

## ระบบการเงิน

**สรุปผลการวิจัย**  
**ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ**  
**ระบบการเงินจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2562**

- ผู้รับผิดชอบ** งานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ กลุ่มงานสารสนเทศเชิงกลยุทธ์  
 กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจระบบการเงินจ่าย
  2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจระบบการเงินจ่าย
- กลุ่มตัวอย่าง** ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย จำนวน 121 คน  
 จากกลุ่มตัวอย่าง 130 คน คิดเป็นร้อยละ 93.08
- กรอบที่ศึกษา** ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ 3 ด้าน ได้แก่
1. ด้านการออกแบบและการใช้งานระบบ
  2. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน
  3. ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน
- เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล** แบบสอบถามการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย
- ช่วงเวลาในการสำรวจ** 30 กันยายน – 4 ตุลาคม 2562
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- เกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ**

ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ระดับความพึงพอใจ
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

**สรุปผล**  
**การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร**  
**จัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย**

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย โดยศึกษาการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน และด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย จำนวน 121 คน โดยเก็บข้อมูล ในระหว่างวันที่ 30 กันยายน – 4 ตุลาคม 2562

**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ หน่วยงานที่สังกัด กลุ่ม/ประเภท และความถี่ในการใช้งาน ผลปรากฏดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย ที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 121)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
- ชาย	19	15.70
- หญิง	102	84.30
<b>หน่วยงานที่สังกัด</b>		
- หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	39	32.24
- หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน	82	67.76

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 121)	ร้อยละ
<b>กลุ่ม/ประเภท</b>		
- ข้าราชการ	10	8.26
- พนักงานมหาวิทยาลัย	81	66.94
- ลูกจ้างประจำ	1	0.83
- ลูกจ้างชั่วคราว	29	23.97
<b>ความถี่ในการใช้งาน</b>		
- ทุกวัน	80	66.12
- 2 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	16	13.22
- 3 เดือนละ 1 ครั้ง	6	4.96
- นาน ๆ ครั้ง	12	9.92
- อื่น ๆ โปรตรระบุ	7	5.79

จากผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.30 และเพศชายร้อยละ 15.70 อายุ ส่วนใหญ่สังกัด หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน (ร้อยละ 67.76) และหน่วยงานจัดการเรียนการสอน (ร้อยละ 32.24) กลุ่ม/ประเภท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 66.94) รองลงมา ลูกจ้างชั่วคราว (ร้อยละ 23.97) และข้าราชการ (ร้อยละ 8.26) และ ความถี่ในการใช้งาน ส่วนใหญ่ทุกวัน (ร้อยละ 66.12) รองลงมา 2 สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ร้อยละ 13.22) และ นาน ๆ ครั้ง (ร้อยละ 9.92) ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย รายด้าน และภาพรวม

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ	3.89	0.76	มาก
2. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน	3.85	0.79	มาก
3. ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน	3.97	0.81	มาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่ายภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมา ด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ ( $\bar{X} = 3.89$ ) และด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ( $\bar{X} = 3.85$ ) ตามลำดับ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจระบบการเงินจ่าย ด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ รายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ</b>			
1.1 ระบบใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว	3.93	0.85	มาก
1.2 ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบบนหน้าจอการทำงาน	3.86	0.78	มาก
1.3 ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ	3.96	0.77	มาก
1.4 ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	3.90	0.81	มาก
1.5 ระบบมีการแจ้งเตือนการทำงาน เมื่อมีข้อผิดพลาด เช่น การกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือการกรอกข้อมูลผิด	3.88	0.84	มาก
1.6 ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ต้องการ	3.89	0.83	มาก
1.7 ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	3.90	0.91	มาก
1.8 ระบบมีความพร้อมในการให้บริการ	3.83	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.76</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่ายด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.96$ ) รองลงมา ระบบใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.93$ ) และระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.90$ ) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และตัดสินใจระบบการเงินจ่าย ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน รายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน</b>			
2.1 เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.79	0.87	มาก
2.2 มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาหลากหลาย ช่องทาง	3.84	0.85	มาก
2.3 การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของ ผู้พัฒนาระบบ	3.93	0.78	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจจากผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย มีความพึงพอใจ ระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจการให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้พัฒนาระบบ ( $\bar{X} = 3.93$ ) รองลงมา มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาหลากหลายช่องทาง ( $\bar{X} = 3.84$ ) และเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.79$ ) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และตัดสินใจระบบการเงินจ่าย ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน รายข้อ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน</b>			
3.1 ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น	3.98	0.85	มาก
3.2 ระบบช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล ในการจัดทำรายงาน	4.02	0.85	มาก
3.3 ระบบช่วยในการปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ ต้องการ	3.98	0.81	มาก
3.4 ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งานระบบ	3.91	0.84	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.81</b>	<b>มาก</b>

ความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย มีความพึงพอใจ ระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจ ระบบช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมา ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น ระบบช่วยในการปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เท่ากัน ( $\bar{X} = 3.98$ ) และความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งานระบบ ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

### ข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ ระบบการเงินจ่าย

#### 1. ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน

- 1.1. มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 1.2. ขั้นตอนการเข้าหลายขั้นตอนมากเกินไป
- 1.3. ค่อนข้างยุ่งยาก
- 1.4. ช่วยในการทำงานบนระบบที่สามารถสรุปเป็นรายงานได้
- 1.5. ควรทำให้มีขั้นตอนที่ง่ายและถูกต้อง
- 1.6. สามารถเชื่อมโยงข้อมูลต่องานอื่นได้ดี
- 1.7. ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 1.8. ระบบใช้งานได้ดี แต่มีบางหัวข้อยังไม่มีอยู่ในระบบการใช้งาน
- 1.9. ควรพัฒนาระบบทันต่อเหตุการณ์
- 1.10. หากระบบมีความเสถียร สามารถใช้งานได้ 100% (แทนระบบเดิม) คาดว่าน่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานของคุณะ/หน่วยงานและสามารถตอบสนองความต้องการของคุณะ/หน่วยงานได้เป็นอย่างดี
- 1.11. เมนูที่หลากหลาย หากมีการกระตุ้น หรือให้ความรู้ในการนำไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ใช้งาน น่าจะเป็นประโยชน์

#### 2. ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน

- 2.1. ผู้พัฒนาให้การช่วยเหลือทันทีที่เกิดปัญหาขัดข้อง
- 2.2. อยากให้มีรายงานตามรหัสงบประมาณด้วย
- 2.3. สามารถสืบค้นข้อมูลได้ละเอียดและรวดเร็ว
- 2.4. ควรมีการจัดอบรมการใช้
- 2.5. ระบบใช้งานง่าย สะดวกรวดเร็ว และสามารถดึงข้อมูลได้ง่าย

2.6 การบริการด้านการลงข้อมูลในระบบการจัดทำใบสำคัญจ่ายนั้น สามารถเชื่อมโยงหรือดึงข้อมูลการจ่ายเงินมาลงทะเบียนได้

2.7 คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

### 3. ด้านการออกแบบและการใช้งานระบบ

3.1 เมนูหน้าต่างมีความง่ายในการใช้งาน และทำความเข้าใจได้ง่ายแม้ใช้งานครั้งแรก

3.2 ควรจัดรูปแบบให้ง่ายและเข้าใจได้ดี

3.3 ชื่อรายการ ยังไม่สอดคล้องกับ MIS จริง บางรายการไม่มี

3.4 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายต่าง ๆ ให้สามารถดึงข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์หรือจัดทำ

ข้อมูลต่อได้

3.5 ระบบไม่ควรจะซับซ้อนมากจนเกินไป ควรให้ใช้งานเหมือนระบบMIS เดิม

3.6 หน้าจอการทำงานมีความชัดเจนของคำอธิบายของส่วนประกอบต่าง ๆ



## ภาคผนวก



**แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ**  
**ระบบการเงิน**

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน**

- 1.1 เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง
- 1.2 หน่วยงานที่สังกัด [ ] 1. หน่วยงานจัดการเรียนการสอน (โปรดระบุ).....  
[ ] 2. หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน (โปรดระบุ).....
- 1.3 กลุ่ม/ประเภท [ ] 1. ข้าราชการ [ ] 2. พนักงานมหาวิทยาลัย  
[ ] 3. ลูกจ้างประจำ [ ] 4. ลูกจ้างชั่วคราว  
[ ] 5. นิสิต [ ] 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 1.4 ความถี่ของการเข้าใช้งาน [ ] 1. ทุกวัน [ ] 2. สัปดาห์ละ 1 ครั้ง  
[ ] 3. เดือนละ 1 ครั้ง [ ] 4. นาน ๆ ครั้ง  
[ ] 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและตัดสินใจ**

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการออกแบบและใช้งานระบบ</b>					
1. ระบบใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
2. ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบบนหน้าจอการทำงาน					
3. ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำ					
4. ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้					
5. ระบบมีการแจ้งเตือนการทำงาน เมื่อมีข้อผิดพลาด เช่น การกรอกข้อมูลซ้ำซ้อน หรือการกรอกข้อมูลผิด					
6. ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ต้องการ					
7. ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
8. ระบบมีความพร้อมในการให้บริการ					
<b>ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน</b>					
1. เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาหลากหลายช่องทาง					
3. การให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้พัฒนาระบบ					
<b>ด้านประโยชน์ของระบบต่อการปฏิบัติงาน</b>					
1. ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานรวดเร็วขึ้น					

2. ระบบช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน					
3. ระบบช่วยในการปฏิบัติงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
4. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการใช้งานระบบ					

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ**

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม