

ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งาน
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
SATISFACTION WITH GOVERNMENT FISCAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (GFMIS) OF PUBLIC ORGANIZATION
WORKERS IN BANGKOK

ปิยวรรณ ดิสรพงศ์
PIYAWAN DISSARAPONG

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2553

KMITL-2010-ED-M -214-099

**SATISFACTION WITH GOVERNMENT FISCAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (GFMIS) OF PUBLIC ORGANIZATION
WORKERS IN BANGKOK**

PIYAWAN DISSARAPONG

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION(COMPUTER)
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG
2010
KMITL-2010-ED-M-214-099**

COPYRIGHT 2010

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหาร
การเงินคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
Satisfaction with Government Fiscal Management Information System(GFMIS)
of Public Organization Workers in Bangkok

นักศึกษา นางสาวปิยวรรณ ดิศรพงศ์

รหัสประจำตัว 48063953

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การศึกษาวิทยาศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.พรรณี ลีกิจวัฒน์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ไพฑูริย์ พิมพ์ดี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลั่นหอม	
รศ.ดร.พรรณี	ลีกิจวัฒน์	
ผศ.ไพฑูริย์	พิมพ์ดี	
รศ.ดร.จินทนา	วิริยเวชกุล	
ดร.เชื่น	แก้วยศ	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 25 พฤษภาคม 2553 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป
สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาโท 2 คณะกรรมการอุตสาหกรรม

คณะกรรมการอุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะกรรมการอุตสาหกรรม

วันที่.....31.....เดือน...พฤษภาคม....พ.ศ..2553.....

สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.
วันที่ส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
วันที่ 8 เดือน ๕ พ.ศ. 53
ลงชื่อ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
นักศึกษา	นางสาวปิยวรรณ ดิศรพงศ์
รหัสประจำตัว	48063953
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2553
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. พรรณี ลีกิจวัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมพ์

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 230 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ 4 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย และด้านการฝึกอบรม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t – test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe’

1. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

Thesis Title	Satisfaction with Government Fiscal Management Information System (GFMS) of Public Organization Workers in Bangkok
Student	Miss Piyawan Dissarapong
Student ID	48063953
Degree	Master of Science
Program	Science Education (Computer)
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Punnee Leekitchwatana
Thesis Co – Advisor	Assistance Professor Paitoon Pimdee

ABSTEACT

The objectives of this research were to study and compare the satisfaction with Government Fiscal Management Information System (GFMS) of Public Organization Worker 's in Bangkok classified by sex, age, experience and experience about GFMS. The samples were 230 Workers in Bangkok selected by the stratified random sampling technique. The instrument in this research was a questionnaire consisting of 4 parts follows service , system , equipment and network and training. The reliability coefficient of the questionnaire was 0.91, Statistics used were. Means , standard deviations , independent sample t – test , one way ANOVA and test Scheffe' method of paired means comparison. The results of this research were as follows :

1. The satisfaction with Government Fiscal Management Information System (GFMS) of Public Organization Worker 's in Bangkok in overall and individual aspects at a high level.
2. Workers 's in Bangkok at different ages have statistically difference of satisfaction toward Government Fiscal Management Information System (GFMS) in significant level .05
3. Workers 's in Bangkok at different gender , experience and experience about GFMS have not difference of satisfaction toward Government Fiscal Management Information System (GFMS).

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปอย่างดี ด้วยคำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์จาก รศ. ดร. พรรณี ลีกิจวัฒน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ. ไพฑูรย์ พิมพ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และติดตามเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ดร.เชื่น แก้วยศ และ รศ. ดร. จันทนา วิริยเวชกุล ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ แก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่าและความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คุณจันทนา กุลชล นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ กรมบัญชีกลาง คุณจันทนา จารุกัลย์ นักวิชาการคลังชำนาญการ กรมบัญชีกลาง และคุณนนท์ ปวิข เดชอนันตทรัพย์ วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท จีเอเบิล จำกัด ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการประสานงานและจัดทำเอกสารในการติดต่อ และบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ชาย และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้เป็นที่ระลึกแก่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปิยวรรณ ดิศรพงศ์

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์จาก รศ. ดร. พรรณี ลีกิจวัฒน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ. ไพฑูรย์ พิมพ์ดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข และติดตามเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม ดร.เชื่น แก้วยศ และ รศ. ดร. ฉันทนา วิริยเวชกุล ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ แก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่าและความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คุณฉันทนา กุลชล นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ กรมบัญชีกลาง คุณฉันทนา จารุกัลป์ นักวิชาการคลังชำนาญการ กรมบัญชีกลาง และคุณนนท์ ปวิข เชาxonันตทรัพย์ วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บริษัท จีเอเบิล จำกัด ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการประสานงานและจัดทำเอกสารในการติดต่อ และบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ชาย และเพื่อน ๆ พี่ ๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้เป็นที่ระลึกแก่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ปิยวรรณ ดิศรพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	3
บทที่ 2 เอกสารและวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)	5
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	11
2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	14
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ.....	18
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	27
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4.1 ข้อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการ ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	37
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐใน กรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์.....	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	47
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	47
5.2 อภิปรายผล.....	49
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	51
ภาคผนวก.....	54
ภาคผนวก ก.....ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC.....	55
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อ การใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)	59
ประวัติผู้เขียน.....	65

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบและระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	10
3.1 จำนวนสมาชิกของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์.....	26
3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม.....	27
3.3 การแปลความความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้านแต่ละรายชื่อ.....	31
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	35
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ รายด้าน และภาพรวม.....	37
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการ.....	38
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบงาน.....	39
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย.....	40
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการฝึกอบรม.....	41
4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีเพศต่างกัน จำแนกรายด้าน.....	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐใน กรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มี อายุต่างกัน จำแนกรายด้าน.....	43
4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	44
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งาน ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการ ที่มีประสิทธิภาพทำงาน ที่ต่างกัน จำแนกรายด้าน.....	45
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งาน ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบงาน ที่มีประสิทธิภาพใช้ งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ที่ต่างกัน จำแนกเป็น รายด้าน.....	46
ก.1 ความสอดคล้องของแบบสอบถามด้านบริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย และ ด้านการฝึกอบรม.....	57

สารบัญภาพ

บทนำ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	15
2.2 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจผู้ให้บริการ.....	16
2.3 แสดงองค์ประกอบของความคาดหวังการบริการ.....	17

ดำเนินการของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในกระบวนการ รวมถึงมีวิธีทำงานที่ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน ตลอดจนลดข้อบกพร่องในการบริหารประเทศซึ่งประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับส่วนและจังหวัด ในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้เป็นนโยบายพัฒนาการบริหารงานโดยใช้กระบวนการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาภาครัฐและเป็นผู้ประกอบการที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ในอนาคต

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Financial Management Information System : GFMS) เป็นระบบบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของประเทศไทยซึ่งสนับสนุนทั้งในลักษณะรับ รวบรวม การเชื่อมโยง เสนอคลัง ข้อมูลการเงินแบบเรียลไทม์ บัญชีอิเล็กทรอนิกส์ บัญชีเงินหมุน บัญชีบริหารแบบ Single Entry รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ การปรับโครงสร้างและคิดแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นการวัดประสิทธิภาพแบบ Output-Outcome เพื่อสร้างให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านงบในการคลังภาครัฐแบบ Main และ Online Real Time ทั้งสามโครงการที่กระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด โดยศูนย์ GFMS กระทรวงการคลังเป็นศูนย์กลางในการบริหาร ทรัพยากรบุคคลและเครือข่ายองค์กรด้านบริการ มีการรวบรวมข้อมูลเชิงบูรณาการอิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม สร้างและนำผลรวมมาตรวจตราในการจัดทำฐานข้อมูลการเงินการคลังของรัฐ ให้คำปรึกษา คำกับ หน่วยงานและหน่วยงานของกรมการคลัง ในการวิเคราะห์ข้อมูลฐานรูปแบบการพาณิชย์ขององค์กรหน่วยงานที่สนใจศึกษาความเหมาะสมของด้านเทคโนโลยีของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย โดยให้สามารถประมวลผลและประเมินผลได้แบบ Online Real Time สามารถเป็นมา (Online) http://www.gfms.go.th/gfms_001.html

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีชื่อทางการนำในชื่อของข้อมูล วิดีโอ ชื่อของ GFMS Terminal , Ext.Loader ที่สามารถนำส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของ (Internetและเครือข่ายภายใน (Intranet) และชุดคำสั่งการ Interfaced ข้อมูลกับหน่วยงานที่มีระบบงานของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความเหมาะสมของ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานด้านการปฏิรูประบบราชการไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ รวมทั้งมีวิธีทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลอดจนตอบสนองการบริหารประเทศที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่น ในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงานให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ในอนาคต

