่อเป็นการส่งเสริมการรับจ่ายเงิน

ของหน่วยงานภาครัฐผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการโอนเงิน และการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดและเช็ค ซึ่งกรมบัญชีกลางได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติให้ทุกราชการถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 เป็นต้นไป รวมทั้งเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น

การรับ - จ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (KTB Corporate Online) ซึ่งมุ่งเน้นให้เห็นว่าเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ให้ความสำคัญในเรื่องของระบบ การชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของหน่วยงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงาน บริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย เกิดความชัดเจน สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน แต่ในการใช้งานระบบยังพบปัญหาและอุปสรรคอยู่ค่อนข้างมาก (กรมบัญชีกลาง, 2563)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจและทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากร (ภาคที่ 1-4) กรมบุคลากร โดยผู้วิจัยได้นำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean (2003) มาใช้อ้างอิงในการวิจัย เพราะเป็นแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และถูกนำมาใช้อ้างอิงในการประเมินผลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งจะนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน สร้างแนวทางเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานในระบบการเงินและบัญชี (ในระบบ KTB Corporate Online) เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ ทั้งในการปฏิบัติงานระบบการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์และตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากร (ภาคที่ 1-4)

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบงาน คุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4)

## ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี กลุ่มตัวอย่างประชากรในการศึกษา คือ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4) กรมศุลกากร

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการ และลักษณะของสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ มีดังนี้ กล่าวคือ มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevant) กล่าวคือมีสาระสำคัญมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ช่วยลดความไม่แน่นอน ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น และเพิ่มความสามารถของผู้ตัดสินใจได้ดีขึ้น มีความเชื่อถือได้ (Reliable) เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นจริง มีเอกสารหลักฐาน สนับสนุนความถูกต้องของข้อมูลนั้น ครบถ้วน (Complete) สมบูรณ์เพียงพอต่อการนำไปใช้ประโยชน์ ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศต้องทันต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ สามารถเข้าใจง่าย (Understandable) สารสนเทศอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตรวจสอบได้ (Verifiable) การประมวลผลสารสนเทศทุกครั้งต้องได้ผลลัพธ์ที่ตรงกัน และความคุ้มค่า (Cost Effective) เมื่อพิจารณาระหว่างต้นทุนที่เสียไปและประโยชน์ที่ได้รับของสารสนเทศแล้ว สารสนเทศนั้นจะต้องมีมูลค่าของประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่เสียไป (ปรานอม หยวกทอง, ออนไลน์)

#### 2. แนวความคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean 2003 (Information Systems Success Model)

แนวคิดแบบจำลองการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ DeLone and Mclean (1992) ได้นำเสนอแนวคิดในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) ขึ้นโดยปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมิน คือ คุณภาพด้านข้อมูล (Information Quality) คุณภาพด้านระบบ (System Quality)

ที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานสารสนเทศ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) และ ผลกระทบที่เกิดกับองค์กร (Organization Impact) จากนั้น DeLone and McLean (2003) จึงได้พัฒนาแบบจำลองเดิมของ ตนเองในการประเมินความสำเร็จของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ดังนี้ คือ คุณภาพด้านข้อมูล (Information Quality) คุณภาพด้านระบบ (System Quality) และเพิ่มคุณภาพ ด้านการบริการ (Service Quality) ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ (Usage) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefit)

### 3. แนวคิดการเงินและบัญชี ระบบ KTB Corporate Online

National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลกำลังพยายามผลักดัน เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังจึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิด National e-Payment ขึ้นตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ที่ผ่านมาโครงการ National e-Payment เริ่มเป็นรูปเป็นร่างขึ้นอย่างชัดเจนเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ฯ นี้ ซึ่งกำหนดให้มีการดำเนินการโครงการสำคัญคู่ขนานกันไปในช่วงเวลาเดียวกัน ได้แก่ (กรมบัญชีกลาง, 2559)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบต่างๆ ในด้านงานการเงินและบัญชี ด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ ในบริบทที่แตกต่างกัน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) ผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลและเกี่ยวข้องกับการยอมรับระบบด้านงานการเงินและบัญชี ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบงาน (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality) การใช้งาน (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Use Satisfaction) และประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits)

#### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี กรณีศึกษาด้านบุคลากร ในสังกัดสำนักงานบุคลากร (ภาคที่ 1-4)

กรมศุลกากร ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีในหน่วยงาน ซึ่งมีทั้งหมด 53 คำน จำนวนเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีทั้งหมด 119 คน (กรมศุลกากร,2563)

โดยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 100 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีการของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ซึ่งกำหนด ค่าความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง 0.05 เก็บข้อมูลการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง การเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านการเงินและบัญชีและการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์

2) ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี กรณีศึกษาด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4) กรมศุลกากร โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะอ้างอิงแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (2003) ซึ่งจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ใช้มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำถามจะมีคำตอบเป็นตัวเลือก 5 ระดับ โดยลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด โดยเกณฑ์การคิดคะแนนนั้นจะคิดจากคะแนนที่ได้ นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรค่าพิสัย ซึ่งค่าพิสัยที่ได้คือ 0.8

