

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานการรับและนำส่งเงินในระบบบัญชีและการเงิน เพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

User Satisfaction in Using the Prince of Songkla Management Accounting System for Cash Receipts and Funds Transmittals

สิริมา เพ็ชรรัตน์^{1*}
Sirima Patchruch^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบสารสนเทศด้านรับและนำส่งเงิน โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างใช้ประชากรเป็นหน่วยวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับและนำส่งเงิน รวมทั้งสิ้น 55 คน แบ่งเป็น 3 ประเภทบุคลากร 1) พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ 2) พนักงานมหาวิทยาลัย 3) พนักงานเงินรายได้ โดยแบบสอบถามจำแนกเป็น 2 ด้านคือ 1) ด้านการใช้งานระบบ 2) ด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบ ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.56$) และด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu=4.20$, $\sigma=0.64$) 2) พนักงานมหาวิทยาลัย มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.88$, $\sigma=0.69$) และด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.94$, $\sigma=0.71$) 3) พนักงานเงินรายได้ มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก ($\mu=3.55$, $\sigma=0.74$) และด้านประสิทธิภาพการทำงานระบบมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\mu=3.86$, $\sigma=0.79$) โดยมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ การพัฒนาโปรแกรมต้องดำเนินการให้สามารถใช้งานด้านการรับและนำส่งเงินได้ทุกประเภทเอกสารการรับเงิน และสามารถใช้งานโปรแกรมให้ทำงานได้โดยไม่ติดขัด มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับและนำส่งเงินโดยสามารถออกไปเสร็จรับเงินจากระบบ PSU MAS พร้อมการนำส่งเงิน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การใช้งานระบบสารสนเทศ รับและนำส่ง

Abstract

The objective of this research was to evaluate users' satisfaction on using computerized information systems for daily cash receipts and remittances in Accounting Management System of Prince of Songkla University. Questionnaire was used to collect the data. The samples for this study were 55 Prince of Songkla University staff whose main duties involved receiving money from the public and remitting the daily receipts to the university and were divided into 3 groups; university staff converted from government staff, university staff, and university income staff. The questionnaire was divided into two parts: 1) the system use, and 2) the system efficiency. The research results revealed that 1) the converted university staff were highly satisfied with the system use at ($\mu=4.20$, $\sigma=0.56$) and the system efficiency at ($\mu=4.20$, $\sigma=0.64$), 2) the university staff were highly satisfied with the system use at ($\mu=3.88$, $\sigma=0.69$) and the system efficiency at ($\mu=3.94$, $\sigma=0.71$), and 3) university income staff were highly satisfied with the system use at ($\mu=3.55$, $\sigma=0.74$) and the system efficiency at ($\mu=3.86$, $\sigma=0.79$). The users' suggestions from the study were to improve the system use and the system efficiency to support all types of cash receipt transactions and to maintain a high level of availability to support the printing of

¹ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

¹ Finance Division, Prince of Songkla University, Songkla, 90110

*Corresponding author: e-mail: sirima.pa@psu.ac.th

Received: January 28, 2022, Accepted: March 1, 2022, Published: September 4, 2022



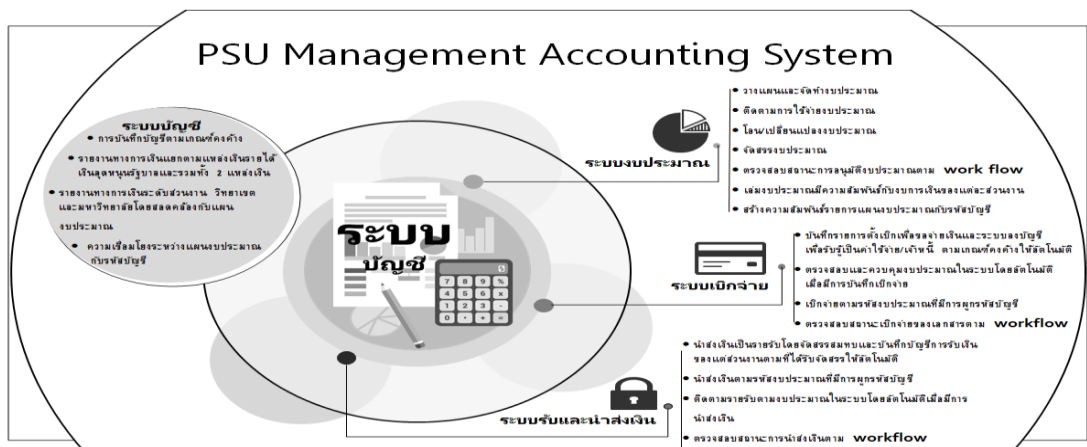
the official cash receipts that accompany the transactions. Most importantly, PSU-MAS should be continually developed and enhanced to meet the requirements of current and future financial transactions.

Keywords: satisfaction, use of information systems, Cash Receipts and Funds Transmittals

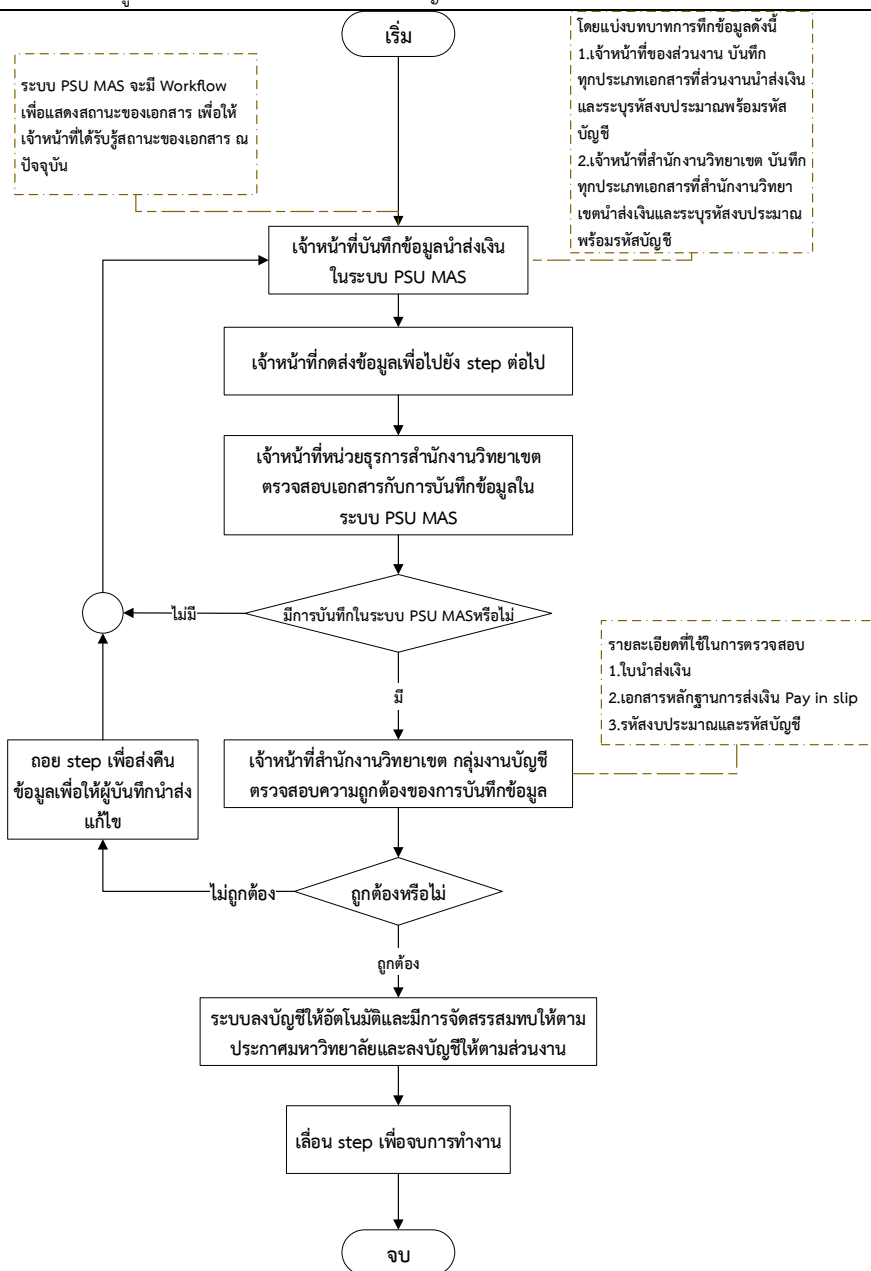
บทนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกของภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ ให้การศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาวิชาการ วิชาชีพ และงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยี และนำไปใช้พัฒนา ประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ โดยมีภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีฐานะเป็นหน่วยงานใน กำกับของรัฐ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2559) ซึ่งประกอบด้วย 5 วิทยาเขต เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และภารกิจของมหาวิทยาลัยข้างต้น จะต้องมีการจัดการด้านการเงินและการบัญชีเข้ามามีเกี่ยวข้องการนำส่งเงิน รายรับเป็นอีกกระบวนการหนึ่งทางด้านการเงินเพื่อใช้ในการจัดเก็บรายรับและเงินประเภทอื่น ซึ่งปัจจุบันแต่ละ วิทยาเขตใช้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาเฉพาะแต่ละวิทยาเขต โดยในแต่ละวิทยาเขตให้ส่วนงานจัดทำบันทึก ข้อความในการนำส่งเงินเพื่อบันทึกบัญชีในการนำส่งเงินที่สำนักงานวิทยาเขต ทำให้ข้อมูลการบันทึกบัญชี และการจัดสรรเงินมีความล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน และการกำหนดค่าตั้งต้นในการจัดสรรสมทบที่แตกต่างกันไม่ เป็นแนวเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงส่งผลไปยังจำนวนเงินที่ถูกจัดสรรเพื่อใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์และภารกิจมีความคลาดเคลื่อนและล่าช้า