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System :GFMIS) เป็นระบบบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์ ทั้งในด้านรายรับ รายจ่าย การกู้เงิน เงินคงคลัง บัญชีการเงินแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีสินทรัพย์ถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหารแบบ Single Entry รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำการอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุงและติดตามการใช้งบประมาณที่เน้นการวัดประสิทธิผลแบบ Output-Outcome เพื่อสร้างให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ทั้งตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด โดยมีศูนย์ GFMIS กระทรวงการคลัง เป็นศูนย์กลางในการบริหาร สร้างระบบและเครือข่ายการดำเนินการ บริหาร และควบคุมติดตามข้อมูลการเบิกจ่าย เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม สร้างและกำหนดระบบมาตรฐานกลางในการจัดทำฐานข้อมูลด้านการเงินการคลังของรัฐ ให้คำปรึกษา กำกับ ให้บริการ และสนับสนุนหน่วยงานภาครัฐในการวิเคราะห์ข้อมูลตามรูปแบบภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีของระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย โดยให้สามารถประมวลและประเมินผลได้แบบ Online Real Time . ความเป็นมา [Online]. available : http://www.gfmis.go.th/gfmis_us1.html)

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีช่องทางการนำเข้าของข้อมูล 3 วิธี คือ เครื่อง GFMIS Terminal , Excel Loader ที่สามารถนำส่งข้อมูลผ่านทางเครือข่ายภายนอก (Internet)และเครือข่ายภายใน (Intranet) และสุดท้ายการ Interfaced ข้อมูลกับหน่วยงานที่มีระบบงานของตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของ

บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และ ประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดมาจากกรกฤษฎณ์ กระแจะ (2547 : 3) โดยได้นำโครงสร้างการบริหารงานแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด มาเป็นกรอบแนวคิดเพื่อใช้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย 4 ด้านดังนี้

1. ด้านบริการ คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหา (Helpdesk)
2. ด้านระบบงาน คือ การใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องอ่านบัตร

Smart Card และระบบเครือข่าย GFMS

4. ด้านการฝึกอบรม คือ การจัดอบรมให้กับบุคลากรภาครัฐที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 จำนวน 570 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ $\pm 5\%$ (พรณี ลีกิจวัณนะ. 2551: 72) ที่ระดับความมั่นใจ 95%

1.5.2 ตัวแปร

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1.1 เพศ แบ่งเป็น ชาย และหญิง

1.2 อายุ แบ่งเป็น น้อยกว่า 25 ปี ระหว่าง 25 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปี

1.3 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

1.4 ประสบการณ์การใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ

อิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยขอกำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านบริการ หมายถึง การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหา (Helpdesk)

1.2 ด้านระบบงาน หมายถึง การให้บริการ ให้คำแนะนำการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย หมายถึง การให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องอ่านบัตร Smart Card และระบบเครือข่าย GFMIS

1.4 ด้านการฝึกอบรม หมายถึง การจัดอบรมให้กับบุคลากรภาครัฐที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

2. บุคลากรภาครัฐ หมายถึง บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่กำกับดูแลในด้านการเงินการคลังภาครัฐ โดยเป็นผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเครื่อง GFMIS Terminal โดยอาจจะเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างของส่วนราชการ

3. เพศ หมายถึง เพศของบุคลากรภาครัฐแบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

4. อายุ หมายถึง อายุของบุคลากรภาครัฐแบ่งเป็น น้อยกว่า 25 ปี ระหว่าง 25 - 35 ปี และมากกว่า 35 ปี

5. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานของบุคลากรภาครัฐ แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

6. ประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรภาครัฐ ที่ได้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดที่นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 2.1 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ
- 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

2.1.1 วิวัฒนาการบัญชีและการปรับเปลี่ยนหลักการบัญชีจากเกณฑ์เงินสดมาเป็นเกณฑ์คงค้าง

ประเทศไทยเริ่มมีการใช้ระบบบัญชีส่วนราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2473 ที่เรียกว่าบัญชีสมานรูปเพื่อใช้บันทึกรายการทางการเงินที่เกิดขึ้นของส่วนราชการที่ไม่มีลักษณะเป็นรัฐพาณิชย์ ดังนั้นจึงเป็นการบันทึกบัญชีที่ง่ายและมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานของส่วนราชการในสมัยนั้น (กรมบัญชีกลาง กองระบบบัญชีและวิชาการคลัง. 2533 : 246) โดยการบันทึกรายการตามบัญชีสมานรูปจะมีลักษณะเป็นรายการทุกรายการต้องบันทึกในบัญชีเงินสด รายการทางการเงินที่เป็นการรับเงิน หรือจ่ายเงินสดจริงจะบันทึกรายการในบัญชีเงินสดหรือบัญชีแยกประเภทเป็นตัวคำ (ใช้หมึกดำ) รายการทางการเงินที่มีใช่เป็นการรับเงินหรือจ่ายเงินสดออกไปจริง เช่น รายการโอนบัญชีระหว่างบัญชีแยกประเภท จะบันทึกรายการในบัญชีเงินสดและบัญชีแยกประเภทเป็นตัวแดง (ใช้หมึกแดง) และสมุดทะเบียนต่างๆ จะใช้เพื่อแสดงรายละเอียดประกอบรายการทางการเงินประเภทต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้ในบัญชีแยกประเภทแล้ว

สมุดบัญชีในระบบสมานรูปมี 2 ประเภท คือ สมุดบันทึกรายการข้างต้น ได้แก่ บัญชีเงินสดและสมุดบัญชีรายการชั้นปลาย ได้แก่ บัญชีแยกประเภท

จากการที่ระบบบัญชีสมานรูปมีจุดประสงค์เพียงแค่ทำการควบคุมเงินสดในความรับผิดชอบของส่วนราชการแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของส่วนราชการ จำทำให้กระทรวงการคลังได้เริ่มทำการปรับปรุงระบบบัญชีส่วน

ราชการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยต่อมาในปี พ.ศ. 2506 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบบัญชี ส่วนราชการอีกครั้ง โดยเปลี่ยนเป็นระบบบัญชีราชการตามเกณฑ์เงินสดสำหรับส่วนราชการในส่วนกลาง และปี พ.ศ. 2510 ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบบัญชีส่วนราชการในส่วนภูมิภาคให้เป็นระบบบัญชีตามเกณฑ์เงินสด ซึ่งได้มีการปรับปรุงและแก้ไขระบบบัญชีส่วนราชการมาตลอด จนกระทั่งรัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของทางราชการ โดยมีการจัดทำแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ พ.ศ. 2540 – 2544 (วิสุทธิ ศรีสุพรรณ. 2544 : 89) ซึ่งกำหนดกรอบในการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดินครอบคลุมการดำเนินการ 5 ด้าน คือ การปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ และวิธีการบริหารภาครัฐ การปรับเปลี่ยนระบบงานประมาณการการเงิน การบัญชีและพัสดุ การปรับเปลี่ยนระบบบริหารบุคคล การปรับเปลี่ยนกฎหมายและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม

โดยก่อนที่จะมีการกระจายอำนาจในการบริหารเงินงบประมาณนั้น หน่วยงานราชการต่างๆ จะต้องดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการทางการเงิน 7 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนงบประมาณ หน่วยงานภาครัฐ ต้องมีการวางแผนที่ดี เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณสามารถตอบสนองเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์ตามความต้องการ โดยมีการเสนองบประมาณทั้งในระยะสั้น (1 ปี) และระยะปานกลาง (3 ปี)

2. การคำนวณต้นทุนกิจกรรม โดยต้องจัดให้มีระบบข้อมูลที่เอื้อต่อการคำนวณต้นทุนของผลผลิต เพื่อช่วยในการตัดสินใจว่าผลลัพธ์ที่ได้คุ้มค่างกับต้นทุนที่เสียไปหรือไม่ และเพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบระดับต้นทุน ในช่วงเวลาต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินหาทางเลือกอื่นๆ ที่จะทำให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์อย่างเดิม แต่มีต้นทุนที่ต่ำกว่า

3. ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างมีประสิทธิภาพคำนึงถึงความจำเป็นและประโยชน์ของหน่วยงาน มีกระบวนการที่โปร่งใส

4. การบริหารการเงินและการควบคุมงบประมาณ การกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณจำเป็นต้องมีการบริหารการเงินและการควบคุมงบประมาณ เพื่อให้มั่นใจว่า จะมีการใช้เงินงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาตรฐานการบริหารการเงินและการควบคุมงบประมาณนี้ จะต้องอยู่ในทุกระดับที่มีการควบคุมและใช้จ่ายเงิน

5. รายงานการเงินและรายงานผลการดำเนินงาน เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณแบบใหม่ จะไม่ปรากฏรายละเอียดของงบประมาณ แต่จะแสดงการจัดสรรเป็นวงเงินรวม และระบุผลผลิตและผลลัพธ์ที่ต้องการแทน การรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานจะต้องมีรายงานการเงินและรายงานการดำเนินงานที่เป็นแนวเดียวกันเพื่อจัดทำรายงานในภาพรวมได้

6. การบริหารทรัพย์สิน โดยเฉพาะที่เป็นทุนหรือทรัพย์สินถาวร การบริหารทรัพย์สินที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ หน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีวิธีการจัดหาดูแลบำรุงรักษาและการคิดค่าเสื่อมสภาพอย่างเหมาะสม

7. การตรวจสอบภายใน การตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพจากภายในหน่วยงาน โดยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความอิสระ และการมีระบบการรายงานที่ดี จะช่วยให้การบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น

จากแนวทางดังกล่าวข้างต้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือในการจัดระบบข้อมูลและการรายงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานภาครัฐ มีมาตรฐานในการดำเนินงาน โดยเฉพาะแนวทางที่ 2,4,5,6 และ 7 การจัดทำระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างจึงเกิดขึ้นแทนระบบบัญชีเกณฑ์เงินสด เพื่อช่วยในการวัดผลผลิตและต้นทุนของผลผลิต การประเมินประสิทธิภาพความคุ้มค่าและราคาตลอดจนเพื่อเป็นมูลประกอบการตัดสินใจในเชิงนโยบายต่อไป เนื่องจากระบบเดิมไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลในการจัดทำระบบงานประมาณแบบมุ่งผลงานได้

ระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างจะมีผลทำให้ข้อมูลทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และช่วยให้ผู้ใช้รายงานทางการเงิน สามารถประเมินผลการบริหารงบประมาณได้ชัดเจนมากกว่าระบบเกณฑ์เงินสด เช่น ช่วยให้การทราบปริมาณและมูลค่าของสินทรัพย์ถาวรที่มีอยู่ในความดูแล สามารถประเมินประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ การบริหารจัดการทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า นอกจากนี้ระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างจะช่วยให้การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับภาระหนี้สินหรือภาระผูกพันอันมีผลต่อการบริหารงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐได้ดียิ่งขึ้น และยังช่วยให้สามารถคำนวณต้นทุนของผลผลิต ผลิตภัณฑ์และผลลัพธ์หรือต้นทุนการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างถูกต้องมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในแง่ของการลดต้นทุน ค่าใช้จ่าย การเพิ่มศักยภาพในด้านการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งในการวางแผนระยะยาว

2.1.2 หลักการของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ ระบบ GFMS (Government Fiscal Management Information System) เป็นการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินงานและการจัดการภาครัฐด้านการงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย และการบริหารทรัพยากร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายปฏิรูปราชการที่เน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานการณ์การคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ

2.1.3 ขอบเขตของระบบ บริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะประกอบด้วยงาน 2 ด้านหลัก ได้แก่

2.1.3.1 ระบบด้านปฏิบัติการ หรือ Operation System ซึ่งรองรับโดย Software SAP R/3 ประกอบด้วยงานด้านระบบการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่ายและติดตามการใช้งบประมาณ บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารเงินสดและเงินคงคลัง ตลอดจนข้อมูลบุคคล

2.1.3.2 ระบบข้อมูลด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ซึ่งรองรับโดย Software SAP BW ประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time สำหรับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดีกรม ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารด้านการเงิน

ทั้งนี้ ในด้านภาพรวม ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จะแบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ดังนี้

1 ระบบบริหารงบประมาณ เป็นการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากระบบ BIS ของสำนักงานงบประมาณ แต่การเปลี่ยนแปลงหรือการจัดสรรเงินจะทำในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อมูลดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบบัญชี เป็นต้น

2 ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงินงบประมาณ และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวรกรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์ถาวรมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

3 ระบบการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย คือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร

4 ระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบที่จะให้ข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยหน่วยงานต้องกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นศูนย์ต้นทุน ศูนย์กำไร งานหลัก งานสนับสนุน และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลในส่วนที่เป็นค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์การปันส่วนต้นทุน เพื่อใช้เป็นหลักในการปันส่วนต้นทุนให้แก่ละผลผลิตที่เกี่ยวข้อง

5 ระบบบริหารบุคคล เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากรสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินบัญชีถือจ่ายจากกรมบัญชีกลาง

2.1.4 ผู้รับผิดชอบดูแลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ในระยะแรก ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMIS เป็นระบบงานในการกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับระบบ GFMIS ซึ่งมี นายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ และมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องและได้ร่วมออกแบบระบบ GFMIS ได้แก่ กรมบัญชีกลาง สำนักงานงบประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ

ผลจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2549 กระทรวงการคลังได้รับ โอนงานระบบ GFMIS จากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยแบ่งความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.1.4.1 สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านเทคโนโลยี โปรแกรมระบบงาน และเครือข่ายการดำเนินการของระบบ GFMIS แบบ Online Real Time โดยให้บริการแก่ทุกส่วนราชการ 24 ชั่วโมง ตลอด 365 วัน เพื่อประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงานในการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่าย การบัญชี และข้อมูลเพื่อการบริหารของภาครัฐทั้งหมดอย่างครบวงจรตลอดจนวางแผน กำกับ และบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ GFMIS ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาครัฐ

2.1.4.2 กรมบัญชีกลาง ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบงาน GFMIS ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลเป็นที่ปรึกษาและเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งทางด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน อีกทั้งทำการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ของระบบ GFMIS ผ่านทางเว็บไซต์

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบดูแลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	กรมบัญชีกลาง
<p>- กำกับดูแลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในส่วนของ Hardware และ Software</p>	<p>- กำกับดูแลและออกแบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามประเมินผลการใช้งานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบ GFMS</p>
<p>- ให้บริการและสนับสนุนทางด้านข้อมูลเทคนิค และ โปรแกรมระบบงานแก่หน่วยงานภาครัฐในการจัดทำรายงานมาตรฐาน รายงานการเบิกจ่าย การจัดทำงบการเงินของส่วนราชการและของประเทศ</p>	<p>- เป็นที่ปรึกษาและศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งทางด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นศูนย์กลางด้านบุคลากรผู้ใช้งานในระบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม</p>
<p>- พัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้รัฐบาลมีข้อมูลการเงินการคลังในภาพรวมของประเทศ</p>	<p>- ควบคุมดูแล แก้ไข ปรับปรุงระบบงาน GFMS ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานตามระบบ GFMS ของหน่วยงานภาครัฐ</p>
<p>- พัฒนาขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้ทันสมัย โดยให้สามารถประมวลผลได้แบบ Online Real Time และสามารถประเมินผลได้แบบหลายมิติ รวมถึงเพิ่มเติม ปรับปรุง และขยายขอบข่ายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง</p>	<p>- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิของบัตรการออกบัตร ตลอดจนกำหนดสิทธิของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐในการเข้าถึงระบบ GFMS</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	กรมบัญชีกลาง
- ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ด้าน Network และ Server ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- กำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลรายงานต่างๆ ในระบบ GFMIS ผ่านทางเว็บไซต์

2.1.5 ช่องทางการนำเข้าสู่ข้อมูลของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ช่องทางการนำเข้าสู่ข้อมูลของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ช่องทาง คือ

2.1.5.1 เครื่องข่ายของระบบ GFMIS สามารถนำเข้าสู่ข้อมูลโดย

1. เครื่อง GFMIS Terminal โดยการใช้โปรแกรม SAP ควบคู่กับบัตร Smart Card ที่กรมบัญชีกลางแจกให้ส่วนราชการที่มีเครื่อง GFMIS Terminal ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่ระบุตัวบุคคลและกำหนดสิทธิในการนำส่งข้อมูล

2. Excel Loader ได้โดยทางกรมบัญชีกลางจะให้ Username และ Password ในการนำเข้าสู่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ Excel Loader โดยผู้ใช้งานจะทำการส่งข้อมูลที่เป็นรูปแบบของ Excel เข้าไปในระบบ

2.1.5.2 เครื่องข่ายภายในของกระทรวง (Intranet) โดยสามารถนำเข้าสู่ผ่านทางเครื่องข่ายภายในของกระทรวงที่สังกัด โดยการนำเข้าสู่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ Excel Loader ที่เป็นเครื่องข่ายภายใน โดยกรมบัญชีกลางจะให้ Username และ Password ในการนำส่งข้อมูล

2.1.5.3 เครื่องข่ายภายนอก (Internet) โดยสามารถนำเข้าสู่ผ่านทางเครื่องข่ายภายนอก โดยการนำเข้าสู่ข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์ Excel Loader ที่เป็นเครื่องข่ายภายนอก โดยกรมบัญชีกลางจะให้ Token Key ในการนำส่งข้อมูล