3) ข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีด้านศุลกากร ในสังกัดสำนักงานศุลกากร (ภาคที่ 1-4) กรมศุลกากร

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความน่าเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวัดค่าตัวแปร (Reliability of Instrument) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัก (Cronbach's Alpha) ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) จากการคำนวณหาความน่าเชื่อถือได้โดยนำแต่ละปัจจัยมาหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach's Alpha ในแต่ละด้าน พบว่า ในภาพรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.992 ด้านคุณภาพสารสนเทศ เท่ากับ 0.976 ด้านคุณภาพระบบ เท่ากับ 0.970 ด้านคุณภาพของการบริการ เท่ากับ 0.964 ด้านการใช้งานระบบ เท่ากับ 0.946 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เท่ากับ 0.975 และ ด้านประโยชน์ที่องค์กรได้รับ เท่ากับ 0.976 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง เป็นเกณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับงานวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS Statistics version18.0 ในการวิเคราะห์ โดยวิเคราะห์ องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปร โดยการนำตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงทั้ง ในทางบวกและทางลบมารวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี และศึกษาหารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระหลายตัว เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ ปี 40 -31 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เรียนจบสาขาการบัญชี มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติงาน มีประสบการณ์การใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี น้อยกว่า 1 ปี – 3 ปี และเคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชีเรียบร้อยแล้ว

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี ผู้วิจัยได้ตัวแปร 2 องค์ประกอบ โดยประกอบด้วย 27 ตัวแปรย่อย จากผลการวิเคราะห์พบว่า สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี โดยใช้ลักษณะการหมุนของ Varimax rotation เกณฑ์ตัดสินที่ใช้ค่า eigen ที่สูงกว่า โดยคัดเลือกเฉพาะตัว (ข้อคำถาม) และพิจารณาลดตัวแปรย่อย 1 ตัวแปรย่อยที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบ (Factor Loading) ที่เหมาะสมในที่นี่ไม่ต่ำกว่า ซึ่งได้ค่า 5.0KMO เท่ากับ 0.855 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป และค่าสถิติ Bartlet's Test ที่ได้จากการวิเคราะห์มีนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.00 (Sig < .05)

เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับตัวแปรตามในรูปแบบของสมการ เพื่อที่จะนำสมการไปประมาณค่าหรือพยากรณ์ค่าของตัวแปรตาม ในการศึกษาครั้งนี้ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพระบบงาน 2) ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ ตัวแปรตามคือ การยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online

ด้านการเงินและบัญชี ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R เท่ากับ .สามารถอธิบายความผัน 986 10.97 แปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบ KTB Corporate Online ด้านการเงินและบัญชี และจัดกลุ่มตัวแปรย่อยของแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 6 ปัจจัย โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เพื่อลดจำนวนตัวแปรแล้วนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพระบบงาน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ

### อภิปรายผล

ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงจึงรวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งปัจจัยทั้งสองนี้ประเมินผลจากความถูกต้องของข้อมูล ความเชื่อถือได้ ง่ายต่อการเข้าใจ ความรัดกุมของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และความสมบูรณ์ของข้อมูล โดยพบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพของข้อมูลอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเรื่อง ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่ได้จากระบบ KTB Corporate Online มากที่สุด ซึ่งข้อมูลที่ดียังสามารถช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยังส่งผลต่อการนำไปใช้ประโยชน์เกี่ยวกับวางแผนและบริหารจัดการองค์กร และประเมินปัจจัยจากความง่ายต่อการใช้งานระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ ความน่าเชื่อถือของระบบ ความง่ายต่อการเรียนรู้ระบบ และการใช้เวลาที่ดีในการตอบสนองต่อผู้ใช้งาน ซึ่งพบว่า ความคิดเห็นส่วนใหญ่ต่อคุณภาพระบบอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านนี้คือ การที่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั่วไปสามารถรองรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ได้เป็นอย่างดี และระบบ KTB Corporate Online มีความเสถียร จึงทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ง่ายมีความสะดวกและไม่ทำให้เสียเวลา สอดคล้องกับการวิจัยของ พาสนา ฉลาดธัญญกิจ (2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อระบบสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยที่สารสนเทศที่ได้จากระบบมีความถูกต้องในการประมวลผล ข้อมูลมีความทันสมัยสามารถนำไปวิเคราะห์ วางแผนด้านต่างๆ และนำไปเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นได้ ระบบที่มีคุณภาพ สามารถใช้งานง่าย ทำรายการได้อย่างรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน และเมื่อเกิดปัญหาระหว่างใช้งาน ผู้ใช้ระบบต้องการความช่วยเหลือ ผู้ดูแลระบบที่มีความชำนาญให้ความช่วยเหลือในทันทีด้วยความใส่ใจ นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบสามารถรับรู้ประโยชน์ของงานที่ใช้งานอยู่ ผู้ใช้งานระบบก็จะเกิดความพึงพอใจในการใช้ระบบนั้น

ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างประสิทธิภาพ กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศและคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์กันกับการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) สอดคล้องกับ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ วรณวรรณ สานวนกลาง (2559) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking" และเสนอแนวทางในการพัฒนา M - Banking โดยพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล และคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยทางอ้อมที่ส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานง่ายของเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking" และให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านคุณภาพของข้อมูลเป็นอันดับแรก โดยต้องมีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารให้ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งต้องเป็นข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ละเอียดในการชี้แจงเงื่อนไขการบริการหรือการข้อมูลที่เป็น รวไปถึงต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ ทั้ง 4 ปัจจัยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ร่วมกันสูงจึงรวมไว้ในกลุ่มเดียวกัน โดยประเมินผลจากการตอบสนอง ความน่าเชื่อถือ การรับประกัน ความเอาใจใส่ และลักษณะทางกายภาพของการให้บริการระบบ ซึ่งผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเน้นไปที่ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการระบบและการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี ความดีในการใช้ระบบสารสนเทศ ระยะเวลาในการใช้ระบบความเหมาะสมในการใช้งานระบบ ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนการประเมินจากความคิดเห็นของผู้ใช้งาน โดยวัดระดับความพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งประเมินทั้งในภาพรวมและความพึงพอใจแต่ละระบบ พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบในระดับมาก โดยให้ความสำคัญที่การมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเกี่ยวกับระบบ KTB Corporate Online เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพหากบุคลากรมีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ และได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่อง ก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ อีกทั้งประเมินจากการช่วยเพิ่ม

ความสามารถในการตัดสินใจ และประสิทธิภาพทางการทำงานดีขึ้นของผู้ใช้งานระบบ กล่าวคือ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์องค์กรที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ กันกับการยอมรับการใช้งานระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig < .05) ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) สอดคล้องกับ สุกันทา สะเอียบคง (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ โดยจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ปัจจัยด้านการใช้งาน ปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และปัจจัยด้านประโยชน์องค์กรที่ได้รับนั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ อิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เมทินี จันทร์กระจ่าง (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ประชาชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณวรรณ สานวนกลาง (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ "M - Banking" และเสนอแนวทางในการพัฒนา M – Banking จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ เป็นปัจจัยทางอ้อมประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงิน และสอดคล้องกับการศึกษาของ จันทร์วิมล วิษุฒะธรรมโชติ (2563) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม โดยพบว่า ปัจจัยความพึงพอใจการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อทั้งสองปัจจัยนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ KTB Corporate Online ของเจ้าหน้าที่การเงิน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานทางการเงินและบัญชีในส่วนของด้านบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ภายใต้ระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับของภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในยุคโลกาวิวัฒน์
2. การใช้งานแต่ละครั้งควรมีการบันทึกปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำปัญหามาหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ผู้บริหารองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง ทุกครั้งที่มีการอัปเดตระบบ ให้การเข้าใช้งานระบบเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และป้องกันการเกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิเคราะห์โดยใช้ปัจจัยจากแบบจำลองอื่น รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถทราบเหตุและผลของงานวิจัยมากขึ้น
2. หากต้องการข้อมูลในเชิงลึกและมีความครบถ้วน ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จะทำให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งยังทราบถึงปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับระบบ KTB Corporate Online ด้านงานการเงินและบัญชี
3. ผู้ศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศออนไลน์ด้านการเงินและบัญชีของหน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยความสำเร็จที่แท้จริงในภาพรวมของระบบสารสนเทศออนไลน์ด้านการเงินและบัญชีในภาพรวม

## เอกสารอ้างอิง

กรมบัญชีกลาง. (2563). *National e-Payment*. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤศจิกายน 2563, จาก <http://www.cgd.go.th>

จันทร์วิมล วิชญธรรมโชติ. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ *KTB Corporate Online* ของเจ้าหน้าที่การเงินในราชการส่วนภูมิภาค จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปรานอม หยวกทอง. *ลักษณะที่ดีของสารสนเทศ*. วันที่ค้นข้อมูล 10 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://sites.google.com/site/kroonom/laksna-khxng-sarsnthes-thi-di>

2550) .พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพรเชิงเยี่ยม). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ Management Information System*. (พิมพ์ครั้งที่ .กรุงเทพฯ: บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด .(1

2557) .พาสณา ฉลาดชัยญกิจ). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดลพบุรี*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมทินี จันทร์กระแจะ. (2558). *คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วชนวรรณ สำนักกลาง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ M-banking*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกัญญา สะเอียดคง. (2558). *การศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการเงินและบัญชีภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของ ระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) กรณีศึกษากรมตรวจบัญชีสหกรณ์*. การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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). *Information system success*. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2563, จาก [https://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_systems\\_success\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Information_systems_success_model).