DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

อลิศษา เจริญจิตร์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบัญชี วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2565

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF THE FINANCIAL AUDIT SYSTEM (FAS) IN THE GOVERNMENT OFFICIALS AND EMPLOYEES OF THE STATE AUDIT OFFICE OF THE KINGDOM OF THAILAND

ALISSA CHAROENCHIT

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy Program,
College of Innovative Business and Accountancy
Dhurakij Pundit University
Academic Year 2022

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ใบรับรองสารนิพนธ์

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

เสนอโดย อลิศษา เจริญจิตร์

สาขาวิชา บัญชีมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ดร.อรัญญา นาคหล่อ)

..... กรรมการ

(ดร. เปรมารัช วิลาลัย)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชีรับรองแล้ว

..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 3 เดือน ก.ค. พ.ศ. 2566

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
ชื่อผู้เขียน อลิศษา เจริญจิตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ
หลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล เป้าหมายในการจัดทำเพื่อให้เกิดข้อมูลที่มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน และมีความปลอดภัย สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นการขับเคลื่อนองค์กรสู่ Data-Driven Organization สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจึงมีการพัฒนาระบบการจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System : FAS) เป็นการเปลี่ยนระบบสู่งานตรวจสอบรายงานการเงินดิจิทัลสำหรับกระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบรายงานการเงิน การจัดการข้อมูลดิจิทัลที่เป็นระบบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่องในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและสนับสนุนการตรวจสอบ (e-Audit) ซึ่งงานวิจัยนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงาน การเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) จากข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 400 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบในแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) ในขณะที่ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำสำคัญ : ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ, ประสิทธิภาพการใช้ระบบ, ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน

.....

อาจารย์ที่ปรึกษา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Thematic Paper Title	FACTORS AFFECTING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF THE FINANCIAL AUDIT SYSTEM (FAS) IN THE GOVERNMENT OFFICIALS AND EMPLOYEES OF THE STATE AUDIT OFFICE OF THE KINGDOM OF THAILAND
Author	Alissa Charoenchit
Thematic Paper Advisor	Dr. Aranya Narklor
Program	Master of Accountancy Program
Academic Year	2022

ABSTRACT

The State Audit Office of the Kingdom of Thailand has implemented data governance to ensure the production of high-quality, usable, and secure data that can be exchanged and linked with relevant external agencies involved in financial state auditing. This initiative aims to drive the organization towards becoming a Data-Driven Organization. Consequently, the State Audit Office of the Kingdom of Thailand has developed the Financial Audit System (FAS) as a digital transformation of the reporting process, enabling the management of digital data for continuous benefit in the development of the Information Systems for Management and Audit Support (e-Audit) project. This research study focused on the factors affecting the operational efficiency of the FAS amongst government officials and employees of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand. Data was collected using a questionnaire and convenience sampling was employed to gather data from 400 government officials and employees of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand. Descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, were used to analyze the data. Inferential statistics, specifically multiple regression analysis, were employed to identify factors affecting the operational efficiency of the FAS in various aspects. The study findings revealed that the success factors of the information system, specifically system quality and information quality, significantly affected the operational efficiency of the FAS in terms of time, quality, and cost. Additionally, the success factor of service quality in the information system had a significant influence on cost efficiency.

Keywords: Information system success factors, System operational efficiency, Financial audit system

Advisor

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กิตติกรรมประกาศ

การทำสารนิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างดี ด้วยความกรุณาของอาจารย์ ดร.อรัญญา นาคหล่อ ที่ได้สละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.อุทัย ตันละมัย อาจารย์ ดร. ลมุล เกยุรินทร์ และนายคณพศ หงสาวรางกูล ผู้อำนวยการสำนักศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและให้คำแนะนำ ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถาม ตลอดจน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เชียง เภาชิต ที่ให้คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณครอบครัว เพื่อน น้อง และพี่ ๆ น้อง ๆ ในสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินทุกท่าน เพื่อนนักศึกษา ที่คอยให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ คอยให้กำลังใจจนการศึกษาในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์นี้จะมีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในการใช้ประโยชน์ต่อไป และหากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับมา ณ ที่นี้ด้วย

อลิศษา เจริญจิตร์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... ฉ
กิตติกรรมประกาศ..... ช
สารบัญ..... ฌ
สารบัญตาราง..... ฎ
สารบัญภาพ..... ฑ
บทที่
1. บทนำ..... 1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย..... 2
1.3 สมมติฐานการวิจัย..... 2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 3
1.5 ขอบเขตการวิจัย..... 3
1.6 คำนิยามศัพท์ในการวิจัย..... 4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 6
2.1 แนวคิด และทฤษฎี..... 6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 30
3. ระเบียบวิธีวิจัย..... 32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย..... 32
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา..... 33
3.3 การออกแบบเครื่องมือ..... 33
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง..... 35
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 35
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 37
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... 37

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

4. ผลการวิจัย..... 47

4.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ..... 47

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง..... 49

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)..... 52

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน 61

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 70

5.1 สรุปผลการศึกษา..... 70

5.2 อภิปรายผลการศึกษา..... 73

5.3 ข้อเสนอแนะ..... 78

บรรณานุกรม..... 81

ภาคผนวก..... 87

ก แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ..... 88

ข แบบสอบถามการวิจัย..... 91

ค การทดสอบเครื่องมือ..... 100

ประวัติผู้เขียน..... 113

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 สรุปตัวแปรจากงานวิจัยต่างๆ..... 12

3.1 แสดงแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ 39

3.2 แสดงประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)..... 44

4.1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (n = 10) 48

4.2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400) 49

4.3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้าราชการและลูกจ้างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 50

4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับโดยภาพรวม 53

4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) 54

4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพระบบ (System Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS 55

4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS 56

4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อ..... ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) โดยภาพรวม 57

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น ผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านเวลา (Time) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) 58

4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น ผลกระทบต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพ (Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) 59

4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นด้าน ผลกระทบต่อ..... ประสิทธิภาพ ด้านต้นทุน (Cost) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) 60

4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. คุณภาพระบบ (System Quality) และ 3. คุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านเวลา (Time) 62

4.13 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H1, H2 และ H3..... 63

4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านคุณภาพ (Quality) 64

4.15 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H4, H5 และ H6..... 65

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านต้นทุน (Cost) 66

4.17 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H7, H8 และ H9..... 67

4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 69

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (1992)..... 7

2.2 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (2003)..... 7

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย..... 31

4.1 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพทั้ง 3 ด้าน กับประสิทธิภาพการใช้งานทั้ง 3 ด้าน.... 68

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินได้มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูล เป้าหมายในการจัดทำเพื่อให้เกิดข้อมูลที่มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน และมีความปลอดภัย สามารถแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นการขับเคลื่อนองค์กรสู่ Data-Driven Organization ที่นำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งงานตรวจสอบและงานสนับสนุนการตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม เกิดความโปร่งใสและลดโอกาสการทุจริตคอร์รัปชัน

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจเงินแผ่นดินให้เป็นระบบการตรวจสอบดิจิทัล (Digital Audit) ส่งเสริมการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีคลังข้อมูลการตรวจสอบเงินแผ่นดินของประเทศ โดยกำหนดนโยบายการพัฒนาการตรวจเงินแผ่นดินด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database Management System - DBMS) ที่ใช้ในการตรวจสอบให้เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานตรวจเงินแผ่นดิน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐได้ ตลอดจนเสริมสร้างทักษะให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดินมีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ได้

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการตรวจเงินแผ่นดิน มีปัจจัยหลักที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Hardware, Software and Network) ทรัพยากรมนุษย์ (People ware) และข้อมูล (Data) ซึ่งข้อมูลถือเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กรเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ "ข้อมูล (Data)" หมายถึงฐานข้อมูล (Database) ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีโครงสร้าง (Structured Data) ข้อมูลกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Data) และข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Data) เช่น เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ รูปภาพ เสียง วิดีโอ ซึ่งมีแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตสูงขึ้นในปัจจุบัน (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2563) โดยข้อมูลเหล่านี้ได้ถูกพัฒนาการจัดเก็บให้อยู่ในหน่วยจัดเก็บข้อมูล ระบบเครือข่ายและระบบออนไลน์ต่างๆ

ในยุคปัจจุบันหลายๆ หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรที่สลับซับซ้อน และมีสาขาที่กระจายแยกกันไปตามภูมิภาคต่างๆ มากยิ่งขึ้นทำให้เกิดปัญหาหลายด้าน ทั้งในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลเพิ่มมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นจึงมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารข้อมูลมาประยุกต์ใช้ เพื่อทำให้การส่งและรับข้อมูลระหว่างสาขาหรือหน่วยงานที่กระจายแยกกันไปตามภูมิภาคต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังสามารถทำให้ผู้ใช้ที่ผ่านการอนุมัติสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบสารสนเทศได้ในทันทีที่ต้องการ (ภรภัค นิลคัมภีร์, 2562)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจึงมีการพัฒนาระบบการจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System : FAS) เป็นการเปลี่ยนระบบสู่งานตรวจสอบรายงานการเงินดิจิทัลสำหรับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบรายงานการเงิน การจัดการข้อมูลดิจิทัลที่เป็นระบบสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อเนื่องในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและสนับสนุนการตรวจสอบ (e-Audit) รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบระหว่างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินและหน่วยรับตรวจ เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบการเงิน เป็น "ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย" สามารถวิเคราะห์และใช้ข้อมูลรวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งมีความเข้าใจ ระบบข้อมูล และจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่นำมาแลกเปลี่ยนหรือเรียกใช้ได้อย่างสะดวกและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเหมาะสม (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2564)

ในการปฏิบัติงานตรวจสอบในปัจจุบัน ได้มีการนำระบบหรือวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แทนการจัดเก็บแบบเดิมและการติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานจะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษได้อย่างเป็นรูปธรรม (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ, 2557) อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานตรวจสอบผ่านการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น ในการสอบบัญชีโดยการนำเครื่องมือทางเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในการตรวจสอบ มาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานตรวจสอบ เพื่อบรรลุความคาดหวังในการเพิ่มคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบ (สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์, 2563)

บุคลากรในสำนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองและเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานอยู่เสมอ พร้อมเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่องค์กรนำมาปรับใช้ เป็นการเตรียมความพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (ดาวเรือง โสภะ, 2563) รวมถึงจากการนำระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) มาใช้โดยต้องการความมีเสถียรภาพสูงสุด แต่ยังพบการเกิดปัญหาของระบบอยู่บ่อยครั้ง และจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าเกิดประสิทธิภาพในการใช้ระบบอย่างไร ในการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แทนการใช้กระดาษ

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1.2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

H2: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

H3: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

H4: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

H5: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

H6: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

H7: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

H8: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

H9: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1.4.2 เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิภาพของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

1.4.3 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยปัจจัยหลักที่นำมาศึกษาประกอบด้วย รูปแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ IS Success Model Delone and Mclean (2003) โดยแบ่งเป็น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

- คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)
- คุณภาพระบบ (System Quality)
- คุณภาพบริการ (Service Quality)

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบที่มีการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) จำนวน 400 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน คือช่วงเดือนธันวาคม 2565

1.6 คำนิยามศัพท์ในการวิจัย

1.6.1 ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) จากเดิมที่จัดเก็บในรูปแบบกระดาษ นำไปใช้เป็นข้อมูลตั้งต้นในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและสนับสนุนการตรวจสอบ (e-Audit) ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการสอบทานงานและให้ความเห็นของผู้สอบบัญชี และช่วยในการติดตามความคืบหน้าสำหรับการตรวจสอบรายงานการเงิน (Real Time) รวมทั้งสามารถจัดทำรายงานสรุปภาพรวมการตรวจสอบทั้งหมดได้

1.6.2 คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง เอกสาร หลักฐานที่มีความเหมาะสมในการนำมาใช้งาน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ ได้จากข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทันสมัยและทันเหตุการณ์ แหล่งข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือ มีความหมายที่ชัดเจน ครบถ้วน ถูกต้อง

1.6.3 คุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบที่มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน มีความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผล มีระดับการใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้ง่ายและมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยในการใช้งาน ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

1.6.4 คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพด้านความสามารถของการให้บริการรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี รวมถึงคุณภาพของการให้บริการของผู้ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6.5 ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency of Used) หมายถึง ความสามารถในการใช้งานระบบ Financial Audit System: FAS ให้เกิดผลดีกับผู้ใช้งาน โดยมีตัวชี้วัดคือ

1.6.6 ด้านเวลา (Time) หมายถึง ผู้ใช้ระบบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ งานที่ได้มีคุณภาพ และทำได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

1.6.7 ด้านคุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณภาพงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาด หรือให้มีการผิดพลาดน้อยที่สุด มีความครบถ้วนของรายการ มีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และบรรลุเป้าหมาย

1.6.8 ด้านต้นทุน (Cost) หมายถึง การลดต้นทุนการจัดทำกระดาษทำการ ในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจากการจัดเก็บเป็นแฟ้มกระดาษงาน ให้มีการเปลี่ยนเป็นการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แทน โดยระบบที่ใช้จัดเก็บคือ Financial Audit System: FAS เพื่อประหยัดต้นทุนในการจัดทำและจัดเก็บเอกสาร ตลอดจนการทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร และลดต้นทุนการเดินทางไปตรวจสอบที่หน่วยรับตรวจ

1.6.9 ผู้ตรวจสอบสำนักตรวจสอบส่วนกลาง หมายถึง ผู้ที่เป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบ คือ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่สังกัดสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24

1.6.10 ผู้ตรวจสอบสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด หมายถึง ผู้ที่เป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบ คือ ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่สังกัดสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎี

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

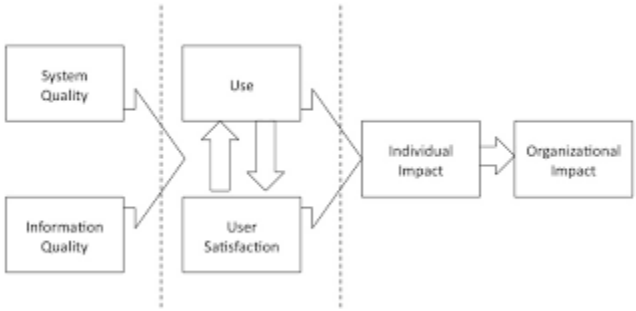
2.1 แนวคิด ทฤษฎี

2.1.1 ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

สำหรับแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ได้ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นมาจากการรวบรวมงานวิจัย จำนวน 180 งานวิจัย ที่เกิดขึ้นในช่วงระหว่างปี 1978 ถึงปี 1981 โดย DeLone and McLean (ญาณิศา พลอยชุม, 2557) จนในปี 1992 DeLone and McLean ได้ค้นพบแบบจำลองที่ใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลของความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีชื่อว่า D&M IS Success Model ซึ่งพบตัวแปรที่ใช้ในการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) การใช้งานระบบ (System Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) (กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2562 ; พงษ์ศักดิ์ รัตนพงศ์, 2560) ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพระบบและปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศจะส่งผลต่อการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน รวมถึงการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานยังส่งผลกระทบส่วนบุคคลและผลกระทบต่อองค์กรตามลำดับ (ถิรดา มธุรสพรวัฒนา, 2561)

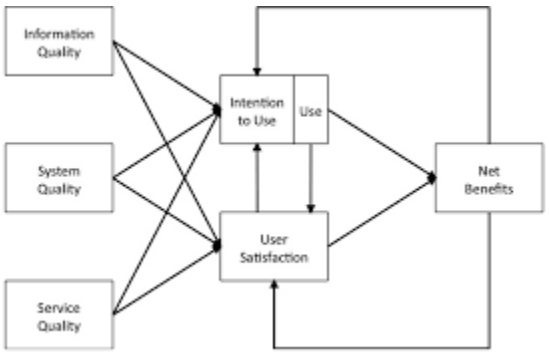
ตัวแปรของ IS Success Model 1992 ประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ใช้วัดผลกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ (2) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ใช้วัดคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ (Output) (3) ด้านการใช้งานระบบ (System Use) ใช้วัดผลการใช้งานสารสนเทศจากระบบสารสนเทศของผู้ใช้งาน (4) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ใช้วัดความพึงพอใจ หรือการตอบสนองของผู้ใช้งานต่อผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ (5) ด้านผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) ใช้วัดผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อพฤติกรรมของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ โดยคำว่า ผลกระทบ (Impact) คือ การชี้วัดว่าระบบสารสนเทศได้ทำให้ผู้ใช้งานมีการตัดสินใจที่ดีกว่าเดิมหลังจากได้รับสารสนเทศนั้นแล้ว และ (6) ด้านผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) คือผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อศักยภาพขององค์กร แสดงดังภาพที่ 1