สืบเนื่องจากข้อมูลดังกล่าว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งเรียกว่า ระบบ บัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (Prince of Songkla University Management Accounting System) ชื่อย่อ "PSU MAS" (ภาพที่ 1) เพื่อช่วยในการดำเนินกิจกรรมทางด้านการเงินและบัญชี โดยการบันทึกนำส่งเงินรายรับจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณเพื่อควบคุมงบประมาณและ ติดตามการรับตามงบประมาณ และจะทำให้ทราบรายรับจริงที่เกิดขึ้นในงบประมาณโดยมีความเชื่อมโยงกับระบบ บัญชีเพื่อบันทึกบัญชีอัตโนมัติด้านรายรับที่เกิดขึ้นอีกทั้งระบบจะแสดงกระแสนงาน (workflow) ของเอกสารรับเงิน แต่ละฉบับเพื่อจะได้ทราบว่าเอกสารอยู่ในกระบวนการใดโดยสามารถเรียกดูข้อมูลเจาะลงไป (Drill Down) และสามารถบันทึกรับเงินจากลูกหนี้ได้ในระบบการเงินรับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วย ความโปร่งใสตรวจสอบได้ทั้งยังช่วยในการประมวลผล รายงานการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้สำหรับ ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยระบบ PSU MAS เปิดใช้งานในวันที่ 7 ตุลาคม 2563 ซึ่งประกอบด้วย 4 ระบบงานหลัก ดังนี้ 1) ระบบงบประมาณ 2) ระบบการรับและนำส่ง 3) ระบบเบิกจ่ายเงิน 4) ระบบบัญชี (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 1 ภาพรวมของระบบ PSU Management Accounting System



ภาพที่ 2 ภาพขั้นตอนการทำงานของระบบรับและนำส่ง

ผู้วิจัยในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานร่วมกับนักพัฒนาระบบ โดยระบบบัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินงานด้านการเงินและบัญชี และเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบกระทรวงการคลัง (ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562, 2562) ระเบียบและประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน พ.ศ. 2562, 2562) ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของระบบการรับและนำส่งเงินและทำการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานของระบบบัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานการรับและนำส่งเงินในระบบบัญชีและการเงินเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ใช้ประชากรเป็นหน่วยวิจัย ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับรับและนำส่งเงิน รวมทั้งสิ้น 55 คน ประกอบด้วยประเภทบุคลากรดังนี้ 1) พนักงานเปลี่ยนสถานภาพ จำนวน 4 คน 2) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 38 คน 3) พนักงานเงินรายได้ จำนวน 13 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลในเบื้องต้นได้จัดทำแบบสอบถามให้อยู่ในรูปแบบของ Microsoft Excel โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน พิจารณาความครบถ้วนถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย นำคำตอบของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่า IOC พบว่า ค่าถามทุกข้อมีค่าเกิน 0.6 ขึ้นไป แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้ (Try-Out) กับบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน เพื่อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษาในแบบสอบถาม การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค Cronbach (1990) (Cronbach's Reliability Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ผ่าน Google Form เนื่องจากช่วงเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ตามศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ผ่านเครือข่ายเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการประเมินผลวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการวัดประสิทธิภาพการทำงานของระบบทั้งหมด 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบและด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ให้แสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับความต้องการและปัญหาที่พบในการใช้งานระบบ

สถิติการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean: μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: σ) โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยแต่ละระดับกำหนดคะแนนไว้ คือ 5 = พอใจมากที่สุด, 4 = พอใจมาก, 3 = พอใจปานกลาง, 2 = พอใจน้อย และ 1 = พอใจน้อยที่สุด แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้แปลความหมายค่าเฉลี่ย คือ 4.50-5.00 = พอใจมากที่สุด, 3.50-4.49 = พอใจมาก, 2.50 - 3.49 = พอใจปานกลาง, 1.50 - 2.49 = พอใจน้อย และ 1.00-1.49 = พอใจน้อยที่สุด (บุญชม, 2556)

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อประเมินศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศด้านรับและนำส่งเงิน โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการรับและนำส่งเงินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ทำการประเมิน ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศระบบ PSU Management Accounting System ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 55 คน แบ่งเป็นประเภทตำแหน่งดังนี้ 1) พนักงานเปลี่ยนสถานภาพจำนวน 4 คน 2) พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 38 คน 3) พนักงานเงินรายได้ จำนวน 13 คน จากการศึกษาพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ พนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานเงินรายได้ มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความพึง

พอใจในการใช้งานระบบระดับความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 1) ขณะที่พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพพนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานเงินรายได้มีความเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของระบบระดับความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจการใช้งานต่อระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	พนักงานมหาวิทยาลัย เปลี่ยนสถานภาพ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน เงินรายได้
	$\mu(\sigma)$ ระดับ	$\mu(\sigma)$ ระดับ	$\mu(\sigma)$ ระดับ
1. ระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่มีความชัดเจน	4.25 (0.43) มาก	3.87 (0.69) มาก	3.69 (0.82) มาก
2. ระบบมีหน้าจอสําหรับการทำงานตามประเภทของเอกสารการส่งเงิน	4.50 (0.50) มากที่สุด	4.16 (0.59) มาก	3.46 (0.63) ปานกลาง
3. ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติ	4.25 (0.43) มาก	3.76 (0.78) มาก	3.77 (0.70) มาก
4. ระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กร	4.00 (0.71) มาก	3.97 (0.71) มาก	3.46 (0.93) ปานกลาง
5. มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	4.00 (0.71) มาก	3.63 (0.67) มาก	3.38 (0.62) ปานกลาง
รวม	4.20 (0.56) มาก	3.88(0.69) มาก	3.55 (0.74) มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ	พนักงานมหาวิทยาลัย เปลี่ยนสถานภาพ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน เงินรายได้
	$\mu(\sigma)$ ระดับ	$\mu(\sigma)$ ระดับ	$\mu(\sigma)$ ระดับ
1. ระบบมีการติดตามรายรับตามงบประมาณในระบบโดยอัตโนมัติ	3.75 (0.83) มาก	3.76 (0.84) มาก	3.69 (0.72) มาก
2. ระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ	4.00 (0.71) มาก	4.05 (0.60) มาก	3.85 (0.77) มาก
3. ระบบสามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้	4.75 (0.43) มากที่สุด	3.89(0.79) มาก	4.00 (0.78) มาก
4. ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน	4.50 (0.50) มากที่สุด	4.16 (0.59) มาก	4.00 (0.88) มาก
5. สามารถนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบไปใช้งานได้จริง	4.00 (0.71) มาก	3.84 (0.74) มาก	3.77 (0.80) มาก
รวม	4.20 (0.64) มาก	3.94 (0.71) มาก	3.86 (0.79) มาก