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความ

ติงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้คุณภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัด
 สิ่งต่างๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัยวรรณ สุคติ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล
 ที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
 นั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ

ประยง กำประโคน (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ
 โดยได้บรรลุหรือการตอบสนองใน ความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของ
 บุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความชอบ ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดๆ และเห็น
 ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ
 เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาด
 หายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออก
 ของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

พิน คงพล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ความรัก
 ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้ง
 ด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

วิมลสิทธิ์ ทรายางกูร (2536 : 36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา
 ที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ
 สภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนตัวได้รับการ
 ตอบสนองความต้องการ การมีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดๆ และเห็นว่าสิ่งนั้นมี
 ประโยชน์และมีคุณค่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อ
 ขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้
 เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว
 ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับ
 ความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน
 ที่ตั้งไว้

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

Korman, A.K., 1977 (อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542 : 161-
 162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน[Online]

Manford, E., 1972 (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542 : 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์(Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Wolman (1973 : 334) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงมีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals) ความต้องการ (Wants) หรือจูงใจ(Motivation)

Kotler (1999 : 36) ได้ให้ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

Mulins (1985 : 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากที่ตนพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการ

สร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไปธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขันก้าวข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมิน โดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้ให้อีกเลย

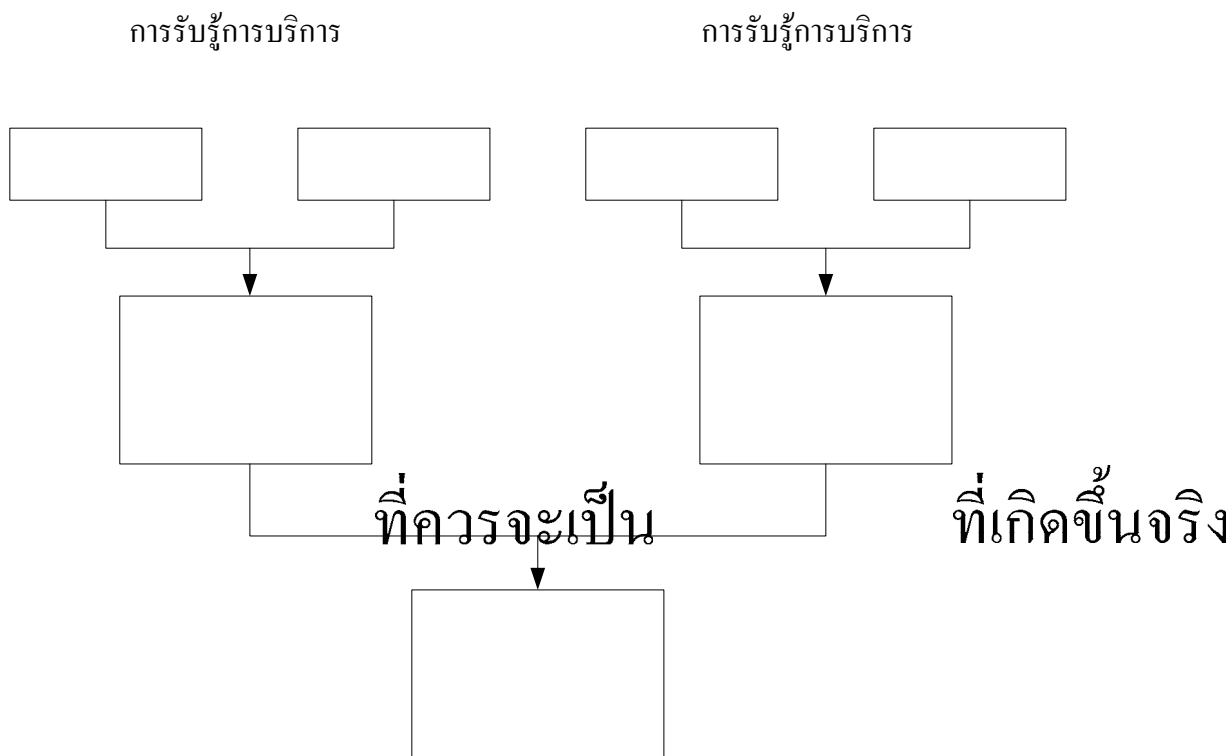
2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2545 : 25-26) ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่จะควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



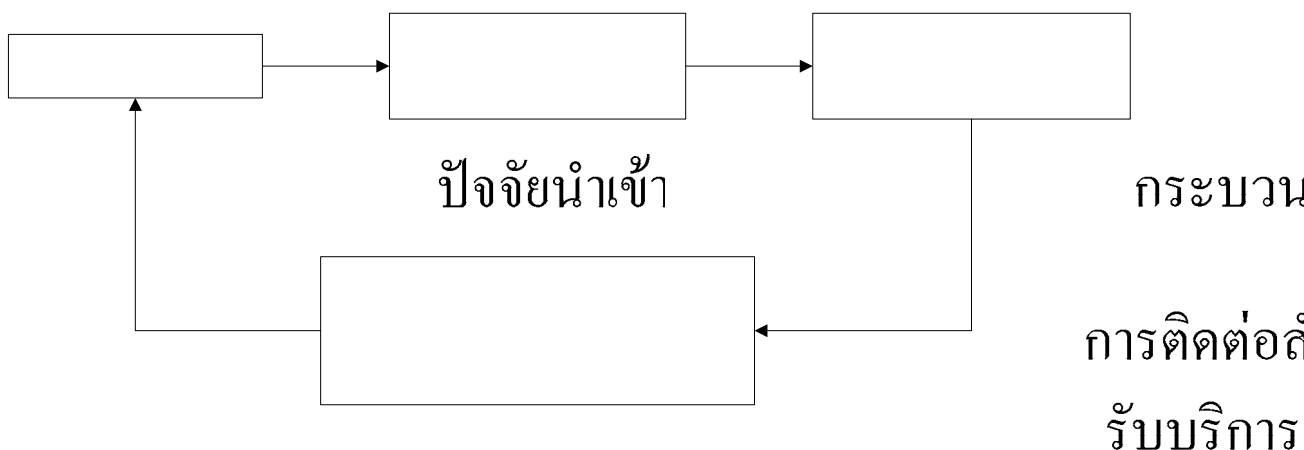
ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การรับรู้คุณภาพของ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจของการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และรับบริการหมายถึงความรู้สึกที่แสดงออกซึ่งอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้น จากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนของผู้ให้บริการ และการให้บริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็แรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42)

ความ



ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจผู้ให้บริการ

2.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการ

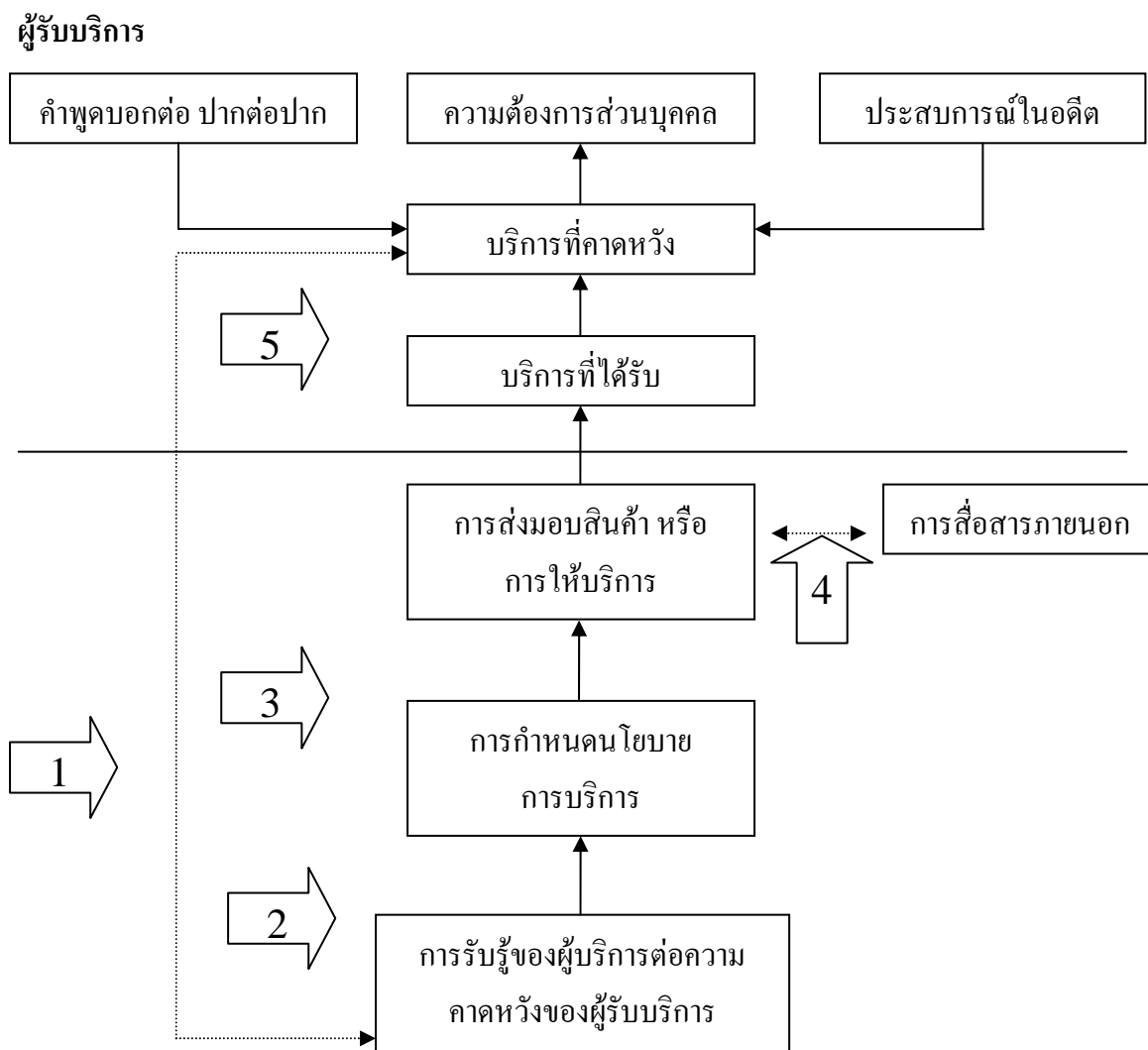
ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกให้เชื่อมโยงกัน โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