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



ภาพที่ 2.1 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (1992)
ที่มา: DeLone and McLean (1992)

ต่อมาในปี 2003 DeLone and McLean ได้ทำการทบทวนตัววัดความสำเร็จ โดยออกแบบและพัฒนาแบบจำลอง ทำการปรับปรุงแบบจำลองความสำเร็จโดยเพิ่มองค์ประกอบ คือคุณภาพการบริการ และทำการรวมผลกระทบต่อผู้ใช้งาน กับผลกระทบต่อองค์กรโดยรวมมาเป็นผลประโยชน์สุทธิ และทำการเพิ่มองค์ประกอบ คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบเพื่อมาเป็นทางเลือกของการใช้งานระบบ โดยให้คำอธิบายการใช้งานระบบที่เสนอขึ้นมาในแบบจำลองแรกสามารถอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบสมัครใจเท่านั้น แต่ถ้าหากจะอธิบายการนำระบบมาใช้งานแบบบังคับใช้นั้น ควรเปลี่ยนมาใช้ความตั้งใจที่จะใช้ระบบแทน โดยจำแนกออกเป็น 6 ประเภท คือ คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) (สราวัลย์ ตั้งปัทมชาติ และจรัญญา ปานเจริญ, 2562)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone and McLean (2003)
ที่มา: DeLone and McLean (2003)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากโมเดลแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone & McLean (2003) อธิบายได้ ดังต่อไปนี้

คุณภาพของระบบ (System Quality) ในการวัดผลลัพธ์ของระบบ จะเป็นการวัดความเป็นปัจจุบันของข้อมูล การใช้งานง่าย สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบเป็นหลัก มีความทันสมัย ระบบมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว

คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ในการวัดผลลัพธ์ของสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ การใช้งานอย่างมีประโยชน์ ความเป็นสารสนเทศ ความสามารถในการใช้งาน การเข้าใจได้ง่าย ง่ายต่อการอ่าน มีความชัดเจน มีรูปแบบ ภาพที่ปรากฏให้เห็น ส่วนประกอบของเนื้อหามีความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แม่นยำ มีความรัดกุม เพียงพอ น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน ทันเวลา เป็นเอกลักษณ์ สามารถเปรียบเทียบได้

คุณภาพการบริการ (Service Quality) ในการวัดผลลัพธ์ของการบริการ จะเป็นการวัดลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และความเข้าใจต่อผู้รับบริการ

ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to use) จะเป็นลักษณะการวัดผลลัพธ์ของการใช้งาน โดยวัดจากจำนวนระยะเวลาการใช้งาน การเข้าถึงระบบ ความสม่ำเสมอของการใช้งานระบบ วัตถุประสงค์ของการใช้งาน ความเหมาะสมของการใช้งาน ระดับการใช้งาน ความสมัครใจและแรงจูงใจในการที่จะใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) จะเป็นลักษณะของการวัดปฏิกิริยาในการตอบโต้ในการใช้งานสารสนเทศของผู้ที่ใช้ระบบ ซึ่งจะมีทั้งความพอใจเฉพาะอย่าง ความพอใจทั้งหมด ความพอใจในสารสนเทศ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ผู้ใช้ระบบต้องการกับสิ่งที่ได้รับตอบกลับมา

และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) มีทั้งในส่วนของ การลดต้นทุน และการช่วยลดหรือประหยัดเวลาในการดำเนินงาน

จากทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ของ DeLone & McLean ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาปัจจัยทฤษฎีความสำเร็จ 3 องค์ประกอบ คือ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

2.1.2 ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ประสิทธิภาพการใช้งาน Efficiency of Used หมายถึง ความสามารถในการใช้งานระบบ Financial Audit System: FAS ให้เกิดผลดีกับผู้ใช้งาน ได้รับประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ โดยมีตัวชี้วัดคือ ความรวดเร็ว หมายถึง ผู้ใช้ระบบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย การทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ งานที่ได้มีคุณภาพและทำได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คุณภาพของงาน มีความถูกต้อง ครบถ้วน หมายถึง คุณภาพงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่มีการผิดพลาด หรือให้มีการผิดพลาดน้อยที่สุด มีความครบถ้วนของรายการ

การประหยัดค่าใช้จ่าย หมายถึง การลดระยะเวลาและลดการจัดทำกระดาษทำการ ในการจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจากที่จัดเก็บเป็นแฟ้มกระดาษงาน ให้มีการเปลี่ยนเป็นการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) แทน โดยระบบที่ใช้จัดเก็บคือ Financial Audit System: FAS

ในการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมากและช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมาก มีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็วขึ้น หรือการช่วยให้เกิดการ ติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการอย่างมาก

ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับ เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน หรือ คนกับคน หรือ คนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ การติดต่อสื่อสาร และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที เหตุการณ์ดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว

ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่ อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ต้องการสื่อสารจะต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริงมีความครบถ้วน เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และเพียงพอต่อความต้องการ มีความเป็นปัจจุบันทันสมัยต่อการใช้งาน ข้อมูลต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ (ธนาภา หิมารัตน์ และอรพรรณ คงมาลัย, 2562)

คุณภาพสารสนเทศ หมายถึง การวัดผลลัพธ์ของ สนเทศประกอบด้วยความสำคัญของสารสนเทศ คือ การเข้าใจง่าย มีความชัดเจน ส่วนประกอบของ เนื้อหาความถูกต้อง มีความสมบูรณ์ครบถ้วน แม่นยำ มีความรัดกุม เพียงพอ เป็นปัจจุบันและทันเวลา (ธัญธนาภา โล่รักษา, 2563)

คุณภาพสารสนเทศ มีองค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้อง ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน ความถูกต้อง (Accuracy) ความทันกาล (Timeliness) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) ความแม่นยำ (Precision) ความทันสมัย (Modernity) ความสมบูรณ์ (Completeness) ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล (Balasubramanian et al., 2014)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

2.2.2 คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพของระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งอธิบายจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะเห็นได้ว่าคุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง (DeLone & McLean, 1992) ต่อมาได้มีการพัฒนาโมเดลความสำเร็จ โดยได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มองค์ประกอบขึ้นมาใหม่คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (DeLone & McLean, 2003)

คุณภาพของระบบมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ได้แก่ ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน (Convenience of Access) การตอบสนอง (Response) ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) การบูรณาการระบบ (Integration of the System) ซึ่งมีผลต่อการรักษาความปลอดภัยในการเข้าระบบและการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรม (Balasubramanian et al., 2014)

ประสิทธิภาพของระบบ คือ การทำให้การทำงานของระบบมีความรวดเร็วมากขึ้นโดยใช้การประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบช่วยในการจัดการกับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก จะช่วยทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดการข้อมูลที่ได้ให้มีคุณภาพ ครบถ้วน ถูกต้อง นอกจากนี้ยังช่วยลดต้นทุนจากการที่ระบบสารสนเทศนอกจากจะช่วยให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีปริมาณมาก มีความซับซ้อนให้สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการเป็นอย่างมาก ระบบสารสนเทศยังช่วยทำให้การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดี หากระบบได้ถูกออกแบบมาเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้หน่วยงาน และจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น (ธัญธนาภา โล่รักษา, 2563)

ดังนั้นคุณภาพของระบบ เป็นการวัดผลของระบบที่ประกอบไปด้วย ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย การใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวกไม่ยุ่งยาก ระบบมีความทันสมัย ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว

2.2.3 คุณภาพบริการ (Service Quality)

มีการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยได้ใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ประกอบด้วยตัวแปรคุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการที่มีต่อความไว้วางใจ หมายความว่า ถ้าการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ประกอบไปด้วย คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของระบบ มีคุณภาพที่ดีส่งผลทำให้เกิดความไว้วางใจที่สูงขึ้นต่อพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ในทางตรงกันข้ามหากการการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน คือ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพของระบบ ที่ไม่ดีส่งผลทำให้ เกิดความไว้วางใจที่ลดลงต่อพฤติกรรมของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินได้เช่นกัน คุณภาพระบบยังเป็นปัจจัยหลักที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดของการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้ใช้บริการยิ่งถ้าสามารถเตรียมความพร้อมในการใช้งานของ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ระบบได้ดีมากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้ ความไว้วางใจในการใช้บริการจะเพิ่มขึ้นตามไปด้วย (กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต, 2562, น. 167-168)

องค์ประกอบตามความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์มีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยโดยพิจารณาจากค่า Factor loading ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักได้แก่ (1) คุณภาพของระบบ (System Quality) (2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และ (3) คุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญที่สุดในการวิจัย คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) องค์ประกอบรองลงมา คือ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) และองค์ประกอบสุดท้าย คือ คุณภาพของการบริการ (Service Quality) โดยสามารถนำไปเป็น พื้นฐานในการพัฒนาร้านค้าออนไลน์ตามลำดับความสำคัญของปัจจัยที่วิเคราะห์ออกมา และนำมาสู่ กระบวนการศึกษาเชิงปริมาณ ควรศึกษาต่อไปเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการศึกษาและวิจัยสูงสุด (ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล และคณะ, 2559, น. 33)

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี ควรมีการควบคุมการนำข้อมูลเข้า ควบคุมการประมวลผล รวมถึงควบคุมผลลัพธ์ที่ได้มาจากการประมวลผลเพื่อความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของสารสนเทศ มีความเหมาะสมแก่ผู้ใช้ทั้งส่วนรวม อีกทั้งยังมีความยืดหยุ่นสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตามเหตุการณ์ในอนาคต การมีคู่มือในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมการใช้งานระบบ และมีการให้คำปรึกษา โดยจะต้องมีความง่ายต่อการอ่านและปฏิบัติตาม มีตัวอย่างและรายละเอียดประกอบที่เข้าใจง่าย นอกจากนี้ควรมีความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งาน สามารถใช้งานบน Windows ได้ มีคำช่วยอธิบายบนจอภาพ รวมทั้งมีระบบที่ผู้ใช้งานสามารถสื่อสารกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และได้รับการตอบสนองในทันทีและรวดเร็ว (วัชนีพร เศรษสักโก, 2555)

2.2.4 ประสิทธิภาพการใช้งาน

ประสิทธิภาพในการใช้งาน (Efficiency of Used) หมายถึง ผู้ใช้ได้รับประโยชน์คุ้มค่าและ มีความพึงพอใจข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ได้มาตรฐาน และงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตาม ความคาดหมายขององค์กร ซึ่งเวลาที่ใช้ในการทำงานอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการที่ เหมาะสม โดยในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ (Up to Date) หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร ช่วยให้สามารถตรวจสอบที่มาที่ไปของตัวเลขได้ตลอด และรวดเร็ว รวมถึงช่วยลดระยะเวลาในการวางแผน การสั่งการการควบคุมและการตัดสินใจ

ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Achieve Objectives) หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยให้ความผิดพลาดของข้อมูลทางการบัญชีภายในองค์กรลดลง ช่วยให้ข้อมูลทางการบัญชีมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจด้านการบริหารได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Acceptance from Team) หมายถึง การที่บุคลากรมีความยินดี ที่จะใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีต่อไป มีการสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานใช้ระบบสารสนเทศ ทางการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บัญชีด้วย และเชื่อว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีประโยชน์ต่อตัวท่าน และองค์กรโดย ภาพรวม (ภรภัค นิลคัมภีร์, 2562, 7-8)

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรจากงานวิจัยต่าง ๆ

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
1. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)		
DeLone and McLean (2003)/The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update	- ความสมบูรณ์และถูกต้อง (Completeness) - ความง่ายในการเข้าใจ (Ease of understanding) - ข้อมูลมีความเป็นส่วนบุคคล (Personalization) - ความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relevance) - ข้อมูลมีความปลอดภัย (Security)	1. โปรแกรมมีการให้ข้อมูลภาพยนตร์ละเอียด ครบถ้วน 2. โปรแกรมมีภาพยนตร์ตัวอย่างให้รับชม 3. บทบรรยาย (Subtitle) มีความถูกต้อง 4. คุณภาพเสียงของภาพยนตร์ 5. ความทันสมัยของภาพยนตร์ 6. ภาพยนตร์ที่แนะนำ มีความน่าสนใจ 7. คุณภาพของภาพยนตร์คมชัด
Balsubramanian et al. (2014)/ Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale Development	- ความถูกต้อง (Accuracy) - ความทันกาล (Timeliness) - ความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Reliability) - ความแม่นยำ (Precision) - ความทันสมัย (Modernity) - ความสมบูรณ์ (Completeness)	การรับรู้ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล
ธนาภา หิมารัตน์ และอรพรรณ คงมาลัย (2562)/โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์	- ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) - ความทันเวลาของข้อมูล (Timeliness) - ข้อมูลตรงกับความต้องการ (Relevance)	1. เนื้อหาของข้อมูลที่นำมาเสนอจะต้องอธิบายรายละเอียดของเทคโนโลยีอย่างชัดเจน 2. ข้อมูลจะต้องมีความเป็นปัจจุบันทันสมัยต่อการใช้งาน มีการอัพเดทข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ 3. ข้อมูลสอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ธัญธนาภา โล่รักษา (2563) /ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า	- ความถูกต้อง - ความครบถ้วนสมบูรณ์	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ 2. ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ
กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2562)/ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสรเทศ ด้านคุณภาพข้อมูล	1. ความไว้วางใจ 2. การใช้งานจริงและต่อเนื่อง 3. ความเชื่อมั่น 4. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล และคณะ (2559)/ องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก	ตัวแปรต้น คือ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	1. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย (Easy to Understand) 2. เนื้อหามีความสมบูรณ์ (Completeness)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ศศินิภา ทิวาลัย และ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555)/การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรมโดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีนและอีเมตริก	คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)	1. การใช้งาน 2. ความพึงพอใจ 3. ประสิทธิภาพ
อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2557)/การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ	องค์ประกอบด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน 2. มีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ 3. ตรงตามความต้องการใช้งาน 4. มีความถูกต้องเชื่อถือได้ 5. มีความสมบูรณ์ครบถ้วน 6. ตรวจสอบความถูกต้องได้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
วิศรุฒ กวินประกอบสิน (2560)/ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับบล็อกเชนสำหรับงานบัญชี	ตัวแปรอิสระ(Independence Variable) 1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 2. คุณภาพของระบบ (System Quality) 3. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) 4. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease to Use) ตัวแปรตาม (Dependence Variable) คือ ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	1.ความถูกต้อง (Accuracy) 2.ความครบถ้วน (Completeness) 3.ความทันต่อเวลาในการใช้งาน (Timeless) 4.ความสั้นกระชับ (Conciseness) 5.ความแม่นยำ (Precision) 6.ความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance)
ภัทราวดี วงศ์สุเมธ และคณะ (2560)/ โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย	โมเดลการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแนวคิด D&M IS Success คือ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ (IS-Oriented Factors) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ - คุณภาพของสารสนเทศ (IQ) - คุณภาพในการดำาเนินงานของระบบ (SQ) และ - คุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (SeQ)	1. ความตั้งใจในการใช้งานระบบ 2. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบ 3. การรับรู้ความง่านในการใช้งาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
สราวัลย์ ตั้งปัทมชาต และจรัญญา ปานเจริญ (2562)/ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพฯ	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ทั้ง 3 ด้าน คือ - ด้านคุณภาพของระบบ - ด้านคุณภาพของข้อมูล และ - ด้านคุณภาพของการบริการ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	1. ความเป็นส่วนตัว 2. ความปลอดภัย 3. ความเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ใช้งาน
ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)/ การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม	คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คือ - ระบบเหมาะสมกับการใช้งาน (Adaptability) - ความพร้อมใช้งานและง่าย (Availability) - มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) - ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) - ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Time) และ - ประโยชน์ใช้สอย (Usability)	1. ความน่าเชื่อถือของระบบ (System Reliability) หมายถึง ระบบที่มีความเสถียรภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ใช้ 2. ความรวดเร็ว (Speed) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองของเทคโนโลยีทันต่อความต้องการ 3. รูปแบบของระบบ (Design) หมายถึง มีความเป็นเอกลักษณ์หรือความเฉพาะตัว มีองค์ประกอบต่างๆ ของศิลปะเข้ามาเป็นส่วนผสม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
สรวิชญ์ แหนไส (2563)/ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี	เป็นการวัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ	1. ความถูกต้อง (Accuracy) 2. ความครบถ้วน (Completeness) 3. ความทันเวลาต่อการใช้งาน (Timeless) 4. ความสั้นกระชับ (Conciseness) 5. ความแม่นยำ (Precision) 6. ความสอดคล้องสัมพันธ์ (Relevance)
2. คุณภาพของระบบ (System Quality)		
DeLone and McLean (2003)/ The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update	- ความง่ายในการใช้งาน (Ease-of-use) - ระบบต้องมีความเสถียรภาพ (Reliability) - ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response time) - ความพร้อมในการใช้งาน (Availability) - ความสะดวกและใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา (Convenience of access) - มีความสามารถในการปรับระบบ (Adaptability)	1. โปรแกรมมีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 2. โปรแกรมมีการออกแบบที่ง่ายต่อการใช้ 3. โปรแกรมมีการตอบสนองต่อการใช้งานได้ทันที 4. โปรแกรมใช้เวลาต่ำในการดาวน์โหลดภาพยนตร์โปรแกรมสามารถเข้าถึงได้หลายช่องทาง เช่น Smartphone Tablet และ PC 5. โปรแกรมมีความเสถียร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
Balasubramanian et al. (2014)/ Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale Development	- ความสะดวกต่อการเข้าใช้งาน (Convenience of Access) - การตอบสนอง (Response) - ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) - การบูรณาการระบบ (Integration of the System)	1. การรักษาความปลอดภัยในการเข้าระบบ 2. การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรม
ธนาภา หิมารัตน์ และอรพรรณ คงมาลัย (2562)/ โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบทธนาคารพาณิชย์	- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) - ความเร็วของระบบ (Speed) - ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility)	1. ความเชื่อถือได้ว่าระบบต้องมีเสถียรภาพใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง 2. มีความรวดเร็วในการเชื่อมต่อระบบ 3. ความง่ายหรือยากที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบ รองรับการทำงานได้ทุกเบราว์เซอร์
ธัญธนาภา โล่รักษา (2563)/ ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า	ความทันสมัย ความรวดเร็วของระบบ	1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ 2. ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1(ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล และคณะ (2559)/ องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก	ตัวแปรต้น คือ คุณภาพของระบบ (System Quality)	1. การใช้งานง่าย (Usefulness) 2. การเข้าถึงได้ (Accessibility) 3. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 4.การการโต้ตอบที่รวดเร็วจากระบบ (Response Time)
ศศินิภา ทิวาลัย และวศิน เหลี่ยมปรีชา (2555)/ การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีนและอีเมตริก	คุณภาพระบบ (System Quality)	1. การใช้งาน 2. ความพึงพอใจ 3. ประสิทธิภาพ
ญาณิศา พลอยชุม (2557)/ อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร	คุณภาพระบบ (System Quality)	1. ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) 2. ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) 3. ความมีเสถียรภาพ (Reliability) 4. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) 5. ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) 6. การใช้งานระบบ (Use) 7. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Use Satisfaction) 8. ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
อาชนเทพ อัคสุวรรณ์ (2557)/ การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ	องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการ	1. ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ 2. ทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ 3. ง่ายต่อการใช้งาน 4. ประสิทธิภาพ (การใช้ทรัพยากรต่างๆ คุ้มค่าและประหยัด) 5. ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม 6. การเข้าถึงระบบ มีการรักษาความปลอดภัยสูง
วิศรุฒ กวินประกอบสิน (2560)/ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับบล็อกเชนสำหรับงานบัญชี	ตัวแปรอิสระ (Independence Variable) ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease to Use) ตัวแปรตาม (Dependence Variable) ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	1. ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) 2. ความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability) 3. ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) 4. ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) 5. ความง่ายในการใช้งาน (Ease to Use) 6. ความปลอดภัย(Sequrity) 7. การบูรณาการระบบ (Integration of System) 8. การตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน (Realization of User Expectations)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ภัทราวดี วงศ์สุเมธ และคณะ (2560) / โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย	โมเดลการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแนวคิด D&M IS Success คือ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ (IS-Oriented Factors) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ - คุณภาพของสารสนเทศ (IQ) - คุณภาพในการดำาเนินงานของระบบ (SQ) - คุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (SeQ)	1. ความตั้งใจในการใช้งานระบบ 2. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบ 3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
สราวัลย์ ตั้งปัทมชาต และจรัญญา ปานเจริญ. (2562)/ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และ ด้านคุณภาพของการบริการ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	1. ระบบมีความยืดหยุ่น 2. ระบบมีความน่าเชื่อถือ 3. ความสามารถในการใช้งาน 4. การติดต่อสื่อสาร 5. เวลาที่ใช้ในการตอบสนองของระบบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563) /การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม	คุณภาพระบบโครงสร้าง (System Quality) คือ - ความสมบูรณ์ (Completeness) - เข้าใจง่าย (Ease of Understanding) - มีความเป็นส่วนตัว (Personalization) - ตรงประเด็น (Relevance) - ความปลอดภัย (Security) ของระบบสารสนเทศที่นำมาให้บริการ	1 การใช้งานและเข้าถึงได้ง่าย (Usefulness) คือ การสร้างช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์หรือสื่อออนไลน์ จะต้องออกแบบมาเพื่อให้ผู้ใช้ใช้งาน การเข้า ถึงเว็บไซต์ได้ง่ายรวมถึงสร้างประโยชน์ และความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้ (Chung et al, 2014) 2. เข้าถึงได้ทุกเวลา (Accessibility) คือ เว็บไซต์มีความพร้อมใช้งานอยู่ตลอด เวลาไม่ว่าจะเข้าใช้งานตอนไหน ก็สามารถใช้ได้ตลอดเวลา นอกจากนั้นยังพร้อมใช้งานได้กับทุกอุปกรณ์ อาทิ มือถือ คอมพิวเตอร์ แทบเลตเป็นต้น (Burda &Teuteberg, 2015) 3. มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ เว็บไซต์จะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งในด้านรูปแบบของเว็บไซต์ และลักษณะของการให้บริการของเว็บไซต์ รวมไปถึงจำนวนลูกค้าที่เคยใช้บริการเว็บไซต์แล้วมีการแนะนำให้คนอื่นมาใช้บริการต่อ หรือมีการเขียนแนะนำเว็บไซต์ (Review) 4. มีการตอบสนองที่รวดเร็ว (Response Time) คือเว็บไซต์ที่มีคุณภาพจะต้องมีการตอบสนองที่รวดเร็วในทุก ๆ ด้าน อาทิ การโหลดเปลี่ยนหน้าของเว็บไซต์ การโหลดข้อมูลต่าง ๆ ของเว็บไซต์ เป็นต้น

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
สรวิชญ์ แหนไส (2563)/ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี	เป็นการวัดการทำงานของระบบสารสนเทศ	1. ความสะดวกในการเข้าถึง (Convenience of Access) 2. ความมีเสถียรภาพของระบบ (System Reliability) 3. ความยืดหยุ่นของระบบ (Flexibility of System) 4. ระยะเวลาในการตอบสนอง (Response Time) 5. ความง่ายในการใช้งาน (Easy to Use) 6. ความปลอดภัย (Security) 7. การบูรณาการระบบ (Integration of System) 8. การตระหนักในความคาดหวังของผู้ใช้งาน (Realization of Use Expectations)
3. คุณภาพการบริการ (Service Quality)		
DeLone and McLean (2003)/ The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update	- การตอบสนองผู้ใช้งาน (Responsiveness) - ความน่าเชื่อถือ (Reliability) - การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) - ความเข้าใจและเห็นใจ (Empathy) - ความเป็นรูปธรรม (Tangible)	1. โปรแกรมมีการแสดงส่วนของคำถาม คำตอบ ที่พบบ่อย 2. มีคำแนะนำในการใช้งาน 3. โปรแกรมมีความสวยงามน่าใช้ 4. มีเจ้าหน้าที่คอยตอบปัญหาจากการใช้งาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ธัญธนาภา โล่รักษา (2563)/ ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า	ความสำเร็จของการบริการ	1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ 2. ผู้ใช้บริการให้ความเชื่อถือ
กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2562)/ การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ทางการเงิน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสรเทศ ด้านคุณภาพบริการ	1. ความไว้วางใจ 2. การใช้งานจริงและต่อเนื่อง 3. ความเชื่อมั่น 4. ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล และคณะ (2559)/ องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก	ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality)	1. ความปลอดภัย (Privacy) 2. การออกแบบ (Design) 3. การโต้ตอบลูกค้า (Responsiveness) 4. การขนส่ง (delivery)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ศศินิภา ทิวาลัยและ วศิน เหลี่ยมปรีชา (2555)/ การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีน และอีเมตริก	คุณภาพการบริการ (Service Quality)	1. การใช้งาน 2. ความพึงพอใจ 3. ประสิทธิภาพ
อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2557)/ การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กภาครัฐ	องค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการ	1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
วิศรุฒ กวินประกอบสิน (2560)/ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับบล็อกเชนสำหรับงานบัญชี	<u>ตัวแปรอิสระ</u> (Independence Variable) 4 ตัวแปร ได้แก่ - คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) - คุณภาพของระบบ (System Quality) - การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) - การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease to Use) และ<u>ตัวแปรตาม</u> (Dependence Variable) 1 ตัวแปร ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use)	1. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 2. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 3. การรับประกัน (Assurance) 4. การเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ภัทราวดี วงศ์สุเมธ และคณะ (2560)/ โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย	โมเดลการวิจัยประกอบด้วยตัวแปรแนวคิด D&M IS Success คือ ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ (IS-Oriented Factors) จำนวน 3ตัวแปร ได้แก่คุณภาพของสารสนเทศ (IQ) คุณภาพในการดำเนินงานของระบบ (SQ) และคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (SeQ)	1. ความตั้งใจในการใช้งานระบบ 2. การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบ 3. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
สราวัลย์ ตั้งปัทมชาต และจรัญญา ปานเจริญ (2562)/ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร	ความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของการบริการ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค ในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)/ การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้ นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม	คุณภาพของการบริการ (Service Quality) ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ (Tangible) การรับประกัน (Assurance) ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) และความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness)	1. การตอบสนอง/โต้ตอบ (Responsiveness) หมายถึง การที่เจ้าของร้านค้าออนไลน์หรือผู้ดูแลร้านค้าสามารถพูดคุยและตอบคำถามของลูกค้าได้รวดเร็ว ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในคุณภาพการให้บริการบนเว็บไซต์ 24 ช.ม. 2. ความปลอดภัย (Privacy) หมายถึง การบริการที่ส่งให้กับลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า 3. การออกแบบ (Design) หมายถึง การออกแบบเว็บไซต์ให้มีความสวยงามน่าใช้งาน อาทิ สีสันที่ใช้บนเว็บไซต์ ลายต่าง ๆ ที่ใช้
สรวิชญ์ แหนไส (2563)/ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี	เป็นการวัดผลลัพธ์ของบริการ	1. ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 2. ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) 3. การรับประกัน (Assurance) 4. การเอาใจใส่ใจลูกค้า (Empathy)
4. ประสิทธิภาพที่ใช้วัด		
ธนาภา หิมารัตน์ และอรพรรณ คงมาลัย (2562)/ โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์	การประหยัดต้นทุน	1. ประหยัดต้นทุนที่เป็นตัวเงิน (Money Saving) 2. ประหยัดต้นทุนเรื่องเวลา (Time Saving)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
DeLone and McLean (2003)/ The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update	- การประหยัดต้นทุน (Cost savings) - การเติบโตของยอดขาย (Incremental additional sales) - การประหยัดเวลา (Time savings)	1.การชมภาพยนตร์ผ่านโปรแกรม Netflix ช่วยให้ท่านรับชมได้รวดเร็วขึ้น 2.การชมภาพยนตร์ผ่านโปรแกรม Netflix ช่วย ให้ท่านรับชมได้ง่ายขึ้น 3.โดยภาพรวมแล้วท่านได้รับประโยชน์จากการชมภาพยนตร์ผ่านโปรแกรม Netflix
ภรภัค นิลคัมภีร์ (2562)/ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา : ธรุกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก	ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี 1. ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ 2. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	1. ระบบที่สารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ตรวจสอบที่มาที่ไปของตัวเลขได้ตลอดและรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม การตัดสินใจ 2. ช่วยให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูลในองค์กรลดลง ทำให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ช่วยให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ
สุวิมล ตรีคงธรรมกุล (2560)/ ประสิทธิภาพของระบบ สารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของ ผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร	1. สถานภาพส่วนบุคคล 2. คุณลักษณะระบบสารสนเทศทางการบัญชี	ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร 1. การใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด 2. การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
รวีพร คูหิรัญ (2558)/ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามแนวพระราชดำริ	ประสิทธิภาพ ปัจจยัที่มีส่วนสำคัญ ต่อประสิทธิภาพการ บริหารจัดการตามแนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี	แนวคิดการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน 1. การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลสมัฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน 3. การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า 4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน 6. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
ศศินิภา ทิวาลัยและวศิน เหลี่ยมปรีชา (2555)/ การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอน แอนด์แม็คลีน และอีเมตริก	ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการประเมินประสิทธิผลระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจโรงแรม	ข้อมูลสำหรับธุรกิจโรงแรมในการพัฒนาคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ได้อย่างเหมาะสม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ผู้วิจัย/ชื่อผลงานวิจัย	ตัวแปรที่ใช้	ตัววัด
สุนิสา รัตนประยูร (2559)/ การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตเทศบาล อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย	การประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป	1. ด้านความสามารถในการใช้งานของโปรแกรม (Usability) 2. ด้านการบำรุงรักษาโปรแกรม (Maintainability) 3. ความสะดวกในการใช้งานของโปรแกรม (Portability)

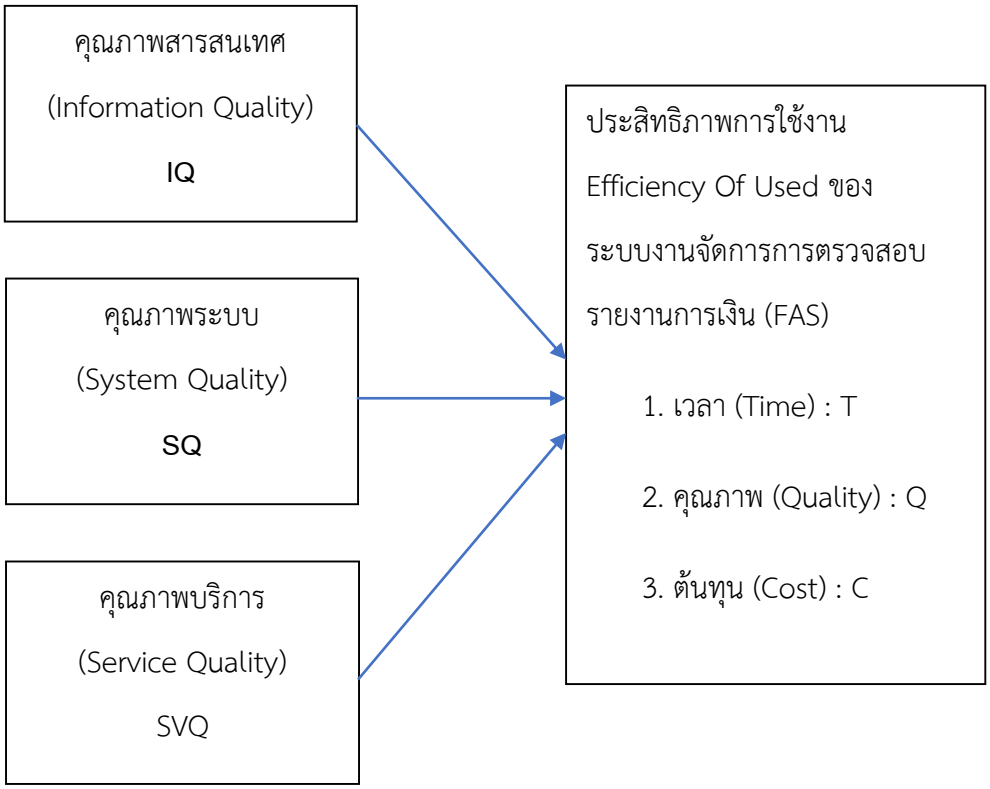
2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยดัดแปลงมาจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean ปี ค.ศ. 2003 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยมีประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency of Used) เป็นตัวแปรตาม โดยวัดจาก ความรวดเร็ว คุณภาพของงาน และการประหยัดค่าใช้จ่าย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>ตัวแปรอิสระ</u> (ปัจจัย) **<u>ตัวแปรตาม</u> (ประสิทธิภาพของระบบ)**