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 11 คน ดังนี้

1. ต้องการให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
 - 1.1 การแก้ไข ERROR ของโปรแกรมให้ไม่ติดขัด ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องข้อมูลแสดงผลถูกต้อง (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18)
 - 1.2 ต้องการให้มีรายงานสำหรับการตรวจสอบข้อมูลด้านรับและนำส่งเงิน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09)
 - 1.3 ต้องการให้มีการพัฒนาระบบที่ยังไม่สมบูรณ์ต่อเนื่องไป เพื่อให้สามารถออกไปเสร็จรับเงินในระบบ PSU Management Accounting System (จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18)
2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทันสมัย สม่่าเสมอ จำนวน 1 คน (จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09)
3. ในการปฏิบัติงานในส่วนที่พัฒนาผู้ใช้อย่างไม่เข้าใจทุกกระบวนการทำงานของระบบ (จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.46)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศด้านรับและนำส่งของระบบ PSU Management Accounting System ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ จำนวน 4 คน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(σ) 0.56 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า โดยในข้อระบบมีหน้าจอสำหรับการทำงานตามประเภทของเอกสารการส่งเงิน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.50 และในข้อระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่มีความชัดเจน ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติ ระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กร มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.25, 4.25, 4.00 และ 4.00 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.43, 0.43, 0.71 และ 0.71 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(σ) 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อระบบสามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.75 และ 4.50 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.43 และ 0.50 ตามลำดับ และในข้อสามารถนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบไปใช้งานได้จริง ระบบมีการติดตามรายรับตามงบประมาณในระบบโดยอัตโนมัติ ระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.00, 4.00 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.71, 0.71, และ 0.83 ตามลำดับ

2. พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 38 คน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(σ) 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยในทุกข้อที่ระดับความพึงพอใจมาก ระบบมีหน้าจอสำหรับการทำงานตามประเภทของเอกสารการส่งเงิน ระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กร ระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่มีความชัดเจน ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติ มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.16, 3.97, 3.87, 3.76 และ 3.63 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.59, 0.71, 0.69, 0.78 และ 0.67 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน ระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ ระบบสามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ สามารถนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบไปใช้งานได้จริง ระบบมีการติดตามรายรับตามงบประมาณในระบบโดยอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.16, 4.05, 3.89, 3.84 และ 3.76 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.59, 0.60, 0.79, 0.74 และ 0.84 ตามลำดับ

3. พนักงานเงินรายได้ จำนวน 13 คน มีความคิดเห็นในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โดยในข้อระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติ ระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่มีความชัดเจน มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 3.77 และ 3.69 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.70 และ 0.82 ตามลำดับ และในข้อระบบมีหน้าจอสำหรับการทำงานตามประเภทของเอกสารการส่งเงิน ระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กร มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 3.46, 3.46 และ 3.38 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.93, 0.93 และ 0.62 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยรวม (μ) 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในทุกข้อมีระดับความพึงพอใจมาก ระบบสามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน ระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ สามารถนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบไปใช้งานได้จริง ระบบมีการติดตามรายรับตามงบประมาณในระบบโดยอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.00, 4.00, 3.85, 3.77 และ 3.69 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) 0.78, 0.88, 0.77, 0.80 และ 0.77 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบ PSU Management Accounting System ในส่วนของระบบรับและนำส่งเงินขึ้น เพื่อให้ลดปัญหาการทำงานระบบเดิม ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการวิจัยเชิงสำรวจ

ความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ระบบ PSU Management Accounting System ในระบบรับและนำส่งเงินบุคลากรของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยสรุปความพึงพอใจเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบส่งผลการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาวรรณ และเบญจพร (2564) พบว่า การบริหารการเงินและบัญชีมีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านความถูกต้องและครบถ้วนของบุคลากรงานการเงินและบัญชี สังกัดกระทรวงพาณิชย์ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการบริหารงานด้านการเงินและบัญชีดีจะทำให้งานมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องครบถ้วน เพราะภารกิจหลักของงานการเงินและบัญชี คือ การรับ-จ่ายเงิน ซึ่งถือระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ซึ่งจะกำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ทำให้การทำงานมีกระบวนการที่เป็นไปตามลำดับ ซึ่งเป็นผลให้งานนั้นมีความถูกต้องและครบถ้วน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความคิดเห็นตรงกัน ในข้อระบบมีขั้นตอนการใช้งานที่มีความชัดเจน ระบบช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติ มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ และคณะ (2562) ได้ศึกษา ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบริหารส่วนท้องถิ่น อิเล็กทรอนิกส์ e-LAAS ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประสิทธิภาพของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวม ควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้การใช้ระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่น อิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวกและลดขั้นตอนการทำงานเอกสารที่ซับซ้อนซึ่งส่งผลทำให้รายงานทางการเงิน ที่เป็นผลลัพธ์จากประสิทธิภาพของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่น อิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) ที่มีคุณภาพ แสดงข้อมูลครบถ้วน และถูกต้องตรงตามความเป็นจริง เพื่อนำมาใช้นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ รองลงมา คือ ระบบสามารถนำมาใช้งานได้จริงในองค์กรและมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ โดยกลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีความมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งในมุมมองของพนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ มีอายุการทำงานที่มากที่สุด และมีระบบรองรับการทำงานสังเกตได้ว่ามีความมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดข้อระบบมีหน้าจอสำหรับการทำงานตามประเภทของเอกสารการส่งเงิน โดยมีต้องเริ่มบันทึกรายละเอียดของเอกสารทุกขั้นตอนการทำงาน เพราะมีการเชื่อมโยงของข้อมูลทุกกระบวนการทำงาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้งานต่อได้ทันทั่วทั้งที่ อีกทั้งมีแนวปฏิบัติด้านรับและนำส่งเงินที่เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย

2. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลงกรณ์ (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ของผู้ใช้งานโปรแกรมสตริม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานโปรแกรม ได้แก่ คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ ความเสถียรภาพ ความง่ายในการเข้าถึง ความรวดเร็วความปลอดภัยในการใช้งานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมสตริม ซึ่งควรจะต้องมุ่งเน้นคุณภาพของระบบในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาพรและทัดทอง (2560) การบริหารงบประมาณมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยพัฒนา เครื่องมือกระบวนการทำงาน การบริหารและการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการเพิ่มพูนทักษะการใช้งานเทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานให้มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนทำงาน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านงบประมาณมีเครื่องมือที่ทันสมัย ปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าตรวจสอบการเบิก - จ่ายงบประมาณเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างทันที่ จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยเปลี่ยนสถานภาพ มีความพึงพอใจมากที่สุด ข้อระบบสามารถค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ ระบบมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน ซึ่งมีความปลอดภัยในการใช้งานรองลงมา ซึ่งกลุ่มบุคลากรมหาวิทยาลัยมีความคิดเห็นตรงกันระดับความพึงพอใจมาก ในข้อระบบติดตามรายรับตามงบประมาณในระบบโดยอัตโนมัติ ระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ เดิมแต่ละส่วนงานมีระบบการทำงานที่แตกต่างกันไม่สามารถรวมข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงเพื่อส่งต่อให้แก่มหาวิทยาลัย ทำให้ผู้บริหารรับรู้อย่างได้มหาวิทยาลัยไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องด้วยทุกส่วนงานใช้ระบบ PSU

Management Accounting System ระบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย มีมาตรฐานการทำงานแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย สามารถนำข้อมูลจากการประมวลผลของระบบไปใช้ได้จริง ทำให้ทราบรายรับที่แท้จริงของแต่ละส่วนงานและช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาตัดสินใจในการลงทุน หรือดำเนินการในด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการพัฒนาและสอบถามจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ระบบ PSU Management Accounting System ในส่วนระบบรับและนำส่งเงินของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้และเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผลจากการวิจัย ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบ ในข้อช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติระบบพัฒนาให้สามารถรับและนำส่งเงินได้ทุกประเภทเอกสารรับเงินโดยระบบ PSU Management Accounting System โดยไม่ต้องทำรายการรับเงินและนำส่งเงินจากโปรแกรมเดิมอีกในบางประเภทเอกสารรับเงิน เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา รายได้บริการวิชาการ ซึ่งพัฒนาให้รองรับการทำงานของเอกสารประเภทดังกล่าว
2. ผลจากการวิจัย ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ควรมีความระมัดระวังในการเลือกใช้ข้อมูล เพราะระบบมีการจัดสรรสมทบและบันทึกบัญชีการรับเงินของแต่ละส่วนงานตามที่ได้รับจัดสรรให้อัตโนมัติ หากมีการเลือกใช้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ส่งผลให้มหาวิทยาลัยรับรู้รายได้ที่แท้จริงของมหาวิทยาลัยไม่ถูกต้อง
3. บุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถสืบค้นข้อมูลรูปแบบตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้เพื่อจัดทำข้อมูลเพิ่มเติมให้ผู้บริหารนำข้อมูลมาวิเคราะห์การรับและนำส่งเงินซึ่งจะส่งผลในการพิจารณาวางแผนรายรับงบประมาณในปีต่อไป โดยระบบสารสนเทศก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี จากการนำนโยบายระเบียบปฏิบัติงานทางการเงินและการคลังมาใช้ในการควบคุม กำกับกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติตามและผู้บริหารสามารถควบคุมได้ก่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้วางเป้าหมายไว้ การนำระบบสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดความผิดพลาดได้น้อย เมื่อพบข้อผิดพลาดก็สามารถหาข้อผิดพลาดได้ง่าย ทราบถึงที่มาของข้อผิดพลาด ลดปัญหาการทุจริตของบุคลากรได้ดีกว่าการจดบันทึกข้อมูลไว้เป็นเอกสาร ซึ่งมีส่วนช่วยในการควบคุมภายใน ส่งผลให้รายงานที่ออกมามีประสิทธิภาพโดยสามารถนำรายงานไปใช้ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง
4. ควรปรับปรุงให้มีการจัดอบรมผู้ใช้ หากมีการพัฒนาระบบเพิ่มเติมในแต่ละส่วนและมีการกำหนดเวลาแล้วเสร็จในส่วนที่กำลังพัฒนา ให้ผู้ใช้ได้ทราบเป็นการล่วงหน้าเพื่อเตรียมการในการปฏิบัติงานในส่วนที่พัฒนา
5. ควรปรับปรุงให้เอกสารการรับและนำส่งเงินและหลักฐานการส่งเงินมหาวิทยาลัยสแกนเข้าระบบ โดยไม่ต้องส่งเอกสารฉบับจริงมายังส่วนกลางมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้ต้องมีการควบคุมภายในที่ดีเพื่อป้องกันการทุจริต

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป มีดังนี้

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน ระบบยังต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาและอุปสรรคที่ได้ปฏิบัติงานจริงนำมาสู่การวิเคราะห์และปรับปรุงระบบโดยควรปรับปรุงให้มีระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมซึ่งให้ทุกระบบมีความเชื่อมโยงกับระบบรับและนำส่งเงิน เช่น ระบบเงินยืม หากสามารถพัฒนาได้ดังกล่าวจะทำให้ลดปัญหาเกี่ยวกับการรับและนำส่งเงินพร้อมทั้งสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทุกระบบของการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ที่พัฒนาระบบ PSU Management Accounting System ทุกท่านในความอนุเคราะห์ด้านการให้ข้อมูล การทดสอบและใช้งานระบบ ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

นวรพ ฐุเปี้ยเต่งและจันทรรอย เลขทิพย์. 2561. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 13(2): 170-181.



- บุญชม ศรีสะอาด. 2556. การวิจัยเบื้องต้นฉบับปรับปรุงใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 9. สุวีริยาสาส์น. กรุงเทพมหานคร. 219 หน้า.
- ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง หลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงินและการเก็บรักษาเงิน พ.ศ. 2562. 2562. ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2 สิงหาคม 2562.
- ผกา มาศ มนต์โธสง อัครวิษฐ์ รอบคอบ และณัฐวรรณ มุสิก. 2562. ผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ e-LAAS ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. 13(1): 28-48.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559. 2559. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 133 ตอนที่ 53 ก, 21 มิถุนายน 2559.
- พาขวัญ ชูอำไพ และชลิตา ศรีนวล. 2560. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. วารสารวิทยาการจัดการ. 4(2): 143-173.
- รัตติยา สัจจภิรมย์. 2561. ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 71 หน้า.
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562. 2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่พิเศษ 120 ง 13 พฤษภาคม 2562.
- อลงกรณ์ ศุภธารัง. 2557. อิทธิพลของคุณภาพพระบัตการใชงาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุขของผู้ใช้งานโปรแกรมสตรีม. วิทยานิพนธ์สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร. 116 หน้า.
- อาพร สุนทรวัฒน์ และทัตทอง พรหมณี. 2560. การประยุกต์ใช้ Google Sheet ในการบริหารงบประมาณ Applying Google Sheet in Budget Administration. วารสารวิชาการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. [Online]. Available: <https://pulinet.oas.psu.ac.th/index.php/journal>. (สืบค้นเมื่อ 17 ตุลาคม 2563).
- Cronbach, L.J. 1990. Essentials of Psychological Testing. 5th edition. Harper Collins Publishers. New York. 726 pages.
- Gfmis.go.th. 2547. ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์. [Online]. Available: https://www.gfmis.go.th/?page_id=8. (สืบค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2563).