ข้อมูล

การประเมินความ

ที่ได้รับกับค

2.3.3 การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ



ภาพที่ 2.3 แสดงองค์ประกอบของความคาดหวังการบริการ

ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คำพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

ช่องว่างในการบริการเป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานบริการ

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับความรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารการบริการออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการ ตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามพันธสัญญาหรือข้อมูลข่าวสารที่องค์กรบริการเสนอต่อลูกค้า ทำให้สินค้าหรือการบริการมีระดับคุณภาพแตกต่างไปจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากความคาดหวังการบริการของผู้รับ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ลดลงไปได้

2.3.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

1. การตรวจสอบความหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ไปปฏิบัติ และประเมินผล

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

มีผู้ให้คำจำกัดความของแนวคิดและลักษณะของงานบริการไว้จำนวนมาก ขอยกตัวอย่างพอเข้าใจดังนี้

Millet (อ้างใน สุวนิช ศีลาอ่อน 2538 : 18) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการและการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการบริการหรือการช่วยแก้ปัญหาจะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาหลายๆ ด้าน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ปริมาณหรือจำนวนงานและความมั่นคงขององค์กร
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการลูกค้าจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่พอเพียง และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต่อลูกค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการต่อลูกค้าที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์ 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย ความเสมอภาคและความพึงพาได้ในการให้บริการ

2. การตอบสนอง (Responsive) คือความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องรวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย จำนวนผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ โดยให้การต้อนรับที่เหมาะสม และให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการรวมถึงการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดทำเอกสารส่งมอบงานหรือการตรวจรับงาน

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิลุบล เฟื่องพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ (Avail Ability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

3. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วัลภา ซายหาค (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

กุลชน ธนาพงศธร (2528: 34) ได้กล่าวว่าการบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้ นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือการบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนเข้าถึงอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังและส่งผลต่อการตอบรับการบริการ หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและตั้งใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการ อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2545: 58)

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทั้งหมดนี้พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง “ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อสถานที่ หน่วยงาน ที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน และถือว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลและวัดคุณภาพของการบริการนั้นด้วย”

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัลภา ชายหาด(2532 : 65) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาดังระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการบริการด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในภาพรวมแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพอใจในบริการเช่นกัน

สุนิชา ศิลาอ่อน(2538 : 68) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณสุขปโภค 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและการรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สุนันทา สืบสกุล (2540 : 1) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ การจัดกองทุนเงินสวัสดิการ การเป็นสมาชิกกองทุนเงินสวัสดิการได้มาของกองทุนเงินสวัสดิการ การให้บริการเงินกู้ยืม การให้บริการเงินช่วยเหลือ และการให้บริการเงินสนับสนุน จาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ พบว่าผู้บริหาร พึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน

สุวิทย์ เฟ็งจันทร์(2540 : 100) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบโลดส์ไนต์ทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำการของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ในระดับมาก

หรรษา วงศ์ธรรมกุล(2541 : 1) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี

จำนวน 12 คณะ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป อยู่ในระดับไม่สูง แต่ความพึงพอใจจากการใช้ในระดับสูง

2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่างๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชา มีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่างๆดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับนักศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

5. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกคือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมี ความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมี ความพึงพอใจน้อย

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : 57) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ในภาพรวมพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปิยวรรณ อัมพันแสง (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่มีต่อโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อความคิดเห็น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

เบญจมา สุวรรณมาโจ (2549 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ GFMS) ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยทหารในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น พบว่าโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

กรกฤษณ์ กระแจะ (2547 : 3) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา(2547 : 27-31) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 จำนวน 570 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรภาครัฐ จำนวน 230 คน ซึ่งเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจ 95% โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบ่งกลุ่มบุคลากรภาครัฐ ออกเป็นกลุ่มย่อย จำแนกตามกระทรวง
3. คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มย่อย ตามสัดส่วน
4. สุ่มกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภาครัฐ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ให้ได้จำนวนตามข้อ 3 รายละเอียดดังตาราง 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร
ที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
กระทรวงสาธารณสุข	10	4
กระทรวงกลาโหม	52	22
กระทรวงการคลัง	98	40
กระทรวงการต่างประเทศ	10	4
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	6	3
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	11	4
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	43	19
กระทรวงคมนาคม	17	8
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	26	10
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	7	3
กระทรวงพลังงาน	10	5
กระทรวงมหาดไทย	23	9
กระทรวงยุติธรรม	10	4
กระทรวงแรงงาน	12	5
กระทรวงวัฒนธรรม	11	4
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	3
กระทรวงศึกษาธิการ	43	19
กระทรวงอุตสาหกรรม	17	8
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	1	1
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	23	7
สำนักนายกรัฐมนตรี	76	27
หน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ	58	21
รวม	570	230

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามงานวิจัยและนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งข้อคำถามจะสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ผู้ตอบจะแสดงความพึงพอใจของตนเองที่มีต่อระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อคำถามแต่ละข้อ ซึ่งแบ่งระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านบริการ คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหา (Helpdesk)
- ด้านระบบงาน คือ การใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องอ่านบัตร Smart Card และระบบเครือข่าย GFMS

4. ด้านฝึกอบรม คือ การจัดอบรมให้กับบุคลากรภาครัฐที่ใช้งานระบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยมีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. นางสาวฉันทนา กุลชล | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
สำนักบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง |
| 2. นางสาวฉันทนา จารุกัลป์ | นักวิชาการคลังชำนาญการ
สำนักบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง |
| 3. นายนนท์ปวิช เชนอนันตทรัพย์ | วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
บริษัท จีเอเบิล จำกัด |

เกณฑ์การให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามคำศัพท์เฉพาะ

5. ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำให้เพิ่มข้อคำถามในด้านการบริการ และนำแบบสอบถามที่เพิ่มข้อคำถาม ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงอีกครั้ง

6. นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อไปหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยเลือกข้อที่ $IOC \geq 0.50$ ส่วนข้อที่มีค่า $IOC < 0.50$ ให้นำมาปรับปรุงแก้ไข

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

- | | | | |
|-------|----------|-----|------------------------------------------------|
| เมื่อ | IOC | คือ | ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ |
| | $\sum R$ | คือ | ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ |
| | N | คือ | จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ |

ผลการคำนวณค่า IOC ได้ 0.67 – 1.00 มีจำนวน 32 ข้อ และต่ำกว่า 0.50 มีจำนวน 4 ข้อ ซึ่งได้ตัดข้อคำถามที่ต่ำกว่า 0.50 ออกทั้งหมด

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับของบุคลากรภาครัฐที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามฉบับนี้ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha of Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	K	แทนจำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทนผลรวมของคะแนนความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทนคะแนนความแปรปรวนของคะแนนแต่ละด้าน/รวมทั้งฉบับ

ได้ค่าความเชื่อมั่น และรวมทั้งฉบับ ดังนี้

ด้านบริการ	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.87
ด้านระบบงาน	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.77
ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.86
ด้านการฝึกอบรม	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.85
รวมทั้งฉบับ	ได้ค่าความเชื่อมั่น	.91

8. จัดพิมพ์แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงส่วนราชการที่ใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่งแบบสอบถามที่มีคุณภาพพร้อมหนังสือขออนุญาตให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 16 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 1 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งได้แบบสอบถามจำนวน 230 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบสมบูรณ์แล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้เลือกตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

1) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เป็นค่าจุดสมมูลของชุดข้อมูลใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549 : 127)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ แทนผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
 n แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลในแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549 : 150)

$$S = \sqrt{\frac{\sum X^2}{n} - \left[\frac{\sum X}{n} \right]^2}$$

เมื่อ S แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X แทนคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทนจำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน โดยการทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ดังนี้

1. การทดสอบค่า t-test แบบ Independent

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้นจำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนต่อไปนี้

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2, df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$$

หรือ
$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1, df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

กรณีที่ 1 เมื่อไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2 แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.