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model) ของ DeLone and McLean (2003)



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะทำการเก็บรวมรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และเพื่อรวบรวมข้อมูลจากศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงินเสนอต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่อไป โดยมีรายละเอียดและการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3.3 การออกแบบเครื่องมือ
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบที่มีการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) จำนวน 1,680 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค. 65 ที่มา : สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน หมายเหตุ เนื่องจากปัจจุบันภายในกลุ่มตรวจสอบจะมีอัตรากำลังทั้งการเงินและซื้อจ้างรวมอยู่ด้วยกันทำให้ไม่สามารถแยกได้ว่าการเงินและซื้อจ้างมีจำนวนเท่าไหร่ ขึ้นอยู่กับผู้อำนวยการสำนักบริหารจัดการ)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ กลุ่มประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่าง ในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร

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

เมื่อ n = ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ
N = ขนาดประชากร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

e = ความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

แทนค่าในสูตร

$$N = \frac{1,680}{1+[1,680x(0.05)^2]}$$

$$= 323.08 \sim 324 \text{ คน}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 324 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคาดเคลื่อนจากตัวอย่าง (Sampling error) ซึ่งอาจเกิดจากการไม่ได้รับตำตอบที่ตรงตามความเป็นจริง และคำตอบที่ไม่สมบูรณ์ ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความคาดเคลื่อน จึงกำหนดให้มีการสำรองเพิ่มจำนวน 76 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากการส่งแบบสอบถามโดยขอความอนุเคราะห์เก็บแบบสอบถามจากสำนักนโยบายและแผน ของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ผ่านทาง e-office ของสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24 และสำนักตรวจเงินแผ่นดินแต่ละจังหวัด

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยกำหนดลักษณะของตัวแปรที่จะทำการศึกษา ดังนี้

3.2.1 ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน 3 ตัวแปร ได้แก่

IQ : คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

SQ : คุณภาพระบบ (System Quality)

SVQ : คุณภาพบริการ (Service Quality)

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน 3 ตัวแปร ได้แก่

EffT : ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time)

EffQ : ประสิทธิภาพคุณภาพ (Quality)

EffC : ประสิทธิภาพต้นทุน (Cost)

3.3 การออกแบบเครื่องมือ (เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล)

เครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลที่จะศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) สำหรับการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างข้อคำถามทั้งคำถามแบบปลายปิด (Closed Form) และแบบปลายเปิด (Opened Form) ทำการสอบถามไป

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ยังข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบที่มีการใช้ระบบ ฯ โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 จะเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในหน่วยงาน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายปิด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีคำตอบให้เลือกและให้ผู้ตอบเลือกคำตอบเดียว รวมจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับงานวิจัย ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัย (ตัวแปรอิสระ) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงาน

จัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด ตามระดับความคิดเห็น 7 ระดับ ของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale 7 ระดับ)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับงานวิจัย ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพ (ตัวแปรตาม) การใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน โดยวัดจาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) โดยเป็นคำถามแบบปลายปิด เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามในภาพรวม และจัดลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ใช้มาตราส่วนวัดการประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 7 ระดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 7 ระดับดังนี้

ระดับ 7	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับ 6	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ระดับ 5	หมายถึง	เห็นด้วยค่อนข้างมาก
ระดับ 4	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ระดับ 3	หมายถึง	เห็นด้วยค่อนข้างน้อย
ระดับ 2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อที่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จึงทำการเก็บข้อมูลโดยการใช้วิธีการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ใช้งานระบบ FAS ทั้งหมด ได้แก่ ผู้ที่เป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลัก ภารกิจตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบสำนักตรวจสอบส่วนกลาง คือผู้ตรวจสอบสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24 และผู้ตรวจสอบสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก) (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2561)

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำหนังสือบันทึกข้อความเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม เสนอต่อผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อพิจารณาขออนุมัติเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) จากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากเอกสาร ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและนำมาใช้ในการพิจารณาประกอบการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม โดยมีการกำหนดประเด็นและขอบเขตของการตั้งคำถาม ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของงานวิจัย โดยทำการศึกษางานวิ จัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยหลักที่นำมาศึกษาคือ รูปแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model: IS Success Model)

ขั้นตอนที่ 4 นำเสนอแบบสอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 5 นำเสนอแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่ทำการศึกษา 3 ท่าน คือ

1. ศาสตราจารย์ ดร. อุทัย ตันละมัย
2. ดร. ลมุล เกยุรินทร์
3. นายคณพศ หงสาวรางกูล ผู้อำนวยการสำนัก ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศทส.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตามวิธีการวัดค่า IOC (Item Objective Congruence Index) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระ ความครอบคลุม และครบถ้วนในเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัยของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย จากนั้นรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ด้วยค่า IOC (Item Objective Congruence Index) โดยใช้สูตร IOC (สุมินทร เป้าธรรม, 2558) ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{EX}{N}$$

เมื่อ IOC = แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

EX = ผลรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สำหรับเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน มีดังนี้

+1 = คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์

-1 = คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยหรือนิยามศัพท์

เกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

ค่า IOC $\geq$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ค่า IOC $<$ 0.50 หมายความว่า คำถามนั้นไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 7 ทำการทดสอบแบบสอบถาม (Pilot Testing) จำนวน 10 ราย เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach'a Alpha) ซึ่งเป็นการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) นำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาพิจารณาเพื่อจัดทำแบบสอบถามที่จะนำไปใช้จริง โดยค่าจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่า ในระดับ 0.70 ขึ้นไป

เกณฑ์การแปลผลความเชื่อมั่นมีดังนี้

0.00 – 0.20 = ความเชื่อมั่นต่ำมาก/ไม่มีเลย

0.21 – 0.40 = ความเชื่อมั่นต่ำ

0.41 – 0.70 = ความเชื่อมั่นปานกลาง

0.71 – 1.00 = ความเชื่อมั่นสูง

ขั้นตอนที่ 8 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการเก็บรวมรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ โดยการเก็บข้อมูล ปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยทำการเก็บรวมรวมจากแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานภารกิจหลักภารกิจตรวจสอบที่มีการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) เพื่อนำส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์โดยใช้ Google Form

2. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 7 วัน ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.7 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.7.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis) เป็นสถิติพื้นฐานเพื่อบรรยายข้อมูล โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากทำแบบสอบถามมาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลข (Code) แล้วบันทึกลงโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

(2) ข้อมูลความเห็นของข้าราชการและลูกจ้าง ในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

เกณฑ์กำหนดระดับการแปลผลโดยใช้สูตรคำนวณ (ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ, 2544)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$= \frac{7 - 1}{7}$$

$$= 0.86$$

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

โดยนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแปลความหมายระดับคะแนนเฉลี่ย เพื่อแปลผลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยยึดเกณฑ์ตามค่าที่คำนวณได้จากสูตรคำนวณระดับชั้นที่ = 0.86 อธิบายได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.86	หมายถึง	น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.87 – 2.72	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.73 – 3.58	หมายถึง	ค่อนข้างน้อย
คะแนนเฉลี่ย	3.59 – 4.44	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	4.45 – 5.30	หมายถึง	ค่อนข้างมาก
คะแนนเฉลี่ย	5.31 – 6.16	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	6.17 – 7.00	หมายถึง	มากที่สุด

3.7.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ และประสิทธิภาพการใช้งานของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน นำเสนอในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลของการวิเคราะห์

กฎเกณฑ์ในการแปลขนาดของ r (Runyon et al., 1996) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มาแปลความหมาย ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.9 ถึง 1.0 (-0.9 ถึง-1.0)	สหสัมพันธ์ในทางบวก (ลบ) สูงมาก
0.7 ถึง 0.9 (-0.7 ถึง-0.9)	สหสัมพันธ์ในทางบวก (ลบ) สูง
0.5 ถึง 0.7 (-0.5 ถึง-0.7)	สหสัมพันธ์ในทางบวก (ลบ) ปานกลาง
0.3 ถึง 0.5 (-0.3 ถึง-0.5)	สหสัมพันธ์ในทางบวก (ลบ) ต่ำ
0 ถึง 0.3 (0 ถึง-0.3)	สหสัมพันธ์ในทางบวก (ลบ) ต่ำมาก

การพัฒนาเครื่องมือวิจัย

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.1 แสดงแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model)

Author(s)	TiTle	IS Success Model																						
		Information Quality							System Quality								Service Quality							
		มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	รูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน	ตรงกับความต้องการใช้งาน	มีความถูกต้องชื่อถือได้	มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	ให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	สามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ง่ายต่อการใช้งาน	ง่ายต่อการบำรุงรักษา	ปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยี	มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สามารถใช้งานได้	ความมีเสถียรภาพ	จนท.ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบให้	จนท.ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ	จนท.มีความพร้อมและเต็มใจ จริงใจให้บริการอย่าง	จนท.มีความรู้ความสามารถในการใช้บริการเป็นอย่าง	มีการอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอก่อนที่ท่านจะ	มีคำแนะนำในการใช้งาน (คู่มือ)	มีการบริการที่รวดเร็ว	เมื่อท่านพบปัญหาท่านสามารถติดต่อช่างเทคนิคได้
อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558)	การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓			
ธัญธนากา โล่รักษา (2563)	ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้บริการผ่านอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมเจ้าท่า			✓	✓	✓				✓	✓			✓											
ธิรดา มธุรสพรัฒนา (2561)	ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation	✓	✓		✓	✓			✓		✓					✓		✓					✓		

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	IS Success Model																						
		Information Quality							System Quality								Service Quality							
		มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	รูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน	ตรงกับความต้องการใช้งาน	มีความถูกต้องชื่อถือได้	มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	ให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	สามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	ประมวลผลค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ง่ายต่อการใช้งาน	ง่ายต่อการบำรุงรักษา	ปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยี	มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สามารถใช้งานได้	ความมีเสถียรภาพ	จนท.ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้	จนท.ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ	จนท.มีความพร้อมและเต็มใจ จริงใจให้บริการอย่าง	จนท.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่าง	มีการอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอก่อนที่ท่านจะ	มีคำแนะนำในการใช้งาน (คู่มือ)	มีการบริการที่รวดเร็ว	เมื่อท่านพบปัญหาท่านสามารถติดต่อช่างเทคนิคได้
กรภัค นิลคีมภีร์ (2562)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา : ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในภาคตะวันออก	✓	✓																					
ปฐมาภรณ์ บำรุงผล (2563)	การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเตอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม		✓		✓	✓			✓						✓			✓			✓				

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	IS Success Model																							
		Information Quality							System Quality								Service Quality								
		มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	รูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน	ตรงกับความต้องการใช้งาน	มีความถูกต้องเชื่อถือได้	มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	ให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	สามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ง่ายต่อการใช้งาน	ง่ายต่อการบำรุงรักษา	ปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยี	มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สามารถใช้งานได้	ความมีเสถียรภาพ	จนท.ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้	จนท.ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ	จนท.มีความพร้อมและเต็มใจ จริงใจให้บริการอย่าง	จนท.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่าง	มีการอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอก่อนที่ท่านจะ	มีคำแนะนำในการใช้งาน (คู่มือ)	มีการบริการที่รวดเร็ว	เมื่อท่านพบปัญหาท่านสามารถติดต่อช่างเทคนิคได้
ชินพร์ ตั้งพานทอง (2560)	ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน Factors Affecting Learning Achievement on Online Supplement Learning	✓	✓	✓	✓					✓						✓							✓		
ภัทริกา ปิยะภาณี (2549)	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชีและการลดลงของงานเอกสารในการนำการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำรายการค้าโดยผู้ขายส่งสินค้าอุปโภคบริโภค		✓	✓	✓	✓																			

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	IS Success Model																							
		Information Quality							System Quality								Service Quality								
		มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	รูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน	ตรงกับความต้องการใช้งาน	มีความถูกต้องเชื่อถือได้	มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	ให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	สามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ง่ายต่อการใช้งาน	ง่ายต่อการบำรุงรักษา	ปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยี	มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สามารถใช้งานได้	ความมีเสถียรภาพ	จนท.ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้	จนท.ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ	จนท.มีความพร้อมและเต็มใจ จริงใจให้บริการอย่าง	จนท.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่าง	มีการอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอก่อนที่งานจะ	มีคำแนะนำในการใช้งาน (คู่มือ)	มีการบริการที่รวดเร็ว	เมื่อท่านพบปัญหาท่านสามารถติดต่อช่างเทคนิคได้
Balasubramanian et al. (2014)	Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale Development	✓	✓		✓						✓														
*ศศินภา ทิวาลัย (2555)	การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คลีนและอีเมตริก		✓		✓	✓			✓	✓	✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓			✓	
*พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยาและครณะ (2563)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก			✓	✓	✓					✓	✓		✓			✓								

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	IS Success Model																							
		Information Quality							System Quality								Service Quality								
		มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	รูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน	ตรงกับความต้องการใช้งาน	มีความถูกต้องเชื่อถือได้	มีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล	สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้	ให้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการใช้งาน	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้	สามารถทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ	ประมวลผลด้านข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ง่ายต่อการใช้งาน	ง่ายต่อการบำรุงรักษา	ปรับเปลี่ยนได้ตามเทคโนโลยี	มีความปลอดภัยในการใช้งานสูง	มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ (สามารถใช้งานได้	ความมีเสถียรภาพ	จนท.ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้	จนท.ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม สม่ำเสมอ	จนท.มีความพร้อมและเต็มใจ จริงใจให้บริการอย่าง	จนท.มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่าง	มีการอบรมการใช้ระบบอย่างเพียงพอก่อนที่ท่านจะ	มีคำแนะนำในการใช้งาน (คู่มือ)	มีการบริการที่รวดเร็ว	เมื่อท่านพบปัญหาท่านสามารถติดต่ออย่างเทคนิคได้
ภัทราวดี วงศ์คุณธรและคณะ (2560)	โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย		✓	✓		✓		✓	✓		✓	✓				✓	✓	✓			✓	✓			✓
พิมพิศา สุริยมงคล (2562).	ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบงก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง			✓	✓	✓					✓	✓				✓	✓	✓	✓			✓				
สรวิชญ์ แทนไส (2563)	ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี	✓		✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓		✓		✓	✓	✓				
ปฐมาวรณ์ บำรุงผล (2563)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง	✓	✓		✓	✓					✓	✓				✓		✓			✓				

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.2 แสดงประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

Author(s)	TiTle	ประสิทธิภาพการใช้งาน Efficiency Of Used																			
		ด้านความรวดเร็ว										ด้านคุณภาพของงาน						ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย				
		มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้	มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่เหมาะสม	มีแสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที	มีแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว	ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ	ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร	สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้	เข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	การใช้งานระบบโปรแกรมช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร	ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	มีความถูกต้อง และรวดเร็ว	ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ	องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี	สามารถบริหารจัดการต้นทุนงานได้อย่างเป็นระบบ	ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าในการนำระบบโปรแกรมมาใช้ในองค์กร	ช่วยลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนในการดำเนินงาน	ลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	ปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
จิรวัฒน์ สุขศรี (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบด้วยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย					✓	✓			✓		✓				✓						
ศศินภา ทิวาลัยและวุศิน เหลี่ยมปรีชา (2555)	การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีนและอีเมตริก				✓		✓														

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	ประสิทธิภาพการใช้งาน Efficiency Of Used																			
		ด้านความรวดเร็ว										ด้านคุณภาพของงาน						ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย				
		มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้	มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่เหมาะสม	มีแสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที	มีแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว	ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ	ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร	สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้	เข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	การใช้งานระบบโปรแกรมช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร	ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	มีความถูกต้อง และรวดเร็ว	ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ	องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี	สามารถบริหารจัดการต้นทุนงานได้อย่างเป็นระบบ	ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าในการนำระบบโปรแกรมมาใช้ในองค์กร	ช่วยลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนในการดำเนินงาน	ลดความซ้ำซ้อนในการใช้ทรัพยากร	ปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก						✓	✓	✓				✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	
ณัฐรัตน์ สุขใย (2560)	การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยีและวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สงกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง		✓		✓						✓				✓		✓					

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

Author(s)	TiTle	ประสิทธิภาพการใช้งาน Efficiency Of Used																			
		ด้านความรวดเร็ว										ด้านคุณภาพของงาน						ด้านการประหยัดค่าใช้จ่าย				
		มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่ยอมรับได้	มีแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่เหมาะสม	มีแสดงผลลัพธ์อย่างทันท่วงที	มีแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	สามารถตอบสนองได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว	ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ	ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร	สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้	เข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	สนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	การใช้งานระบบโปรแกรมช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร	ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	มีความถูกต้อง และรวดเร็ว	ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ	องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ทำงานได้ตรงตามเป้าหมายและงานออกมามีคุณภาพดี	สามารถบริหารจัดการต้นทุนงานได้อย่างเป็นระบบ	ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าในการนำระบบโปรแกรมมาใช้ในองค์กร	ช่วยลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนในการดำเนินงาน	ลดความซ้ำซ้อนในการใช้งานเอกสาร	ปฏิบัติงานได้ตามแผนงานและขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ประพันธ์พงษ์ ทองประชุม (2555)	ประสิทธิภาพการใช้ชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพ่นออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย				✓	✓															
สิรินภา ทาระนัด (2561)	การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่		✓			✓				✓	✓		✓	✓				✓		✓		✓	
สุนิสา รัตนประยูร (2559)	การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตเทศบาล อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย			✓	✓		✓	✓			✓			✓			✓			✓	✓	

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 4
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากการรวบรวมแบบสอบถาม (Questionnaire) มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการประมวลผลและนำเสนอผลการศึกษา เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้ระบุไว้ในบทที่ 1 โดยทำการอธิบาย ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.3.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

4.3.2 การศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการนำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Pilot Testing) โดยทำการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกันกับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จำนวน 10 ราย เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach’a Alpha) ซึ่งเป็นการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistical Package for The Social Sciences: SPSS) นำผลการวิเคราะห์ที่ได้ มาพิจารณาเพื่อจัดทำแบบสอบถามที่จะนำไปใช้จริงโดย ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีเกณฑ์การแปลผลค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมืออยู่ระหว่าง 0.00 – 1.00 ยิ่งใกล้ 1.00 ยิ่งมีความเชื่อมั่นสูง

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) โดยมีการวัดความเชื่อถือได้ของข้อคำถามที่ใช้วัดค่าตัวแปรในแบบสอบถามนี้ทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) 3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) และการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงาน คือ 1. ด้านเวลา (Time) 2. ด้านคุณภาพ (Quality) และ 3. ด้านต้นทุน (Cost) ของระบบงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) โดยผลการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของตัวแปรแต่ละด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งได้ผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (n = 10)

ตัวแปร	จำนวนคำถามย่อย	Cronbach's Alpha
คุณภาพสารสนเทศ	6	0.920
คุณภาพของระบบ	6	0.948
คุณภาพการบริการ	6	0.919
ประสิทธิภาพด้านเวลา	6	0.961
ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ	6	0.930
ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย	6	0.920
รวมข้อคำถาม	**36**	**0.933**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) 3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) และ การวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงาน คือ 1. ด้านเวลา (Time) 2. ด้านคุณภาพ (Quality) และ 3. ด้านต้นทุน (Cost) มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.7 และมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บสำหรับทดลองใช้ (n =10)) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของข้อมูลที่ เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item Total Correlation มากกว่า 0.3 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัด ข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.2 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)

ตัวแปร	จำนวนคำถามย่อย	Cronbach's Alpha
คุณภาพสารสนเทศ	6	0.941
คุณภาพของระบบ	6	0.933
คุณภาพการบริการ	6	0.954
ประสิทธิภาพด้านเวลา	6	0.954
ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ	6	0.974
ประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย	6	0.952
รวมข้อคำถาม	**36**	**0.951**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของข้อคำถามที่ใช้วัดตัวแปรทั้งหมด 6 ด้าน คือ 1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) 3. ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) และ การวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงาน คือ 1. ด้านเวลา (Time) 2. ด้านคุณภาพ (Quality) และ 3. ด้านต้นทุน (Cost) มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach's Alpha) มากกว่า 0.7 และมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สูง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)) จากผลการวิเคราะห์ ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง พบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item Total Correlation มากกว่า 0.3 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการอธิบายและนำเสนอในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตาราง มีรายละเอียดดังในตารางที่ 4.2

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.3 ค่าความถี่และค่าร้อยละของข้าราชการและลูกจ้างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	53	13.30
หญิง	347	86.70
รวม	**400**	**100.00**
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	79	19.80
30 – 40 ปี	167	41.80
41 – 50 ปี	76	19.00
51 ปีขึ้นไป	78	19.40
รวม	**400**	**100.00**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	8	2.00
ปริญญาตรี	189	47.30
ปริญญาโท	201	50.20
ปริญญาเอก	2	0.50
รวม	**400**	**100.00**

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ส่วนงานที่รับผิดชอบ		
สำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 24-1	155	38.80
สำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด 76 (สำนัก)	245	61.30
รวม	**400**	**100.00**
ตำแหน่งงาน		
พนักงานสมทบตรวจเงินแผ่นดิน	21	5.20
นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ	148	37.00
นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการ	114	28.50
นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการพิเศษ	107	26.80
ผู้อำนวยการสำนัก	10	2.50
รวม	**400**	**100.00**
ประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน		
ต่ำกว่า 5 ปี	159	39.70
5 – 10 ปี	89	22.30
11 – 15 ปี	45	11.20
15 ปีขึ้นไป	107	26.80
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้ระบบการจัดการงานตรวจสอบของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามเพศ โดยเป็นเพศชายจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และเป็นเพศหญิงจำนวน 347 คน คิดเป็นร้อยละ 86.70

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 อายุ 30 – 40 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.80 อายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 30 – 40 ปี

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 ระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 และระดับการศึกษาปริญญาเอก มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีในระดับการศึกษาปริญญาโท มีจำนวน 201 คน

จำแนกตามส่วนงานที่รับผิดชอบ โดยสังกัดสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24 จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และสังกัดสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก) จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งพนักงานสมทบตรวจเงินแผ่นดิน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.20 ตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการ มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 และผู้อำนวยการสำนัก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ มีจำนวน 148 คน

จำแนกตามประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 ประสบการณ์ 5 – 10 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ประสบการณ์ 11 – 15 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไปมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 159 คน

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.3.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 3 ด้านได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพบริการ (Service Quality) ผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.4 – 4.7

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด <u>โดยภาพรวม</u>

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.80	1.218	ค่อนข้างมาก	2
2. ด้านคุณภาพระบบ	4.68	1.249	ค่อนข้างมาก	3
3. ด้านคุณภาพบริการ	5.12	1.124	ค่อนข้างมาก	1
รวม	**4.87**	**1.197**	**ค่อนข้างมาก**	**-**

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า จากคำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.87) หากทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านคุณภาพบริการมากที่สุด โดยมีปัจจัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 5.12) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีปัจจัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.80) และน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพระบบ โดยมีปัจจัยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.68)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. สารสนเทศในระบบ FAS มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	4.91	1.139	ค่อนข้างมาก	3
2. สารสนเทศในระบบ FAS มีความถูกต้องเชื่อถือได้	4.97	1.093	ค่อนข้างมาก	1
3. สารสนเทศในระบบ FAS สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย	4.95	1.126	ค่อนข้างมาก	2
4. สารสนเทศในระบบ FAS ตอบสนองความต้องการใช้งานในปัจจุบัน	4.48	1.394	ค่อนข้างมาก	6
5. สารสนเทศในระบบ FAS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบการเงิน	4.80	1.132	ค่อนข้างมาก	4
6. สารสนเทศในระบบ FAS มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ	4.70	1.424	ค่อนข้างมาก	5
รวม	**4.80**	**1.218**	**ค่อนข้างมาก**	-

จากตารางที่ 4.5 คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านคุณภาพสารสนเทศของระบบ FAS โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.80) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า สารสนเทศในระบบ FAS มีความถูกต้องเชื่อถือได้ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.97) รองลงมา สารสนเทศในระบบ FAS สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.95) ถัดมาสารสนเทศในระบบ FAS มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.91) ถัดมาสารสนเทศในระบบ FAS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านการตรวจสอบการเงิน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.80) ถัดมาสารสนเทศในระบบ FAS มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.70) และอันดับสุดท้ายสารสนเทศในระบบ FAS ตอบสนองความต้องการใช้งานในปัจจุบัน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.48)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพระบบ (System Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. ระบบ FAS มีฟังก์ชัน (Functions) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานตรวจสอบได้เป็นอย่างดี	4.60	1.270	ค่อนข้างมาก	4
2. ระบบ FAS สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ	4.60	1.236	ค่อนข้างมาก	5
3. ระบบ FAS มีเมนู (Menu) และหน้าจอการทำงานที่ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน	4.70	1.253	ค่อนข้างมาก	3
4. ระบบ FAS มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลสูง	4.92	1.181	ค่อนข้างมาก	1
5. ระบบ FAS มีความเสถียรในการทำงานอย่างต่อเนื่องและตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงระบบ FAS ได้ตลอดเวลา	4.35	1.364	ปานกลาง	6
6. ระบบ FAS สามารถเข้าถึง (Access) แก้ไข (Edit) และสอบทาน (Review) ระบบตามสิทธิที่ได้รับ	4.89	1.189	ค่อนข้างมาก	2
รวม	**4.68**	**1.249**	**ค่อนข้างมาก**	-

จากตารางที่ 4.6 จากคำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านคุณภาพระบบ FAS โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.68) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า ระบบ FAS มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลสูง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.92) รองลงมา ระบบ FAS สามารถเข้าถึง (Access) แก้ไข (Edit) และสอบทาน (Review) ระบบตามสิทธิที่ได้รับ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.89) ถัดมาระบบ FAS มีเมนู (Menu) และหน้าจอการทำงานที่ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.70) ถัดมาระบบ FAS มีฟังก์ชัน (Functions) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และสามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานตรวจสอบได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X}$ = 4.60) ถัดมาระบบ FAS สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.60) และอันดับสุดท้ายคิดว่าระบบ FAS มีความเสถียรในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงระบบ FAS ได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.35)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นคุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว	5.24	1.090	ค่อนข้างมาก	2
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีความรู้ความสามารถ และพร้อมเต็มใจในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับระบบ FAS ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	5.35	1.015	มาก	1
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมการใช้งานระบบ FAS **ก่อนเริ่มใช้งาน**อย่างเพียงพอ	4.96	1.168	ค่อนข้างมาก	5
4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมและ**ให้ความรู้เพิ่มเติม**เกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอ	4.95	1.192	ค่อนข้างมาก	6
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานเพื่อการปฏิบัติงาน	5.10	1.116	ค่อนข้างมาก	4
6. หากพบปัญหาการใช้งานระบบ FAS สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์)Mobile phone) หรืออีเมล (E-mail) หรือแอพพลิเคชั่นไลน์ (Application-Line) ฯลฯ	5.11	1.164	ค่อนข้างมาก	3
รวม	**5.12**	**1.124**	**ค่อนข้างมาก**	-

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

จากตารางที่ 4.7 คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลด้านคุณภาพบริการ โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.12) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีความรู้ความสามารถ และพร้อมเต็มใจในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับระบบ FAS ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 5.35) รองลงมาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ให้ความช่วยเหลือ เมื่อมีปัญหาการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.24) ถัดมาหากพบปัญหาการใช้งานระบบ FAS สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ (Mobile phone) หรือ อีเมล์ (E-mail) หรือ แอพพลิเคชั่นไลน์ (Application-Line) ฯลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.11) ถัดมาเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานเพื่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.10) ถัดมาคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมการใช้งานระบบ FAS ก่อนเริ่มใช้งานอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.96) และอันดับสุดท้ายคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.95)

4.3.2 การวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

การวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยวัดจาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) ผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.7 – 4.10

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) <u>โดยภาพรวม</u>

การวัดประสิทธิภาพการใช้ระบบ	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านเวลา (Time)	4.39	1.396	ปานกลาง	3
2. ด้านคุณภาพ (Quality)	4.81	1.322	ค่อนข้างมาก	2
3. ด้านต้นทุน (Cost)	4.82	1.439	ค่อนข้างมาก	1
รวม	**4.67**	**1.385**	**ค่อนข้างมาก**	**-**

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา การวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า จาก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ประสิทธิภาพการใช้ระบบโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.67) หากทำการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านต้นทุน (Cost) มากที่สุด อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.82) ถัดมา คือ ด้านคุณภาพ (Quality) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.81) และน้อยที่สุด คือ ด้านเวลา (Time) อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.39)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น การวัดประสิทธิภาพด้านเวลา (Time) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ด้านเวลา (Time)	$\overline{X}$	**S.D.**	**ระดับ**	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. ระบบ FAS มีการแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการ	4.62	1.227	ค่อนข้างมาก	2
2. ระบบ FAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ	4.23	1.437	ปานกลาง	5
3. ระบบ FAS ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร	4.08	1.439	ปานกลาง	6
4. ระบบ FAS ช่วยให้สามารถค้นหา และตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ตลอด ซึ่งทำให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.67	1.371	ค่อนข้างมาก	1
5. ระบบ FAS ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมตรวจสอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว	4.34	1.367	ปานกลาง	4
6. ระบบ FAS ช่วยให้ประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานในภาพรวมเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร	4.38	1.535	ปานกลาง	3
รวม	**4.39**	**1.396**	**ปานกลาง**	-

จากตารางที่ 4.9 คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านเวลา (Time) โดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.39) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า ระบบ FAS ช่วยให้สามารถค้นหา และตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ตลอด ซึ่งทำให้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.67) รองลงมา

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ระบบ FAS มีการแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.62) ถัดมาระบบ FAS ช่วยให้ประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานในภาพรวมเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.38) ถัดมาระบบ FAS ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมตรวจสอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.34) ถัดมาระบบ FAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.23) และอันดับสุดท้ายระบบ FAS ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 4.08)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็น การวัดประสิทธิภาพด้านคุณภาพ (Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ด้านคุณภาพ (Quality)	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. การใช้งานระบบ FAS ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร	4.95	1.299	ค่อนข้างมาก	1
2. การใช้งานระบบ FAS ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.94	1.303	ค่อนข้างมาก	2
3. การใช้งานระบบ FAS ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน	4.73	1.370	ค่อนข้างมาก	5
4. การใช้งานระบบ FAS ช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจ	4.63	1.337	ค่อนข้างมาก	6
5. การใช้งานระบบ FAS ทำให้องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน	4.85	1.298	ค่อนข้างมาก	3
6. การใช้งานระบบ FAS ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรลุเป้าหมายและทำให้ผลงานมีคุณภาพ	4.74	1.322	ค่อนข้างมาก	4
รวม	**4.81**	**1.322**	**ค่อนข้างมาก**	**-**

จากตารางที่ 4.10 คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านคุณภาพ (Quality) โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.81) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า การใช้งานระบบ FAS ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.95) รองลงมาการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.94) ถัดมาการใช้งานระบบ FAS ทำให้องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน อยู่ในระดับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.85) ถัดมาการใช้งานระบบ FAS ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรลุเป้าหมายและทำให้ผลงานมีคุณภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.74) ถัดมาการใช้งานระบบ FAS ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.73) และอันดับสุดท้ายการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.63)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นด้าน การวัดประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ด้านต้นทุน (Cost)	$\overline{X}$	S.D.	**ระดับ**	
			ความคิดเห็น	อันดับ
1. การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการใช้กระดาษในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ	5.00	1422.	ค่อนข้างมาก	2
2. การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนในการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น แฟ้มเอกสาร หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ	5.00	1.425	ค่อนข้างมาก	1
3. การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ	4.87	1.399	ค่อนข้างมาก	4
4. การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรประหยัดต้นทุนการเก็บรักษาเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ	4.99	1.373	ค่อนข้างมาก	3
5. การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้ลดต้นทุนการเดินทาง	4.56	1.553	ค่อนข้างมาก	5
6. การใช้งานระบบ FAS ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน	4.49	1460.	ค่อนข้างมาก	6
รวม	**4.82**	**1.439**	**ค่อนข้างมาก**	**-**

จากตารางที่ 4.11 คำถามที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านต้นทุน (Cost) โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.82) หากทำการพิจารณาในรายละเอียดข้อคำถาม พบว่า การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการใช้กระดาษในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.00) รองลงมาการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนในการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น แฟ้มเอกสาร หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 5.00) ถัดมา การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประหยัดต้นทุนการเก็บรักษาเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.99) ถัดมาการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.87) ถัดมาการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้ลดต้นทุนการเดินทาง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.56) และอันดับสุดท้าย การใช้งานระบบ FAS ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\overline{X}$ = 4.49)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยสถิติที่ใช้ คือการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยวิธี Enter ซึ่งเป็นเทคนิคการนำตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าสมการความถดถอยแล้วจึงตรวจสอบความสัมพันธ์

ตัวแปรอิสระ (ปัจจัย)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้

IQ : คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

SQ : คุณภาพระบบ (System Quality)

SVQ : คุณภาพบริการ (Service Quality)

ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพ)

ประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ประกอบด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้

EffT : ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

EffQ : ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

EffC : ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

ในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ โดยทำการศึกษาจากแบบจำลองความสำเร็จของสารสนเทศของ DeLone and McLean ข้อมูลสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) กับผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านต้นทุน (Cost) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ตัวแปรอิสระ) ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) 2. คุณภาพระบบ (System Quality) และ 3. คุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านเวลา (Time) (ตัวแปรตาม)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)							
	b	Std. Error	β	t	P-value	Zero-order	Collinearity Statistics	
							Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	-.750	.166		-4.507	.000			
1. คุณภาพสารสนเทศ	.455	.034	.388	8.057	.000**	.837	.253	3.957
2. คุณภาพระบบ	.573	.033	.491	9.653	.000**	.853	.227	4.411
3. คุณภาพบริการ	.053	.051	.043	1.1338	.182	.589	.578	1.729
R = .876 $R^2 = .768$ Adjusted $R^2 = .766$ SE = 60293								

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ** p < 0.05 แสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

จากตารางที่ 4.12 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple Regression Analysis พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ตัวแปรอิสระ) ทั้ง 3 ตัวแปร ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ทำให้พิจารณาได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (b = .455,t = 8.057, p-value = .000) และด้านคุณภาพระบบ (b = .573, t = 9.653, p-value = .000) 2 ด้านนี้เท่านั้น ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านเวลา (Time) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านคุณภาพบริการ (b = .053, t = 1.134, p-value = .182) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ และข้อมูลจากตารางยังสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ได้ร้อยละ 76.80 ($R^2 = .768$) ที่เหลืออีกร้อยละ 23.20 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.491 (β = .491) รองลงมาได้แก่

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.388 (β = .388) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.13 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H1, H2 และ H3

สมมติฐาน	ผลการศึกษา	ยอมรับ/ปฏิเสธ
H1: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H1 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H2: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H2 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H3: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	ปฏิเสธสมมติฐาน H3 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ซึ่งทำให้สรุปได้ว่า H3 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านคุณภาพ (Quality)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)							
	b	Std. Error	β	t	P-value	Zero-order	Collinearity Statistics	
							Tolerance	VIF
ค่าคงที่ Constant	-0.85	.181		-.467	.641			
1. คุณภาพสารสนเทศ	.473	.062	.407	7.685	.000**	.814	.253	3.957
2. คุณภาพระบบ	.523	.065	.453	9.089	.000**	.822	.227	4.411
3. คุณภาพบริการ	.033	.043	.027	.773	.440	.561	.578	1.729
R = .848 $\mathbf{R^2} = .719$ Adjusted $\mathbf{R^2} = .717$ SE = 65696								

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ** p < 0.05 แสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

จากตารางที่ 4.14 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple Regression Analysis พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ตัวแปรอิสระ) ทั้ง 3 ตัวแปร ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ทำให้พิจารณาได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (b = .473, t = 7.685, p-value = .000) และด้านคุณภาพระบบสารสนเทศ (b = .523, t = 9.098, p-value = .000) 2 ด้านนี้เท่านั้น ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินด้านคุณภาพ (Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านคุณภาพบริการ (b = .027, t = .773, p-value = .440) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ และข้อมูลจากตารางยังสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ได้ร้อยละ 71.90 ($\mathbf{R^2} = .719$) ที่เหลืออีกร้อยละ 28.10 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

0.453 (β = .453) รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.407 (β = .407) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.15 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H4, H5 และ H6

สมมติฐาน	ผลการศึกษา	ยอมรับ/ปฏิเสธ
H4: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H4 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H5: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H5 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H6: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	ความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	ปฏิเสธสมมติฐาน H6 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ซึ่งทำให้สรุปได้ว่า H6 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านต้นทุน (Cost)

ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)							
	b	Std. Error	β	t	P-value	Zero-order	Collinearity Statistics	
							Tolerance	VIF
ค่าคงที่ Constant	.607	.273		2.224	.027			
1. คุณภาพสารสนเทศ	.359	.093	.298	3.876	.000**	.602	.253	3.957
2. คุณภาพระบบ	.269	.097	.224	2.758	.006**	.602	.227	4.411
3. คุณภาพบริการ	.240	.065	.188	3.701	.000**	.509	.578	1.729
R = .640 $\mathbf{R^2} = .410$ Adjusted $\mathbf{R^2} = .405$ SE = 98927								

หมายเหตุ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ** p < 0.05 แสดงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไว้ในวงเล็บ

จากตารางที่ 4.16 การทดสอบเงื่อนไขของ Multiple Regression Analysis พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ตัวแปรอิสระ) ทั้ง 3 ตัวแปร ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity เนื่องจาก Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 ทุกตัวแปร และค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปร ทำให้พิจารณาได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (b = .359, t = 3.876, p-value = .000) ด้านคุณภาพระบบ (b = .269, t = 2.758, p-value = .006) และด้านคุณภาพบริการ (b = .240, t = 3.701, p-value = .000) ที่ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ด้านต้นทุน (Cost) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และข้อมูลจากตารางยังสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) ได้ร้อยละ 41.00 ($\mathbf{R^2} = .410$) ที่เหลืออีกร้อยละ 59.00 เป็นผลเนื่องจากตัวแปรอื่น โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) มีผลต่อตัวแปร

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.298 (β = .298) รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (System Quality) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.224 (β = .224) และตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.188 (β = .188) ตามลำดับ

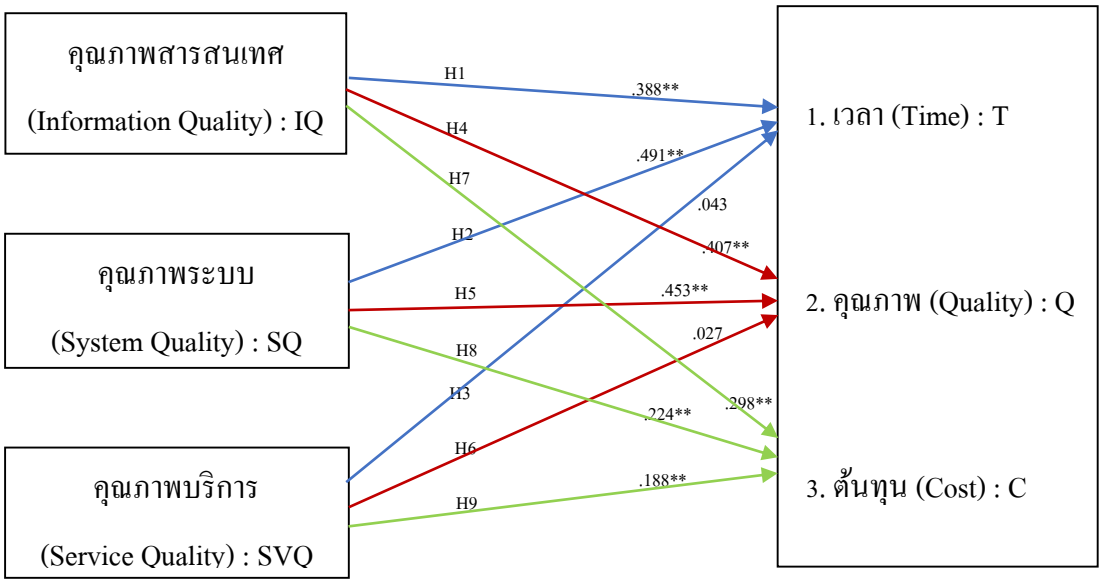
ตารางที่ 4.17 อธิบายผลการทดสอบสมมติฐานของ H7, H8 และ H9

สมมติฐาน	ผลการศึกษา	ยอมรับ/ปฏิเสธ
H7: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H1 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H8: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	ความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H1 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
H9: ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	ยอมรับสมมติฐาน H1 ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สรุปผลการศึกษา

ปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพสารสนเทศส่งผลกระทบต่อตัวแปรด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)



หมายเหตุ **นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาพที่ 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพทั้ง 3 ด้าน กับประสิทธิภาพการใช้งานทั้ง 3 ด้าน

จากภาพที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรด้านประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) พบว่า คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ตามลำดับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านเวลา (Time) ส่วนคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านเวลา (Time) ทางด้านของคุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ตามลำดับ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านคุณภาพ (Quality) ส่วนคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านคุณภาพ (Quality) ในขณะที่ทางด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านต้นทุน (Cost)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางที่ 4.18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)	Multiple Regression Analysis		✓
สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 5 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 6 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)	Multiple Regression Analysis		✓
สมมติฐานที่ 7 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 8 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	Multiple Regression Analysis	✓	
สมมติฐานที่ 9 : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)	Multiple Regression Analysis	✓	

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการทดสอบข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ในบทนี้จะเป็นการสรุปผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความเห็นของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ที่ใช้ระบบดังกล่าวในการปฏิบัติงานตรวจสอบ ซึ่งสังกัดอยู่ที่สำนักตรวจสอบส่วนกลาง ได้แก่ผู้ตรวจสอบสำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24 และผู้ตรวจสอบสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่สามารถใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 400 ชุด วัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยทำการศึกษาจากตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม 3 ตัวแปร ประกอบด้วย ด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับดังต่อไปนี้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.1.1 ผลการวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

จากการใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.70 เพศชาย 13.30 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 ถึง 40 ปี รองลงมาคือ มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.30 โดยส่วนใหญ่แล้วปฏิบัติงานอยู่ในสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก) ถึงร้อยละ 61.30 และสังกัดอยู่สำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24ร้อยละ 38.80 โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ ร้อยละ 37.00 รองลงมา เป็นนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการ ร้อยละ 28.50 และจากประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงินในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.70 รอลงมาคือมีประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป คิดเป็น 26.80 ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยความสำเร็จของสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ในระดับที่มากที่สุด คือ สารสนเทศในระบบ FAS มีความถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.093 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ในระดับต่ำที่สุด คือ สารสนเทศในระบบ FASตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านในปัจจุบัน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.394

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยความสำเร็จของสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ในระดับที่มากที่สุด คือ ระบบ FAS มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลสูงโดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.181 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ในระดับต่ำที่สุด คือ ระบบ FAS มีความเสถียรในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของท่านในการเข้าถึงระบบ FAS ได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.364

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยความสำเร็จของสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ในระดับที่มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีความรู้ความสามารถ และพร้อมเต็มใจในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับระบบ FAS ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 5.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.015 และมีความเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ในระดับต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ FAS ให้ท่านอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.192

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) พบว่า ผู้ตอบ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านเวลา (Time) ในระดับที่มากที่สุด คือ ระบบ FAS ช่วยให้ท่านสามารถค้นหา และตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ตลอด ซึ่งทำให้ท่านทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.371 และมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านเวลา (Time) ในระดับต่ำที่สุด คือ ระบบ FAS ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.439

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านคุณภาพ (Quality)ในระดับที่มากที่สุด คือ การใช้งานระบบ FAS ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร โดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.299 และมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านคุณภาพ (Quality) ในระดับต่ำที่สุด คือ ผู้ใช้ระบบคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจโดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.337

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านต้นทุน (Cost) ในระดับที่มากที่สุด คือ การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนในการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น แฟ้มเอกสาร หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ โดยมีอัตราค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.299 และมีความเห็นต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบด้านต้นทุน (Cost) ในระดับต่ำที่สุด คือ ผู้ใช้ระบบคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.460

5.1.2 ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบเพื่อดูความสัมพันธ์ก่อนว่ามีความสัมพันธ์เป็นแบบเส้นตรงหรือไม่ ซึ่งจากการทดสอบก็พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กันเป็นเส้นตรงและไปในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาในครั้งนี้ ได้กำหนดปัจจัยของระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) และได้กำหนดตัวแปรของประสิทธิภาพการใช้ระบบเป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วยตัวแปรด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพ (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านเวลา (Time) ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ร้อยละ 76.80 โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ด้านเวลา (Time) มากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ร้อยละ 98.30 โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพระบบ (Quality System) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information System) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ร้อยละ 41.00 โดยที่ตัวแปรด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information System) ด้านคุณภาพระบบ (Quality System) และด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อตัวแปรประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินพบว่า ระดับประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการใช้ระบบด้านเวลา (Time) ด้านคุณภาพของงาน (Quality) และด้านต้นทุน (Cost) โดยภาพรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่ละด้านสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time) พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านเวลา (Time) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ FAS ช่วยให้สามารถค้นหา และตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ตลอดเวลา ซึ่งทำให้ผู้ใช้ทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ ระบบ FAS มีการแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ ระบบ FAS ช่วยให้ประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานในภาพรวมเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาคือ ระบบ FAS ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมตรวจสอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ถัดมาคือ ระบบ FAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจของผู้ใช้ได้ และสุดท้ายคือ ระบบ FAS ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของศรันยา เชยสุวรรณ (2548) ที่พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพกำไรของบริษัท ขึ้นอยู่กับความทันต่อเวลาและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2563) พบว่าระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ช่วยลดระยะเวลาในการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรวัฒน์ สุขศรี (2557) ซึ่งพบว่า ประสิทธิภาพด้านเวลาของกระบวนการรับ - ส่งสินค้า เกิดจากการลดเวลาในการทำงานของบุคลากร การตรวจสอบข้อมูลในกรณีที่มีปัญหาด้านการขนส่งทำได้อย่างรวดเร็ว การผลิตสินค้าทำได้ตามปริมาณและกำหนดเวลา ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านเวลา (Time) โดยเรียงจากมากไปน้อย คือ ส่งผลต่อคุณภาพของระบบ (System Quality) มากที่สุด และรองลงมาคือ ส่งผลต่อคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ DeLone and McLean (2003) โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ของระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธนาภา โล่รักษา (2563) พบว่า ประสิทธิภาพของระบบ คือ การทำให้การทำงานของระบบมีความรวดเร็วมากขึ้นโดยใช้การประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและสามารถปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ระบบช่วยในการจัดการกับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก จะช่วยทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างรวดเร็ว ระบบสารสนเทศยังช่วยทำให้การประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดี หากระบบได้ถูกออกแบบมาเพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้หน่วยงาน และจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้ด้วยดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มีรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจาก ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ใช้ระบบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วน ได้ผลสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ งานที่ได้มีคุณภาพ และทำได้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 1 (H1) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 2 (H2) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

5.2.2 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพ (Quality) พบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านคุณภาพ (Quality) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้งานระบบ FAS ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ การใช้งานระบบ FAS ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS ทำให้องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรลุเป้าหมายและทำให้ผลงานมีคุณภาพ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และสุดท้ายคือ คิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยาและคณะ (2563) ด้านคุณภาพของงาน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินระดับของประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำแนกตามด้านคุณภาพของงาน การใช้งานระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร การนำโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ช่วยในการแก้ไขปัญหา ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีความถูกต้อง และรวดเร็ว และระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากตามลำดับ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัฒน์ สุขศรี (2557) พบว่า ด้านประสิทธิภาพความถูกต้อง เกิดจากบุคลากรของแต่ละฝ่ายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างถูกต้องและมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับการรับสินค้าทำได้อย่างรวดเร็ว การได้รับสินค้าตามปริมาณที่สั่งอย่างถูกต้อง

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านคุณภาพ (Quality) โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ DeLone and McLean (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ของระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธนาภา โล่รักษา (2563) ประสิทธิภาพของระบบ คือ สามารถจัดการข้อมูลที่ได้ให้มีคุณภาพ ครบถ้วน ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประกอบด้วย สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยี สารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องได้ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญมีระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดีและสอดคล้องกับงานวิจัยของสรวิชญ์ แหนไส (2563) พบว่า การปฏิบัติงานจะให้ความสำคัญต่อการมีข้อมูลอันมีคุณภาพ ความถูกต้อง ความครบถ้วน และเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของนักบัญชี เนื่องจาก ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ (System Quality) และปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงาน ทำให้ระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน คุณภาพงานที่ได้รับมอบหมายไม่มีการผิดพลาด หรือให้มีการผิดพลาดน้อยที่สุด มีความครบถ้วนของรายการ มีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน และบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 4 (H4) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) และ

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 5 (H5) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

จากผลการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านเวลา (Time) และด้านคุณภาพ (Quality) อย่างมีสาระสำคัญ เนื่องจาก ผู้ใช้งานระบบ FAS (User) เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบจะได้รับการแก้ไขปัญหาโดย IT Support ของหน่วยงานทันที ซึ่งหาก IT Support ติดปัญหาในการแก้ไขก็จะติดต่อเจ้าของผลิตภัณฑ์ระบบ FAS ทันที ซึ่งส่งผลให้การทำงานของ User ไม่หยุดชะงักเป็นเวลานาน จึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลา (Time) และด้านคุณภาพ (Quality)

ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ ผู้ที่ติดต่อโดยตรงและได้รับการบริการแก้ปัญหาเกี่ยวกับระบบ FAS จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ คือ IT Support ของหน่วยงาน ดังนั้นผู้ที่ให้การประเมินคุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบ FAS ได้ดีที่สุด ควรเป็น IT Support ของหน่วยงาน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ

ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 (H3) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านเวลา (Time)

ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 6 (H6) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality)

5.2.3 ประสิทธิภาพด้านต้นทุน (Cost) ประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านต้นทุน (Cost) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนในการใช้วัสดุสำนักงาน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เช่น แฟ้มเอกสาร หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก รองลงมาคือ การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการใช้กระดาษในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรประหยัดต้นทุนการเก็บรักษาเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ถัดมาคือ การใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้ลดต้นทุนการเดินทาง อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และสุดท้ายคือ คิดว่าการใช้งานระบบ FAS ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยาและคณะ (2563) ด้านค่าใช้จ่าย โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินระดับของประสิทธิภาพการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำแนกตามด้านค่าใช้จ่าย โดยมีรายละเอียดในเรื่องระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP สามารถบริหารจัดการต้นทุนงานได้อย่างเป็นระบบ ได้รับประโยชน์และคุ้มค่าในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในองค์กร และระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ช่วยลดค่าใช้จ่าย และต้นทุนในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของคุณภาพสารสนเทศทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ด้านต้นทุน (Cost) โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ DeLone and McLean (2003) ที่กล่าวว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ของระบบ (System Quality) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเป็นปัจจัยที่เป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้านใช้สำหรับการประเมินประสิทธิผลของความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญธนาภา โล่รักษา (2563) ประสิทธิภาพของระบบ คือ ช่วยในการจัดการกับข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก ช่วยลดต้นทุนจากการที่ระบบสารสนเทศนอกจากจะช่วยให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีปริมาณมาก มีความซับซ้อนให้สามารถดำเนินการได้เร็วขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยให้มีการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินการเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของอาชนเทพ อัครสุวรรณ์ (2558) พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย สารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประกอบด้วย ความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มีรูปแบบที่ ง่ายต่อการเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องได้ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้ งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่ สำคัญมีระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

เข้าถึงระบบได้ดี นอกจากนี้ องค์ประกอบด้าน คุณภาพของการบริการ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐประสบผลสำเร็จ ตัวแปรที่สามารถอธิบายองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปร เกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ เชื่อถือ ไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ คือ

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 7 (H7) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 8 (H8) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) และ

สนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ 9 (H4) : ปัจจัยความสำเร็จด้านคุณภาพบริการ(Service Quality) ส่งผลต่อประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เสนอแนะสำหรับการดำเนินงาน ได้ดังนี้

5.3.1.1 ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) สารสนเทศในระบบ FAS พัฒนาให้ตอบสนองความต้องการใช้งานในปัจจุบันให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปรับปรุงให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบการเงิน

5.3.1.2 ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ควรพัฒนาระบบ FAS มีความเสถียรในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในการเข้าถึงระบบ FAS ได้ตลอดเวลา และพัฒนาระบบให้สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ ระบบ FAS มีฟังก์ชัน (Functions) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและพัฒนาให้สามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานตรวจสอบได้เป็นอย่างดี

5.3.1.3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านคุณภาพการบริการ (Service Quality) ควรมีการจัดอบรมและ**ให้ความรู้เพิ่มเติม**เกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ FAS ให้กับผู้ใช้ระบบอย่างเพียงพอ รวมถึงมีการจัดอบรมการใช้งานระบบ FAS **ก่อนเริ่มใช้งาน**ให้กับผู้ใช้ระบบอย่างเพียงพอ และควรมีการจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานเพื่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบ

5.3.1.4 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านเวลา (Time) เนื่องจากระบบ FAS เป็นระบบการอัพโหลดข้อมูลในการตรวจสอบ โดยจะต้องทำกระดาษงานตามไฟล์ Excel ตามแนวการตรวจสอบก่อน

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แต่ไม่ใช่ระบบที่ใช้ในการตรวจสอบ ระบบ FAS จึงเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการตรวจสอบที่สามารถสืบค้นข้อมูลการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเท่านั้น ปัญหาและอุปสรรคของระบบ FAS คือ การอัพโหลดบางครั้งจะค่อนข้างช้า และกระดาษงานบางบัญชี จะอัพโหลดซ้ำซ้อน ทั้งที่กระดาษงานใช้กระดาษงานเดียวกัน หากระบบ FAS สามารถนำเข้างบ จัดทำกระดาษงานในระบบเลยโดยไม่ต้องอัพโหลดอีก และสามารถใช้งบที่ผ่านการตรวสอบแล้วจากในระบบเพื่อออกรายงานให้หน่วยรับตรวจได้เลยจะช่วยลดเวลา และความซ้ำซ้อนในการทำงานให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5.3.1.5 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านคุณภาพ (Quality) ถ้าคุณภาพของงานในระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน จะช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจ ทำให้การปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบ FAS บรรลุเป้าหมายและทำให้ผลงานมีคุณภาพ

5.3.1.6 ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ FAS ด้านต้นทุน (Cost) พัฒนาการใช้งานระบบ FAS เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สามารถลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดต้นทุน การเดินทาง ลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบได้

5.3.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.3.2.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

5.3.2.2 ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการวัดระดับประสิทธิภาพของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

5.3.2.3 สามารถนำผลการศึกษาไปแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

5.3.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

5.3.3.1 เนื่องจากการวิจัยดัดแปลงมาจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean ปี ค.ศ. 2003 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) และคุณภาพบริการ (Service Quality) จึงอยากให้มีการศึกษาโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean ปี ค.ศ. 2003 ที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 6 ตัวซึ่งได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) ความตั้งใจและการใช้งาน (Intention to use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) ให้ครบทั้ง 6 ตัวแปร

5.3.3.2 กำหนดให้มีการใช้ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ซึ่งเป็นหนึ่งในกรอบทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางที่ใช้ในการวัดการยอมรับ และความสำเร็จของระบบควบคู่กันไป หรือศึกษาแค่แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) สำหรับประสิทธิภาพการใช้ระบบการจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

5.3.3.3 ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบการจัดการการตรวจสอบรายงานการเงินในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งต่ อไปมีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์มากขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาเสนอแนะว่าให้มีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรมีการใช้เทคนิคอื่นๆ ของเครื่องมือในการวิจัย เช่น การสังเกตการณ์ใช้งานระบบ การสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการศึกษา

5.3.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

5.3.4.1 เนื่องจากเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพียงอย่างเดียว ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด จากผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าว ซึ่งได้รับข้อมูลที่เป็นมุมมองการตอบคำถามตามระดับความคิดเห็นเท่านั้น

5.3.4.2 ผู้วิจัยเลือกศึกษาโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone and McLean ปี ค.ศ. 2003 เฉพาะ 3 ตัวแปร จากทั้งหมด 6 ตัวแปร คือ คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพการบริการ (Service Quality) ดังนั้นผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดดังกล่าว

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม

กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต. (2562). การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงินโดยใช้แบบจำลองการวัดความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*, *16*(2), 151-172. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/journalmbsmut/article/download/231217/157421/778560

กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2557). *คู่มือการลดใช้ปริมาณกระดาษ*. https://fliphtml5.com/kthyw/oshz/basic/

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2554). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิรวัฒน์ สุขศรี. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของกระบวนการรับ-ส่งสินค้า/ วัตถุดิบด้วยระบบ SAP ของพนักงานระดับหัวหน้าของบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ในประเทศไทย.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1144/3/jirawat.sook.pdf

ชนินทร์ ตั้งพานทอง. (2560). *ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนออนไลน์เพื่อเสริมการเรียนการสอน.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. The Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/59699

ญาณิศา พลอยชุม. (2557). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1688/9/yanisa.ploy.pdf

ฐาปนพงศ์ กลิ่นนิล, อัญณิฐา ดิษฐานนท์ และอรพรรณ คงมาลัย. (2559). องค์ประกอบด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศในการซื้อสินค้าออนไลน์ บริบทสินค้าเด็ก. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, *12*(3), 21-37. http://graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/160/131

ณัฐรัตน์ สุขใย. (2562). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3943/3/nattarat_suky.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ดาวเรือง โสภะ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างของผู้ถือหุ้นและการวางแผนภาษีที่ส่งผลต่อนโยบายการจ่ายเงินปันผลของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University https://shorturl.asia/MNYw1

ถิรดา มธุรสพรวัฒนา. (2561). *ทัศนคติและปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Netflix ในแต่ละ Generation*. [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. ห้องสมุดศาสตราจารย์สังเวียน อินทรวิชัย (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6002030465_9889_9942.Pdf

ธนาภา หิมารัตน์ และอรพรรณ คงมาลัย. (2562). โมเดลสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริบทธนาคารพาณิชย์. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 15*(1), 209-220. http://www.graduate.dusit.ac.th/journal/index.php/sdujournal/article/view/595/638

ธัญธนาภา โล่รักษา. (2563)**.** *ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Thanthanapa.Lor.pdf

ปฐมาภรณ์ จันทร์วิภาวี. (2564). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการใช้บริการธุรกรรมการเงินโมบายแบงก์กิ้ง. (Mobile Banking).* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต]. PSU Knowledge Bank. https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17320/1/6030122006.pdf

ปฐมาภรณ์ บำรุงผล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้บริการยื่นแบบภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ยื่นภาษีในธุรกิจภาคอุตสาหกรรม.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยศิลปากร. http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3075/1/61606305.pdf

ประพันธ์พงษ์ ทองประชุม. (2555). *ประสิทธิภาพการใช้งานชุดโปรแกรมสำนักงานโอเพนออฟฟิศของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2229/1/143629.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

พันทิวา อิศรางกูร ณ อยุธยา, อุษณีย์ เส็งพานิช, และรัตนา สิทธิอ่วม. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสาเร็จรูป SAP ในระบบงานบัญชีและการเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคเหนือ จังหวัดพิษณุโลก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 14*(2), 550-563. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/GraduatePSRU/article/download/231148/164992/850633

พิมพิศา สุริยมงคล. (2562). *ปัจจัยความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานโมบายแบ้งก์กิ้งอย่างต่อเนื่อง*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. https://shorturl.asia/VNUoC

ภรภัค นิลคัมภีร์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา : ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในภาคตะวันออก.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University. https://shorturl.asia/tBEmX

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, สมพร พุทธาพิทักษ์ผล, วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล และอภิญญา อิงอาจ. (2560). โมเดลแบบผสมผสานด้านการยอมรับระบบการเรียนผ่านเว็บของผู้สอนด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศในมหาวิทยาลัยไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, *9*(2), 122-138. https://li01.tcithaijo.org/index.php/pnujr/article/view/85620/68102

ภัทริกา ปิยะภาณี. (2549). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชีและการลดลงของงานเอกสารในการนำการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นเครื่องมือในการทำรายการค้าโดยผู้ขายส่งสินค้าอุปโภคบริโภค.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. The Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR). http://cuir.car.chula.ac.th/bitstream/123456789/13639/1/patarika.pdf

รวีพร คูหิรัญ. (2558). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตามแนวพระราชดำริ. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7*(14), 64-76. https://ejournals.swu.ac.th/index.php/swurd/article/view/7418/6823

วัชนีพร เศรษสักโก. (2555). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.* ภาควิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิศรุฒ กวินประกอบสิน. (2560). *ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับบล็อกเชนสำหรับงานบัญชี.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Witsarut.Kaw.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศรันยา เชยสุวรรณ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะระบบสารสนเทศทางการบัญชีกับคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศศินิภา ทิวาลัย. (2555). การวัดประสิทธิผลด้านการให้บริการของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์ของธุรกิจโรงแรม โดยการใช้แบบจำลองของดีลอนแอนด์แม็คคลีน และอีเมตริก. *วารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร*, *7*(1), 89-101. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/BECJournal/article/view/54664/45371

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). บุญศิริการพิมพ์.

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563, 23 ธันวาคม). *อนาคตของการตรวจสอบบัญชี (Audit) ที่ทุกคนควรรู้*. https://www.arac.co.th/a/86670.

สรวิชญ์ แหนไส. (2563). *ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อคุณภาพสำนักงานบัญชี*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/Soravit.Han.pdf

สราวัลย์ ตั้งปัทมชาติ และจรัญญา ปานเจริญ. (2563). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, *34*(109), 173-185. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/DPUSuthiparithatJournal/article/view/242303/164720

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2561). *โครงสร้างภาพรวม.* https://www.audit.go.th/โครงสร้างภาพรวม

สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. (2563, 9 มิถุนายน). *การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การตรวจเงินแผ่นดินยุคดิจิทัล*. https://datagov.audit.go.th/node/12

สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน. (2564, 13 ตุลาคม). *คู่มือการใช้งานระบบ FAS User Manual Document ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน Financial Audit System: FAS เวอร์ชั่น : 1.0*. สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน.

สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/385.pdf

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สุนิสา รัตนประยูร. (2559). *การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในเขตเทศบาล อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สุมินทร เบ้าธรรม. (2558). *วิจัยทางการบัญชี.* ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

สุวิมล ตรีคงธรรมกุล. (2560). *ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีผ่านสื่อดิจิทัลที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อาชนเทพ อัครสุวรรณ์. (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ.* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/158043.pdf

Balasubramanian, S., Jagannathan, V., & Natarajan, T. (2014). Information Systems Success in the Context of Internet Banking: Scale development. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 19(3), 1-15.

Burda, D., & Teuteberg, F. (2015). Understanding service quality and system quality success factors in cloud archiving from an end-user perspective. *Information Systems Management, 32*(4), 266-284. https://doi.org/10.1080/10580530.2015.1079998

Chung, H. Y., Lee, G. G., & Liu, S. H. (2014). Policy and barriers related to implementing adult e-learning in Taiwan. *Australian Journal of Adult Learning, 54*(3), 389-414. https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/ielapa.761222590951449

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of Information Systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, *19*(4), 9-30.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The quest for the dependent variable. *Information systems research*, *3*(1), 60-95.

Runyon, R., Haber, A., Pittenger, D. & Coleman, K. (1996). *Fundamentals of Behavioral Statistics*. McGraw-Hill

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3 rd ed). Harper and Row.

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ก.

แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตารางสรุปผลการตรวจ IOC

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ1	ผู้ทรงคุณวุฒิ2	ผู้ทรงคุณวุฒิ3		
1	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6	+1	+1	0	0.667	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			IOC	แปลผล
	ผู้ทรงคุณวุฒิ1	ผู้ทรงคุณวุฒิ2	ผู้ทรงคุณวุฒิ3		
29	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
31	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
35	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
36	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถาม

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS) ของข้าราชการและลูกจ้างสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งมีความสำคัญและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความจริง ตามความคิดเห็นของท่าน

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลจะนำเสนอในรูปแบบของบทสรุปในภาพรวม โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด รวมถึงผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการและวิชาชีพเท่านั้น

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 42 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) จำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถาม โปรดติดต่อผู้วิจัย นางสาวอลิศษา เจริญจิตร์ โทรศัพท์หมายเลข 086-322-4509

E-mail : 645152010058@dpu.ac.th หรือ Line ID : littke-zza

ผู้วิจัย นางสาวอลิศษา เจริญจิตร์

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30 – 40 ปี

☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

☐ สำนักตรวจสอบการเงินและบริหารพัสดุที่ 1-24

☐ สำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัด (76 สำนัก)

5. ตำแหน่งงาน

☐ พนักงานสมทบตรวจเงินแผ่นดิน ☐ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินปฏิบัติการ

☐ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการ ☐ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินชำนาญการพิเศษ

☐ นักวิชาการตรวจเงินแผ่นดินเชี่ยวชาญ ☐ ผู้อำนวยการสำนัก

6. ประสบการณ์ตรวจสอบรายงานการเงิน ในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี ☐ 15 ปีขึ้นไป

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

<u>ส่วนที่ 2</u> ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

7 = เห็นด้วยมากที่สุด

6 = เห็นด้วยมาก

5 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก

4 = เห็นด้วยปานกลาง

3 = เห็นด้วยค่อนข้างน้อย

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)							
1. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน							
2. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS มีความถูกต้องเชื่อถือได้							
3. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย							
4. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS ตอบสนองความต้องการใช้งานของท่านในปัจจุบัน							
5. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์มาตรฐานเกี่ยวกับการตรวจเงินแผ่นดินด้านการตรวจสอบการเงิน							
6. ท่านคิดว่าสารสนเทศในระบบ FAS มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบของท่าน							

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพระบบ (System Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)							
1. ท่านคิดว่าระบบ FAS มีฟังก์ชัน (Functions) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของท่าน และสามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานตรวจสอบได้เป็นอย่างดี							
2. ท่านคิดว่าระบบ FAS สามารถประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือ							
3. ท่านคิดว่าระบบ FAS มีเมนู (Menu) และหน้าจอการทำงานที่ใช้งานได้สะดวก ไม่ซับซ้อน							
4. ท่านคิดว่าระบบ FAS มีความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลสูง							
5. ท่านคิดว่าระบบ FAS มีความเสถียรในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และตอบสนองความต้องการของท่านในการเข้าถึงระบบ FAS ได้ตลอดเวลา							
6. ท่านคิดว่าระบบ FAS สามารถเข้าถึง (Access) แก้ไข (Edit) และสอบทาน (Review) ระบบตามสิทธิที่ท่านได้รับ							
คุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)							
1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ให้ความช่วยเหลือ เมื่อท่านมีปัญหาการใช้ระบบได้อย่างรวดเร็ว							
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีความรู้ความสามารถ และพร้อมเต็มใจในการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับระบบ FAS ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม							
3. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมการใช้งานระบบ FAS **ก่อนเริ่มใช้งาน**ให้ท่านอย่างเพียงพอ							

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
คุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)							
4. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดอบรมและ**ให้ความรู้เพิ่มเติม**เกี่ยวกับฟังก์ชันใหม่ๆ ในการใช้งานระบบ FAS ให้ท่านอย่างเพียงพอ							
5. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS มีการจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบ FAS อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการใช้งานเพื่อการปฏิบัติงานของท่าน							
6. หากท่านพบปัญหาการใช้งานระบบ FAS ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ FAS ได้หลากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ (Mobile phone) หรือ อีเมล (E-mail) หรือ แอพพลิเคชั่นไลน์ (Application-Line) ฯลฯ							

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 7 ระดับ ดังนี้

7 = เห็นด้วยมากที่สุด

6 = เห็นด้วยมาก

5 = เห็นด้วยค่อนข้างมาก

4 = เห็นด้วยปานกลาง

3 = เห็นด้วยค่อนข้างน้อย

2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency Of Used) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
ด้านเวลา (Time)							
1. ระบบ FAS มีการแสดงผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของท่าน							
2. ระบบ FAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจของท่านได้							
3. ท่านคิดว่าระบบ FAS ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนในองค์กร							
4. ระบบ FAS ช่วยให้ท่านสามารถค้นหา และตรวจสอบที่มาของข้อมูลจากการปฏิบัติงานย้อนหลังได้ตลอด ซึ่งทำให้ท่านทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น							
5. ระบบ FAS ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในทีมตรวจสอบให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว							
6. ระบบ FAS ช่วยให้ท่านประหยัดเวลาในการจัดทำรายงานในภาพรวมเพื่อเสนอต่อผู้บริหาร							
ด้านคุณภาพ (Quality)							
1. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยยกระดับมาตรฐานการทำงานในองค์กร							
2. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น							
3. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้มีความถูกต้อง และครบถ้วน							
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ช่วยให้หัวหน้างานสอบทานงานด้วยความมั่นใจ							
5. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ทำให้องค์กรมีการควบคุมการทำงานที่มีมาตรฐาน							

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประสิทธิภาพการใช้งาน (Efficiency Of Used) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)	ระดับความคิดเห็น						
	1	2	3	4	5	6	7
6. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรลุเป้าหมายและทำให้ผลงานมีคุณภาพ							
ด้านต้นทุน (Cost)							
1. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการใช้กระดาษในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ							
2. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนในการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น แฟ้มเอกสาร หมึกพิมพ์ ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ							
3. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรลดต้นทุนการจัดส่งเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ							
ด้านต้นทุน (Cost)							
4. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้องค์กรประหยัดต้นทุนการเก็บรักษาเอกสารในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ							
5. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS สามารถทำให้ลดต้นทุนการเดินทาง							
6. ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ FAS ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลดต้นทุนการทำงานที่ซ้ำซ้อน							

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ค.

การทดสอบเครื่องมือ

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

การทดสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ดำเนินการในลักษณะการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) เป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาควรมีค่า ในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair et al., 2006) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item–Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) ในการตรวจสอบความเที่ยง ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงทั้งข้อมูลทดลองใช้ (n = 40) และข้อมูลที่เก็บจริงของกลุ่มผู้ใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ในกรุงเทพมหานคร (n = 410) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ การตรวจสอบความเที่ยงสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre–test) (n = 40) จากผลการวิเคราะห์ ความเที่ยงผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร เนื่องจากผลการวิเคราะห์ ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด คือ มากกว่า 0.7 และค่า Corrected Item Total Correlation มีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ (Reliability) ของแบบสอบถาม ตัวอย่างจำนวน 10 คน

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IFQ1	26.20	20.622	.497	.938
IFQ2	26.00	15.778	.893	.887
IFQ3	26.40	16.933	.907	.886
IFQ4	26.20	18.844	.754	.908
IFQ5	26.00	15.778	.805	.905
IFQ6	25.70	19.344	.896	.899

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพระบบ (System Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STQ1	25.80	25.956	.955	.926
STQ2	25.60	26.933	.893	.933
STQ3	25.60	26.267	.864	.936
STQ4	25.50	28.278	.739	.950
STQ5	26.30	23.567	.953	.925
STQ6	25.70	28.456	.672	.958

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SVQ1	28.00	17.111	.587	.927
SVQ2	27.70	17.344	.720	.914
SVQ3	28.30	13.122	.964	.874
SVQ4	28.20	14.400	.759	.909
SVQ5	28.10	15.878	.774	.904
SVQ6	28.20	14.400	.874	.889

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านเวลา (Time)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFT1	25.70	22.456	.865	.956
EFT2	25.80	22.622	.916	.953
EFT3	25.70	20.900	.936	.948
EFT4	25.60	20.267	.779	.970
EFT5	25.70	19.789	.960	.945
EFT6	25.50	21.611	.894	.952

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านคุณภาพ (Quality)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFQ1	27.30	26.011	.651	.934
EFQ2	27.10	26.544	.825	.926
EFQ3	27.50	20.278	.841	.914
EFQ4	27.80	22.622	.811	.915
EFQ5	27.20	23.067	.917	.904
EFQ6	27.60	18.044	.949	.901

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านคุณภาพ (Cost)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	10	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFC1	27.60	28.933	.815	.901
EFC2	27.40	26.489	.927	.884
EFC3	27.70	29.344	.759	.908
EFC4	27.60	26.933	.920	.886
EFC5	28.10	27.211	.647	.928
EFC6	28.10	27.656	.662	.923

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ผลการวิเคราะห์ (Reliability) ของแบบสอบถาม ตัวอย่างจำนวน 10 คน

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
IFQ1	26.20	20.622	.497	.938
IFQ2	26.00	15.778	.893	.887
IFQ3	26.40	16.933	.907	.886
IFQ4	26.20	18.844	.754	.908
IFQ5	26.00	15.778	.805	.905
IFQ6	25.70	19.344	.896	.899
Cronbach's Alpha of Information Quality				.904

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพระบบ (System Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
STQ1	25.80	25.956	.955	.926
STQ2	25.60	26.933	.893	.933
STQ3	25.60	26.267	.864	.936
STQ4	25.50	28.278	.739	.950
STQ5	26.30	23.567	.953	.925
STQ6	25.70	28.456	.672	.958
Cronbach's Alpha of System Quality				.938

ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ (Service Quality) ของระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (Financial Audit System: FAS)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SVQ1	28.00	17.111	.587	.927
SVQ2	27.70	17.344	.720	.914
SVQ3	28.30	13.122	.964	.874
SVQ4	28.20	14.400	.759	.909
SVQ5	28.10	15.878	.774	.904
SVQ6	28.20	14.400	.874	.889
Cronbach's Alpha of Service Quality				.903

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านเวลา (Time)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFT1	25.70	22.456	.865	.956
EFT2	25.80	22.622	.916	.953
EFT3	25.70	20.900	.936	.948
EFT4	25.60	20.267	.779	.970
EFT5	25.70	19.789	.960	.945
EFT6	25.50	21.611	.894	.952
			Cornbrash's Alpha of Time	.954

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านคุณภาพ (Quality)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFQ1	27.30	26.011	.651	.934
EFQ2	27.10	26.544	.825	.926
EFQ3	27.50	20.278	.841	.914
EFQ4	27.80	22.622	.811	.915
EFQ5	27.20	23.067	.917	.904
EFQ6	27.60	18.044	.949	.901
			Cornbrash's Alpha of Quality	.916

ข้อคำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานจัดการการตรวจสอบรายงานการเงิน (FAS) ด้านคุณภาพ (Cost)

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EFC1	27.60	28.933	.815	.901
EFC2	27.40	26.489	.927	.884
EFC3	27.70	29.344	.759	.908
EFC4	27.60	26.933	.920	.886
EFC5	28.10	27.211	.647	.928
EFC6	28.10	27.656	.662	.923
			Cornbrash's Alpha of Cost	.916

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง (n =10)) จากผลการวิเคราะห์ ความเที่ยงของข้อมูลที่ เก็บจริงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item Total Correlation มากกว่า 0.3 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัด ข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

ตาราง ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 10)

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
คุณภาพสารสนเทศ (Information	6	IFQ1	.815	
Quality): IQ		IFQ2	.927	
		IFQ3	.759	
		IFQ4	.920	
		IFQ5	.647	
		IFQ6	.662	.920
คุณภาพระบบ (System Quality): SQ	6	STQ1	.955	
		STQ2	.893	
		STQ3	.864	
		STQ4	.739	
		STQ5	.953	
		STQ6	.672	.948
คุณภาพบริการ (Service Quality): SVQ	6	SVQ1	.587	
		SVQ2	.720	
		SVQ3	.964	
		SVQ4	.759	
		SVQ5	.774	
		SVQ6	.874	.919

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตาราง ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลทดลองใช้ (Pre-test) (n = 10)

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time): EffT	6	EFT1	.865	
		EFT2	.916	
		EFT3	.936	
		EFT4	.779	
		EFT5	.960	
		EFT6	.894	961
ประสิทธิภาพคุณภาพ (Quality): EffQ	6	EFQ1	.651	
		EFQ2	.825	
		EFQ3	.841	
		EFQ4	.811	
		EFQ5	.917	
		EFQ6	.949	.930
ประสิทธิภาพต้นทุน (Cost): EffC	6	EFC1	.815	
		EFC2	.927	
		EFC3	.759	
		EFC4	.920	
		EFC5	.647	
		EFC6	.662	.920

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สำหรับการตรวจสอบความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)) จากผลการวิเคราะห์ ความเที่ยงของข้อมูลที่เก็บจรงพบว่า ข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือ มีค่า Corrected Item Total Correlation มากกว่า 0.3 และตัวแปรทุกตัวมีค่าความเที่ยงมากกว่า 0.7 ผู้วิจัยจึงไม่ได้ตัด ข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปร

ตาราง ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
คุณภาพสารสนเทศ (Information	6	IFQ1	.804	
Quality): IQ		IFQ2	.840	
		IFQ3	.796	
		IFQ4	.888	
		IFQ5	.791	
		IFQ6	.847	.941
คุณภาพระบบ (System Quality): SQ	6	STQ1	.803	
		STQ2	.840	
		STQ3	.825	
		STQ4	.789	
		STQ5	.816	
		STQ6	.740	.933
คุณภาพบริการ (Service Quality): SVQ	6	SVQ1	.823	
		SVQ2	.840	
		SVQ3	.876	
		SVQ4	.882	
		SVQ5	.872	
		SVQ6	.850	.954

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ตาราง ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยง (Reliability) ของมาตรวัดสำหรับข้อมูลที่เก็บจริง (n = 400)

ตัวแปร	จำนวนตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha
ประสิทธิภาพด้านเวลา (Time): EffT	6	EFT1	.782	
		EFT2	.901	
		EFT3	.897	
		EFT4	.809	
		EFT5	.921	
		EFT6	.847	.954
ประสิทธิภาพคุณภาพ (Quality): EffQ	6	EFQ1	.908	
		EFQ2	.926	
		EFQ3	.920	
		EFQ4	.895	
		EFQ5	.912	
		EFQ6	.931	.974
ประสิทธิภาพต้นทุน (Cost): EffC	6	EFC1	.868	
		EFC2	.895	
		EFC3	.899	
		EFC4	.885	
		EFC5	.754	
		EFC6	.826	.952

DPU DHURAKIJ PUNDIT UNIVERSITY มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล อลิศษา เจริญจิตร์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557 - บริหารธุรกิจบัณฑิต (บท.บ) สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2549 - วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) การจัดการสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2562 - พนักงานสมทบตรวจเงินแผ่นดิน ชั้น 3
สำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดสมุทรสงคราม

พ.ศ. 2561 - เจ้าหน้าที่บัญชีเจ้าหนี้ บริษัท สหชลผลพืช จำกัด

พ.ศ. 2560 - ผู้จัดการแผนกบัญชี บริษัท พร้อมขนส่ง จำกัด

พ.ศ. 2558 - ผู้จัดการแผนกบัญชีเจ้าหนี้ บริษัท ยงเฮ้าส์ จำกัด
ผู้จัดการแผนกการเงิน บริษัท ยงเฮ้าส์ จำกัด
ผู้จัดการแผนกบัญชีใบกำกับภาษี บริษัท ยงเฮ้าส์ จำกัด

พ.ศ. 2551 - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่บัญชี
บริษัท เอ เอส การบัญชีภาษีและกฎหมาย จำกัด
และบริษัท แอทแอคเคาน์ติ้งแอนด์คอนซัลแตนท์ จำกัด

พ.ศ. 2550 - เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่เผยแพร่ข้อมูล
ทางด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์พัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อม (ADEQ)