2540 : 162)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_P^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}$$

$$\text{โดยที่ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$\text{เมื่อ } df = n_1 + n_2 - 2$$

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{X}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือ ค่าแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือ ค่าแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2 แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)}}$$

$$\text{เมื่อ } df = V$$

$$\text{โดยที่ } df, V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA)

เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากร อย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$$

$$\text{เมื่อ } i \neq j : i, j = 1, 2, \dots, k$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

MS_B : ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W : ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

สิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ความแปรปรวน คือการคำนวณผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (The sum of square) ซึ่งเป็นค่าที่จะนำไปหาค่าความแปรปรวน

1. Total sum of squares (SS_T)หาได้จาก

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad SS_T = \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X})^2$$

2. Between – groups sum of squares (SS_B)

$$\sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K n_j (\bar{X}_j - \bar{X})^2$$

3. Within – group sum of squares (SS_W)

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X}_j)^2$$

ค่า SS_T หรือ SS_B และ SS_W เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวจะหมายถึงความแปรปรวน (Mean of square : MS) โดยมี $df_T = N - 1$, $df_B = K - 1$ และ $df_W = N - K$ เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและ K คือจำนวนกลุ่ม

การคำนวณค่าสถิติ F – test

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่าขึ้นไปนั้นจะใช้ F – test สำหรับการทดสอบซึ่งในกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวนี้ ค่า F หาได้จากอัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS_B) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (SS_W) ซึ่งมีค่า $df = K - 1$ (degree of freedom for the numerator) และ $df_L = N - K$ (degree of freedom for the denominator) การหาค่า F – test สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

Source of Variation	SS	df	MS	F
Between groups	SS_B	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	MS_B / MS_W
Within groups	SS_W	$N - K$	$SS_W / N - K$	
Total	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

เมื่อ	k	คือ จำนวนกลุ่ม
	n	คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
	n_j	คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T_j	คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
	T	คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3) ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม กรณีที่ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติทำการเปรียบเทียบพหุคูณ โดยวิธีการของ Scheffe' (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 165)

$$S = \sqrt{(k-1)F_{(\alpha; df_1, df_2)}} \sqrt{MS_E \left[\sum_{j=1}^k \frac{(C_j)^2}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	S	=	ค่าสถิติ S
	K	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาเปรียบเทียบกัน
	MS_E	=	ค่าความคลาดเคลื่อนของความแปรปรวนในตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	C_j	=	สัมประสิทธิ์ Contrast ซึ่งจะมีค่าเป็น 1, -1, 1, -1...
	n_j	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้จำแนกดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายดังแสดงไว้ในตาราง 4.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ

1. ด้านบริการ
2. ด้านระบบงาน
3. ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย
4. ด้านการฝึกอบรม

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรภาครัฐ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2 – 4.6

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังแสดงในตารางที่ 4.7 – 4.11

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล		บุคลากรภาครัฐ (n = 230)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	47	20.43
	หญิง	183	79.57
	รวม	230	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		บุคลากรภาครัฐ (n = 230)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ	น้อยกว่า 25 ปี	11	4.78
	ระหว่าง 25 - 35 ปี	91	39.57
	มากกว่า 35 ปี	128	55.65
	รวม	230	100
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	21	9.13
	มากกว่า 3 ปี	209	90.87
	รวม	230	100
ประสบการณ์ใช้งานระบบ GFMS	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	59	25.65
	มากกว่า 3 ปี	171	74.35
	รวม	230	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 79.57 และเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.43

ในด้านอายุของบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 55.65 คน ระหว่าง 25 – 35 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 39.57 และน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.78

ในด้านประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่มากกว่า 3 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 90.87 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.13

ในด้านประสบการณ์ใช้งานระบบการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ส่วนใหญ่มากกว่า 3 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 74.35 และน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการ ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากร
ภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ
อิเล็กทรอนิกส์ รายด้าน และภาพรวม

ความพึงพอใจ	บุคลากรภาครัฐ (n = 230)		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
ด้านบริการ	3.81	0.52	มาก	4
ด้านระบบงาน	4.21	0.67	มาก	1
ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย	4.00	0.67	มาก	2
ด้านการฝึกอบรม	3.82	0.54	มาก	3
รวม	3.96	0.62	มาก	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งาน
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการ
ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก และ
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ

ลำดับที่ 1 ด้านระบบงาน ($\bar{X} = 4.21$)

ลำดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย ($\bar{X} = 4.00$)

ลำดับที่ 3 ด้านการฝึกอบรม ($\bar{X} = 3.82$)

ลำดับที่ 4 ด้านบริการ ($\bar{X} = 3.81$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านบริการ	บุคลากรภาครัฐ (n = 230)		ระดับ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. สามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ (Helpdesk) ได้สะดวก	3.89	0.42	มาก	2
2. ผู้ให้บริการรับสายโทรศัพท์ภายในเวลา 1-3 นาที	3.93	0.58	มาก	1
3. ผู้ให้บริการมีมารยาทในการให้บริการ	3.84	0.52	มาก	5
4. ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่ได้รับแจ้ง	3.76	0.48	มาก	6
5. ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา	3.71	0.49	มาก	8
6. ผู้ให้บริการแก้ปัญหาทงโทรศัพท์ได้ตรงกับปัญหา	3.73	0.49	มาก	7
7. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว	3.60	0.53	มาก	10
8. ผู้ให้บริการเต็มใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำ	3.86	0.60	มาก	4
9. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้างานได้รวดเร็ว	3.88	0.37	มาก	3
10. จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.70	0.58	มาก	9
รวม	3.79	0.52	มาก	-

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 10 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 ผู้ให้บริการรับสายโทรศัพท์ภายในเวลา 1-3 นาที ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 2 สามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ (Helpdesk) ได้สะดวก ($\bar{X} = 3.89$)

ลำดับที่ 3 จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาหน้างานได้รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.88$)

ลำดับที่ 4 ผู้ให้บริการเต็มใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำ ($\bar{X} = 3.86$)

ลำดับที่ 5 ผู้ให้บริการมีมารยาทในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบงาน

ความพึงพอใจด้านระบบงาน	บุคลากรภาครัฐ (n = 230)		ระดับ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านเครื่อง GFMIS Terminal	4.32	0.69	มาก	2
2. ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านทาง Excel Loader	4.36	0.63	มาก	1
3. ความพึงพอใจในการจัดสรรช่องทางการนำส่งข้อมูลของระบบ GFMIS ที่ได้รับ	4.14	0.72	มาก	3
4. คู่มือการใช้งานระบบง่ายต่อการทำความเข้าใจและการปฏิบัติตาม	4.02	0.62	มาก	5
5. ระบบ GFMIS ครอบคลุมและรองรับระบบงานเดิมของผู้ใช้บริการทั้งหมด	4.11	0.62	มาก	4
รวม	4.19	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)

พิจารณารายชื่อพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านทาง Excel Loader ($\bar{X} = 4.36$)

ลำดับที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านเครื่อง GFMIS Terminal
($\bar{X} = 4.32$)

ลำดับที่ 3 ความพึงพอใจในการจัดสรรช่องทางการนำส่งข้อมูลของระบบ GFMIS ที่ได้รับ
($\bar{X} = 4.14$)

ลำดับที่ 4 ระบบ GFMIS ครอบคลุมและรองรับระบบงานเดิมของผู้ใช้บริการทั้งหมด
($\bar{X} = 4.11$)

ลำดับที่ 5 คู่มือการใช้งานระบบง่ายต่อการทำความเข้าใจและการปฏิบัติตาม ($\bar{X} = 4.02$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย

ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และเครือข่าย	บุคลากรภาครัฐ (n = 230)		ระดับ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. จำนวนเครื่อง GFMIS Terminal มีเพียงพอ	4.08	0.78	มาก	6
2. เครื่อง GFMIS Terminal มีประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งานระบบ GFMIS	4.21	0.68	มาก	3
3. เครื่อง GFMIS Terminal มีประสิทธิภาพที่ดีหลังการซ่อมแซม	3.85	0.54	มาก	7
4. เครื่องพิมพ์มีประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการพิมพ์รายงาน GFMIS	3.76	0.50	มาก	10
5. เครื่องพิมพ์มีประสิทธิภาพที่ดีหลังการซ่อมแซม	3.65	0.50	มาก	11
6. เครื่องอ่านบัตรมีประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งานระบบ GFMIS	4.19	0.70	มาก	4
7. ระบบเครือข่าย GFMIS มีประสิทธิภาพ	4.26	0.66	มาก	1
8. ความเร็วของเครือข่ายขณะนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ	4.22	0.73	มาก	2
9. ระบบเครือข่าย GFMIS มีเสถียรภาพ	4.10	0.78	มาก	5
10. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเครื่อง GFMIS Terminal	3.78	0.53	มาก	8
11. ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย GFMIS	3.78	0.53	มาก	9
รวม	3.99	0.67	มาก	-

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

พิจารณารายชื่อพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 11 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 ระบบเครือข่าย GFMIS มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.26$)

ลำดับที่ 2 ความเร็วของเครือข่ายขณะนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ ($\bar{X} = 4.22$)

ลำดับที่ 3 เครื่อง GFMIS Terminal มีประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งานระบบ GFMIS ($\bar{X} = 4.21$)

ลำดับที่ 4 เครื่องอ่านบัตรมีประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งานระบบ GFMIS ($\bar{X} = 4.19$)

ลำดับที่ 5 ระบบเครือข่าย GFMIS มีเสถียรภาพ ($\bar{X} = 4.10$)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการฝึกอบรม

ความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม	บุคลากรภาครัฐ (n = 230)		ระดับ	ลำดับ
	\bar{X}	S		
1. เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMIS	3.99	0.51	มาก	1
2. เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นของระบบ GFMIS	3.93	0.51	มาก	2
3. ระยะเวลาของการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหา	3.90	0.48	มาก	3
4. วิทยากรในการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในระบบ GFMIS	3.82	0.52	มาก	4
5. เอกสารประกอบการอบรมครอบคลุมทุกเนื้อหาในหลักสูตร	3.75	0.54	มาก	5
6. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องฝึกอบรมมีเพียงกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม	3.52	0.53	มาก	6
รวม	3.82	0.54	มาก	-

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$)

พิจารณารายชื่อพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 5 ลำดับแรก คือ

ลำดับที่ 1 เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMIS
($\bar{X} = 3.99$)

ลำดับที่ 2 เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นของระบบ GFMIS ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 3 ระยะเวลาของการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหา ($\bar{X} = 3.90$)

ลำดับที่ 4 วิทยากรในการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในระบบ GFMIS
($\bar{X} = 3.82$)

ลำดับที่ 5 เอกสารประกอบการอบรมครอบคลุมทุกเนื้อหาในหลักสูตร ($\bar{X} = 3.75$)

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐใน กรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีเพศต่างกัน จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n=47)		หญิง (n=183)			
	\bar{X}	S	\bar{X}	S		
ด้านบริการ	3.81	.29	3.80	.30	.08	.93
ด้านระบบงาน	4.26	.44	4.19	.53	.97	.34
ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย	4.06	.42	3.99	.42	.96	.34
ด้านการฝึกอบรม	3.92	.32	3.79	.34	2.31*	.02
รวม	4.01	.25	3.94	.29	1.45	.15

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.7 พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐ
ในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ
อิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอายุต่างกัน จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งของ ความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig
ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.18	.09	.99	.37
	ภายในกลุ่ม	227	20.32	.09		
	รวม	229	20.49			
ด้านระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.14	4.50*	.01
	ภายในกลุ่ม	227	57.43	.25		
	รวม	229	59.71			
ด้านอุปกรณ์ และเครือข่าย	ระหว่างกลุ่ม	2	1.23	.60	3.57*	.03
	ภายในกลุ่ม	227	39.11	.17		
	รวม	229	40.33			
ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.20	.60	5.26*	.01
	ภายในกลุ่ม	227	25.84	.11		
	รวม	229	27.04			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.69	.35	4.32*	.01
	ภายในกลุ่ม	227	18.18	.08		
	รวม	229	18.87			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากร
ภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่
มีอายุต่างกัน พบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้าน
บริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย ด้านการฝึกอบรม และภาพรวมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วย
วิธีการของ Scheffe' รายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ จำแนกตามอายุ

ด้าน	อายุ	\bar{X}	<25 ปี	25 - 35 ปี	>35 ปี
			3.87	4.14	4.28
ด้านระบบงาน	น้อยกว่า 25 ปี	3.87	-	.27	.41*
	ระหว่าง 25 - 35 ปี	4.14	-	-	.14
	มากกว่า 35 ปี	4.28	-	-	-
ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย		\bar{X}	3.78	3.95	4.06
	น้อยกว่า 25 ปี	3.78	-	.17	.28
	ระหว่าง 25 - 35 ปี	3.95	-	-	.11
	มากกว่า 35 ปี	4.06	-	-	-
ด้านการฝึกอบรม		\bar{X}	3.58	3.89	3.79
	น้อยกว่า 25 ปี	3.58	-	.31*	.21
	ระหว่าง 25 - 35 ปี	3.89	-	-	-
รวม		\bar{X}	3.73	3.95	3.98
	น้อยกว่า 25 ปี	3.73	-	.22	.26*
	ระหว่าง 25 - 35 ปี	3.95	-	-	.04
	มากกว่า 35 ปี	3.98	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าภาพรวมบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ รายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 25 ปี และมากกว่า 35 ปี

ด้านระบบงาน พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เฉพาะบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร น้อยกว่า 25 ปี และมากกว่า 35 ปี

ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

ด้านการฝึกอบรมพบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 1 กลุ่ม คือบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ น้อยกว่า 25 ปี และระหว่าง 25 – 35 ปี

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์ทำงาน				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=21)		> 3 ปี (n=209)			
	\bar{X}	S	\bar{X}	S		
ด้านบริการ	3.75	.28	3.81	.30	-.93	.36
ด้านระบบงาน	4.08	.39	4.22	.52	-1.54	.14
ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย	3.87	.51	4.02	.41	-1.48	.140
ด้านการฝึกอบรม	3.81	.25	3.82	.35	-.09	.93
รวม	3.88	.24	3.97	.29	-1.35	.18

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน จำแนกรายด้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ รายด้านและภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (FMIS) ต่างกัน จำแนกรายด้าน

ความพึงพอใจ	ประสบการณ์ใช้งาน FMIS				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=59)		> 3 ปี (n=171)			
	\bar{X}	S	\bar{X}	S		
ด้านบริการ	3.75	.31	3.82	.29	-1.57	.12
ด้านระบบงาน	4.13	.49	4.23	.515	-1.41	.16
ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย	3.93	.49	4.03	.39	-1.43	.16
ด้านการฝึกอบรม	3.88	.31	3.79	.35	1.63	.10
รวม	3.92	.29	3.97	.28	-1.13	.26

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (FMIS) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ รายด้านและภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2553 จำนวน 570 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจ 95%

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริการ แบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87
2. ด้านระบบงาน แบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77

3. ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย แบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .86

4. ด้านการฝึกอบรม แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .85 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha if Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.91

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 16 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 1 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 ซึ่งได้แบบสอบถามจำนวน 230 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยทำเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบ GFMS ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t – test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe'

5.1.6 ผลการวิจัย

1. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

2. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มี เพศ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย และด้านการฝึกอบรม อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านระบบงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฤษฎ์ กระแจะ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านบริการ จากการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านบริการมากที่สุดคือ ผู้ให้บริการรับสายโทรศัพท์ภายในเวลา 1-3 นาที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : 9) กล่าวว่า การบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วย ความสุภาพอ่อนโยน การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสมและเป็นผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการพึงจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีการสื่อสารเพื่อชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการและมีการสื่อสารเพื่ออธิบายขั้นตอนของการบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ (Service mind)

1.2 ด้านระบบงาน จากการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านระบบงานมากที่สุดคือ ความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMS ผ่านทาง Excel Loader อาจเป็นเพราะระบบ GFMS ผ่านทาง Excel Loader นั้นเป็นการใช้งานผ่านทาง Internet Explorer ซึ่งบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี

1.3 ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย จากการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านอุปกรณ์และเครือข่ายมากที่สุดคือ ระบบเครือข่าย GFMS มีประสิทธิภาพ อาจเป็นเพราะระบบเครือข่าย GFMS เป็นเครือข่ายเฉพาะผู้ใช้งานระบบ GFMS เท่านั้น เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานทำให้สามารถแก้ไขได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการฝึกอบรม จากการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านการฝึกอบรมมากที่สุดคือ เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMIS ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฤษฎณ์ กระแจะ (2547 : 50) กล่าวว่า หน่วยงานหรือสถานศึกษาที่ได้จัดการอบรม ชี้แจงหรือถ่ายทอดความรู้จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครที่มีเพศ ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และเครือข่าย และด้านการฝึกอบรม โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เป็นระบบงานที่เพิ่งเปิดให้บริการประมาณ 6 ปี เท่านั้น ผู้ใช้บริการจึงยังมีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ต่างกัน อีกทั้งผู้ให้บริการยังเน้นในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำผลการวิจัยนี้ไปประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในทุกๆ ด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
2. ควรนำผลวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงในด้านการบริการ โดยจะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ช้า ไม่พร้อมที่จะให้บริการในทันที จึงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรจัดทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น
2. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่สามารถดูแลทั่วถึงกว่าในพื้นที่ต่างจังหวัด ดังนั้นในงานวิจัยการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรศึกษาในพื้นที่ต่างจังหวัด หรือเปรียบเทียบความพึงพอใจแบบภูมิภาค

บรรณานุกรม

- กรกฤษณ์ กระแจะ.2547. “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์(คอมพิวเตอร์) บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544. . **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิลุบล เพ็งพานิช. 2539. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพฯ :ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เบญจมา สุวรรณมาโจ. 2549. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ GFMS) ของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยทหารในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปรัชญิมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประสาน กระแสสินธุ์. 2543. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปิยวรรณ อัมพันธ์. 2545. “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่มีต่อโครงการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรณี ลีกิจวัฒน์. 2549. **การวิจัยการศึกษา**. กรุงเทพฯ :สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7.กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2545. **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ**. หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

วัลภา ชายหาด . 2532. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิมลลิตทิพย์ หรยางกูร. 2536. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. 2542. **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุนันทา สืบสกุล. 2540. “ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2530 . “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิทย์ เฟื่องจันทร์. 2540. “ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลดส์ไนต์ของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หรรษา วงศ์ธรรมกุล. 2541. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทัยพรรณ สุขใจ. 2545. “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Maslow, Stephen P. 1970. **Motivation and personality**. New York: Harrper & Row, Publishers.

Millet, J.D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGrew –Hill, Book Co.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of behavioral science**. Van Nostrand: Reinheld

Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. **Educational and Psychological Measurement**. NewYork: Stag Publication, Inc.

Kotler, Philip. 1999. **Marketing Management : analysis, planning, implementation and control.** 9th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company.

Mulins, Luarej.1985. **Management and Organization Behavior.** London : Pitman Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา IOC

ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC

เป็นการนำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อให้ตรงกับจุดประสงค์ (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. นางสาวนันทนา กุลชล | นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
สำนักบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง |
| 2. นางสาวนันทนา จารุกัลป์ | นักวิชาการคลังชำนาญการ
สำนักบริหารการรับ - จ่ายเงินภาครัฐ
กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง |
| 3. นายนนท์ปวิช เดชอนันตทรัพย์ | วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
บริษัท จีเอเบิล จำกัด |

ตารางที่ ก.1 ความสอดคล้องของแบบสอบถามด้านบริการ ด้านระบบงาน ด้านอุปกรณ์และ
เครือข่าย และด้านการฝึกอบรม

ลำดับ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					สรุปผล
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	รวม	ค่า IOC	
1. ด้านบริการ						
1.1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.2	+1	+1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
1.3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.9	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
1.10	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2. ด้านระบบงาน						
2.1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
2.6	-1	0	+1	0	0	คัดออก
3. ด้านอุปกรณ์						
3.1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.2	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.3	-1	0	0	-1	-0.33	คัดออก
3.4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.6	-1	0	0	-1	-0.33	คัดออก
3.7	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ลำดับ	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					สรุปผล
	คนที่1	คนที่2	คนที่3	รวม	ค่า IOC	
3.8	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.9	-1	0	0	-1	-0.33	คัดออก
3.10	+1	+1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
3.11	+1	+1	0	2	0.67	นำไปใช้ได้
3.12	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.13	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
3.14	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4. ด้านการฝึกอบรม						
4.1	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.2	0	+1	+1	2	0.67	นำไปใช้ได้
4.3	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.4	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.5	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้
4.6	+1	+1	+1	3	1.00	นำไปใช้ได้

ภาคผนวก ข

**แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานคร
ต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)**

แบบสอบถาม**เรื่อง****ความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งาน
ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์****คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม**

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลประกอบการวิจัยความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงในการพัฒนาระบบและการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐในกรุงเทพมหานครต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านบริการ แบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ
2. ด้านระบบงาน แบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านอุปกรณ์และระบบเครือข่าย แบบสอบถาม จำนวน 11 ข้อ
4. ด้านการฝึกอบรม แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัย นางสาวปิยวรรณ ดิศรพงศ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี 2. ระหว่าง 25 - 35 ปี
 3. มากกว่า 35 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2. มากกว่า 3 ปี

4. ประสบการณ์ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี 2. มากกว่า 3 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรภาครัฐต่อการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด การกำหนดระดับความพึงพอใจมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ข้อคำถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านบริการ					
1.1 สามารถติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ (Helpdesk) ได้สะดวก					
1.2 ผู้ให้บริการรับสายโทรศัพท์ภายในเวลา 1-3 นาที					
1.3 ผู้ให้บริการมีมารยาทในการให้บริการ					
1.4 ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่ได้รับแจ้ง					
1.5 ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา					
1.6 ผู้ให้บริการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ได้ตรงกับปัญหา					
1.7 ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหาด้วยความรวดเร็ว					
1.8 ผู้ให้บริการเต็มใจในการให้คำปรึกษาและแนะนำ					

ข้อคำถามความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.9 การจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการ แก้ไขปัญหาหน้างานได้รวดเร็ว					
1.10 จำนวนผู้ให้บริการมีเพียงพอ					
2. ด้านระบบงาน					
2.1 ท่านพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านเครื่อง GFMIS Terminal					
2.2 ท่านพอใจในการใช้งานระบบ GFMIS ผ่านทาง Excel Loader					
2.3 ท่านพอใจในการจัดสรรช่องทางการ นำส่งข้อมูลของระบบ GFMIS ที่ได้รับ					
2.4 คู่มือการใช้งานระบบง่ายต่อการทำ ความเข้าใจและการปฏิบัติตาม					
2.5 ระบบ GFMIS ครอบคลุมและรองรับ ระบบงานเดิมของผู้ใช้บริการทั้งหมด					
3. ด้านอุปกรณ์					
3.1 จำนวนเครื่อง GFMIS Terminal มี เพียงพอ					
3.2 เครื่อง GFMIS Terminal มี ประสิทธิภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้ งานระบบ GFMIS					
3.3 เครื่อง GFMIS Terminal มี ประสิทธิภาพที่ดีหลังการซ่อมแซม					
3.4 เครื่องพิมพ์มีประสิทธิภาพที่ดี เหมาะสมกับการพิมพ์รายงาน GFMIS					
3.5 เครื่องพิมพ์มีประสิทธิภาพที่ดีหลังการ ซ่อมแซม					
3.6 เครื่องอ่านบัตรมีประสิทธิภาพที่ดี เหมาะสมกับการใช้งานระบบ GFMIS					

ข้อความความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.7 ระบบเครือข่าย GFMIS มีประสิทธิภาพ					
3.8 ความเร็วของเครือข่ายขณะนำเข้าข้อมูลสู่ระบบ					
3.9 เสถียรภาพของระบบเครือข่าย GFMIS					
3.10 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาเครื่อง GFMIS Terminal					
3.11 ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย GFMIS					
4. ด้านการฝึกอบรม					
4.1 เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนการทำงานของระบบ GFMIS					
4.2 เนื้อหาหลักสูตรที่จัดอบรม ครอบคลุมทุกขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาการใช้งานเบื้องต้นของระบบ GFMIS					
4.3 ระยะเวลาของการอบรมมีความเหมาะสมกับเนื้อหา					
4.4 วิทยากรในการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในระบบ GFMIS					
4.5 เอกสารประกอบการอบรมครอบคลุมทุกเนื้อหาในหลักสูตร					
4.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องฝึกอบรมมีเพียงกับจำนวนผู้เข้าฝึกอบรม					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวปิยวรรณ ดิศรพงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	19 มกราคม 2526
สถานที่เกิด	จังหวัดยะลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	154/2 ม.1 ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา 9500
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
ตำแหน่ง	Assistant Analyst Programmer
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2552 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง