

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม 2563 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่และร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis) โดยในบทที่ 5 นี้มีลำดับของเนื้อหาในการนำเสนอคือ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

ดังปรากฏรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 มีระดับการศึกษา

ปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี อยู่ระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 55.68

5.1.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online พบว่า ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.30$, $SD=0.43$) และมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.46$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\bar{X}=4.27$, $SD=0.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ($\bar{X}=4.22$, $SD=0.46$) ซึ่งปรากฏรายละเอียดดังนี้

5.1.1.1 ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กรนั้น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.51$, $SD=0.52$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ($\bar{X}=4.28$, $SD=0.56$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร รองลงมาคือ หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือ ฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ รองลงมาคือ หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านพัสดุอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงาน

ได้สะดวกสบาย และลำดับสุดท้ายคือ หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีบรรยากาศเงียบสงบ เอื้ออำนวยให้มีสมาธิในปฏิบัติงาน

5.1.1.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความปลอดภัยของระบบ และความน่าเชื่อถือของระบบ นั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.37$, $SD=0.58$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ในระบบ KTB Corporate Online ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติ โดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ กรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว เป็นต้น และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้

2) ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ รองลงมาคือระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี

3) ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพไม่หลุดหรือล้าสมัย

4) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ระบบ KTB Corporate Online สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งานน้อยมาก และลำดับสุดท้ายคือ เมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ปกติได้อย่างรวดเร็ว

5.1.1.3 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ นั้น ผลการศึกษาพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นต่อด้านทัศนคติเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.41$, $SD=0.51$) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านแรงจูงใจ ($\bar{X}=4.08$, $SD=0.63$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1) ด้านทัศนคติ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

และผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรในหน่วยงาน

2) ด้านทักษะ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTB Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3) ด้านความรู้ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้ รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

4) ด้านแรงจูงใจ พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จดียิ่งขึ้น รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถนำความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่ และลำดับสุดท้ายคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

5.1.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ซึ่งประกอบด้วย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า นั้น ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.40$, $SD=0.52$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.57$) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.56$) และด้านความถูกต้อง ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.54$) โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังต่อไปนี้

5.1.2.1 ด้านความคุ้มค่า พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน และการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง

5.1.2.2 ด้านความรวดเร็ว พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น รองลงมาคือ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน และระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.1.2.3 ด้านความถูกต้อง พบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้ และช่วยให้ ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน และรองลงมาคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิ์รับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ และลำดับสุดท้ายคือ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลด ข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้ และผลของการนำ ระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

5.1.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของผู้ปฏิบัติงาน นั้น มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1.3.1 ด้านปัจจัยบุคคล ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่าการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Capture: EDC) การจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทุกคน ทั้งผู้ที่ยังไม่เคยเข้าใช้งาน ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และบุคคลที่ยังขาดความรู้และความชำนาญ สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานได้ และควรมีคลิปวิดีโอแนะนำสอนวิธีปฏิบัติงานสั้นๆ และเข้าใจง่าย

5.1.3.2 ด้านระบบ KTB Corporate Online ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่ารระบบ KTB Corporate Online เป็นระบบที่ดีเยี่ยมและควรมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตามยุคสมัย ควรมีรายงานผลของข้อมูลต่าง ๆ จากระบบ ควรมีคู่มือการเรียกรายงานในแต่ละรายงานเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานข้อมูลต่าง ๆ นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องระบบขัดข้องในช่วงปลายเดือนหรือสิ้นเดือน ที่มีผู้ใช้ระบบ KTB Corporate Online เป็นจำนวนมาก โดยแนะนำให้ผู้ดูแลระบบควรมีแนวทางรองรับและแก้ปัญหาดังกล่าว ส่วนข้อจำกัดของระบบในเรื่องเวลาที่ต้องทำรายการและอนุมัติรายการภายในกำหนดทุกสิ้นวัน ควรมีการขยายเวลาในการทำรายการต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5.1.3.3 ด้านปัจจัยอื่น ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในด้านการรับและนำส่งเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online ของหน่วยงาน ที่จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยภายนอก (ลูกค้า) โดยมองว่าปัจจุบันลูกค้าไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินตามช่องทางที่กำหนด

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.4.1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ร้อยละ 71.60 ซึ่งปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$, $P < 0.05$, $P < 0.05$) ตามลำดับ

5.1.4.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบทั้งความสัมพันธ์และความไม่สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร กล่าวคือ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร อยู่ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ในขณะที่ด้านอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแต่อย่างใด

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีประเด็นนำมาอภิปรายผลตามลำดับดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในที่นี้วัดจากความคุ้มค่า ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้าน ดังนี้

5.2.1.1 ด้านความถูกต้อง ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจากระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานมีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้ และช่วยให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561); พัทธภรณ์ ตัณฑพาทย์ (2554) ที่พบว่าความถูกต้องของข้อมูลเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยี ข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีส่วนใหญ่จะมีความสมบูรณ์ เมื่อระบบเกิดการประมวลผลจึงแสดงข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ทำให้ผู้ใช้งานได้ข้อมูลถูกต้องด้วยเช่นกัน จึงเป็นไปได้ว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนกระบวนการทำงานช่วยให้ข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ใช้ก็ถือว่าเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและเป็นการทำงานงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2.1.2 ด้านความรวดเร็ว ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัด ยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น กล่าวคือผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงินของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ส่วนผู้รับบริการสามารถจ่ายเงินให้แก่รัฐและรับเงินตามสิทธิได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ ภิรมย์พร เขาตา (2559); รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555); เนตรน้อง หาญพิงศ์ (2553) ที่พบว่าความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ของข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานของ หน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันที่มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาสนับสนุนการทำงาน ในการตอบสนองนโยบายของรัฐด้านการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลของข้อมูล ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นไปได้ว่าระบบเทคโนโลยีมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และถือเป็นการทำงานที่มี ประสิทธิภาพ

5.2.1.3 ด้านความคุ้มค่า ถือเป็นตัวแปรที่ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัด ยโสธรสื่อถึง ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัด ทรัพยากรของหน่วยงาน กล่าวคือ ช่วยประหยัดงบประมาณของรัฐ ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน ช่วยลดกำลังคนที่ใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากเมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้อง จ่ายไป นอกจากนี้ ยังช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง โดยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลงานวิจัยของ เอมอร อ่อนวงศ์ (2559); นิภาพร มนขม (2559) ที่พบว่าต้นทุนและค่าใช้จ่ายถือเป็นเครื่องวัด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการเงินและบัญชี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการ ปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติการด้านการเงินและบัญชีของรัฐ ได้รับนโยบายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านงบประมาณของภาครัฐ ที่ต้องมีการบริหารการใช้จ่ายเงินภายใต้กรอบงบประมาณที่ได้รับ จัดสรร จึงเป็นไปได้ว่าการปฏิบัติ จะต้องคำนึงความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดค่าใช้จ่ายภายใต้กรอบวงเงินที่กำหนด ซึ่งการปฏิบัติงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าก็ถือว่าเป็น การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

5.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่ เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

5.2.2.1 ด้านองค์กร จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร ด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างองค์กร หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรที่กำหนดขอบเขตการใช้ อำนาจการตัดสินใจภายในหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน มีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเป็นเพราะส่วน ราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เป็นหน่วยงานของรัฐที่จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการต่าง ๆ อีกทั้งหน่วยงานจะมีรูปแบบโครงสร้างการทำงาน และรูปแบบแผนการใช้อำนาจหน้าที่เฉพาะตนตามหน่วยงานต้นสังกัดส่วนกลาง ขอบเขตการทำงาน จึงมีความชัดเจน และเมื่อจะดำเนินการต่าง ๆ ภายในหน่วย จำเป็นต้องมีคำสั่งรองรับการทำงานนั้น ๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น คำสั่งแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online คำสั่งผู้อนุมัติรายการจ่ายเงินในระบบ KTB Corporate Online เป็นต้น ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานทราบแผนการทำงาน ขอบเขตการทำงาน จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ (2558) ที่พบว่าปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานด้าน โครงสร้างมีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิญญา ดวงภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างของบริษัท ผลิตไม่เพียงพอแปรรูปในประเทศไทยไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการ บัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรทั้งสองแห่งมีรูปแบบการดำเนินงานที่แตกต่าง กัน กล่าวคือ ในองค์การภาครัฐเป็นองค์การขนาดใหญ่ที่จำเป็นต้องมีรูปแบบการดำเนินงานโดยมี ระเบียบที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นแบบแผนตายตัว จึงต้องมีกฎระเบียบรองรับเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ตามลำดับขั้นตอนและสายบังคับบัญชาที่ปรากฏอยู่ในโครงสร้างองค์กร ดังนั้นการดำเนินงานในองค์กร ภาครัฐจึงมีความซับซ้อนกว่าองค์กรภาคเอกชนที่เป็นองค์การขนาดเล็กกว่าและมีการทำงานที่ยืดหยุ่น กว่า จึงสามารถปรับเปลี่ยนระบบและโครงสร้างองค์กรให้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับ กระบวนการดำเนินงานที่มากกว่า

2) ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กรนั้น ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจาก คลังในจังหวัดยโสธร มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ เช่น หน่วยงานกำหนดให้จ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online เท่านั้น งดการจ่ายเงินเป็นเงิน สดหรือเช็คในทุกกรณี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบแนวทางการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ที่ชัดเจน จึงส่งผลให้การทำงานมีความราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน โดย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชรัลชิตา ชินคำ (2558) ที่พบว่านโยบายการบริหารงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด อุตรดิตถ์ และผลงานวิจัยของ สุดารัตน์ กิมศิริ (2551) ที่พบว่าปัจจัยการบริหารและนโยบายของ องค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จังหวัด อุตรดิตถ์ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรเป็นหน่วยงานภาครัฐ จะมีรูปแบบนโยบายและการบริหารงานที่วาง กรอบแนวทางการทำงานไว้อย่างชัดเจน มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ บริการสาธารณะด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน ซึ่งนโยบายระดับองค์กรของหน่วยงานภาครัฐจะได้รับ แนวนโยบายการบริหารงานมาจากนโยบายระดับประเทศและระดับจังหวัด เพื่อเป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบายภายในองค์กร ที่ทุกคนยอมรับและสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุผลสำเร็จ

3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร นั้น มองเห็นคุณค่าของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน โดยให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจให้ทำงานในระบบ KTB Corporate Online จะเกิดความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานมากขึ้นหรือเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของตนเอง ทำให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปรีดาภรณ์ บุญเลิศ (2560) ที่พบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อการประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท อุตสาหกรรมสีเคลือบผิวแห่งหนึ่ง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมเป็นแบบแผนการทำงานร่วมกันในองค์กร ทำให้องค์กรมีกรอบทิศทางการทำงานชัดเจน ซึ่งอาจนำไปสู่ความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน

4) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรนั้น มีสถานที่ทำงานเหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงห้องทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีแสงสว่างเพียงพอและบรรยากาศที่ดีเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิวากาล ด่านแก้ว (2556) ที่พบว่าด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อศักยภาพในการทำงานของนักบัญชีองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา และผลงานวิจัยของ จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล (2554) ที่พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรมีลักษณะการทำงานและการรับรู้ในระดับของผู้ปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน ที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีศักยภาพและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

5.2.2.2 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านแรงจูงใจ และด้านทัศนคติ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ ซึ่งส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเป็นหน่วยงานรัฐที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่จะต้องเป็นข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีตำแหน่งเกี่ยวกับด้านการเงินและบัญชี และได้รับบรรจุแต่งตั้งจากคุณวุฒิด้านการเงินและบัญชี ทำให้หน่วยงานมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจดังกล่าวดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้เป็นอย่างดีและอาจเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562) ที่พบว่าความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) และผลงานวิจัยของ วนิดา ชูติมากุล (2556) ที่พบว่าความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านการเงินและบัญชีในระบบ GFMS มีผลกระทบกับการจัดทำบัญชีในระบบ GFMS อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กรมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานในระบบเหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความเข้าใจใน

หลักการและวิธีการทำงาน และนำไปปรับใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จึงถือว่าความรู้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

2) ด้านทักษะ ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี โดยผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานด้านการเงิน เมื่อรับเงินจากผู้จ่ายจะต้องนำส่งเงินให้แก่รัฐตามขั้นตอนทันที และด้านการจ่ายเงินก็จะต้องทำจ่ายเงินในระบบให้แก่ผู้มีสิทธิให้ทันเวลาที่กำหนดและทันต่อความต้องการใช้จ่ายเงิน เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และผลของระบบบัญชีของหน่วยงานมีความถูกต้อง ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญของงานมีส่วนช่วยให้การใช้ระบบ KTB Corporate Online มีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Dubrin (ติน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรยาคินันท์, 2537: 28; อ้างอิงจาก Dubrin, 1981) ได้กล่าวถึงว่า การที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขั้นนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะและเทคนิคในเรื่องการจัดลำดับความสำคัญก่อน-หลังของการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะทักษะเป็นความสามารถเฉพาะบุคคล ที่ได้รับการพัฒนามาจากความรู้และประสบการณ์การทำงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัดและให้สอดคล้องกับระบบการทำงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

3) ด้านแรงจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดขวัญกำลังใจและสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaleanick (กานดา คามา, 2555; อ้างอิงจาก Zaleanick, 1958) ที่กล่าวถึงว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในมากน้อยเพียงใด สิ่งหนึ่งคือแรงจูงใจที่ดีในการทำงาน แรงจูงใจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการเสมอไป แต่ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัล ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่น ๆ ด้วย การสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้บุคคลมีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ หรือเป็นแรงผลักดันให้บุคคลมุ่งมั่นกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยอดเยี่ยม

4) ด้านทัศนคติ ผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีทัศนคติในทิศทางที่ดีต่องาน รวมถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จึงสะท้อนออกมาเป็นพฤติกรรม เกิดการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความรักในงานที่ปฏิบัติ เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และเกิดการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในงาน เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้งานนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สุวรรณไฉไล (2562) ที่พบว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่พัสดุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ โดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-GP) และผลงานวิจัยของ จิรพัฒน์ จรัสวิภาวี (2561) ที่พบว่าเจตคติในวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพด้านบัญชีระบบ GFMS แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณวิมล ศรีหิรัญ (2553) ที่พบว่าปัจจัยทัศนคติของผู้ใช้งาน (ผู้บริหาร) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะการทำงานขององค์กรภาครัฐและองค์กรเอกชนมีความแตกต่างกัน ทัศนคติ

ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในระดับผู้ปฏิบัติงานและระดับผู้บริหารมีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ และมีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน จึงสะท้อนถึงความรู้สึกและพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยในระดับผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติในระบบ จึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

5.2.2.3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ทั้งนี้เกิดจากปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านสมรรถนะของระบบ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ และด้านความปลอดภัยของระบบ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมที่มีความน่าใช้งาน อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงตัวระบบได้อย่างสะดวกและง่าย การใช้งานในระบบง่ายไม่ซับซ้อน และตัวระบบมีความเสถียรภาพ ประมวลผลเร็ว ซึ่งช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย และรวดเร็ว โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อภิญา ดวงภักดี (2560) ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร และผลการวิจัยของ วรณวิมล ศรีศิริ (2553) ที่พบว่าคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นเพราะองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนมีลักษณะงานที่นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานอาจรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบในด้านคุณภาพระบบ ที่ช่วยให้การปฏิบัติได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา ลดต้นทุน และผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

2) ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online นั้น ตัวระบบมีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ ซึ่งถือว่าสมรรถนะของระบบค่อนข้างดี จึงมีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างราบรื่นเป็นไปตามแผนการทำงานและเป้าหมายที่กำหนด โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ที่กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย ในด้านสมรรถนะของระบบเครือข่ายที่จะต้องใช้เวลาที่ใช้ในการส่งข้อมูล คือ เวลาที่ข้อมูลข่าวสารเดินทางจากอุปกรณ์หนึ่งไปยังอีกอุปกรณ์หนึ่ง และเวลาการตอบสนอง คือ ช่วงเวลาระหว่างการร้องขอข้อมูลจนกระทั่งได้รับข้อมูล และจะต้องสามารถรองรับการทำงานปริมาณจำนวนมาก

3) ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online ที่ระบบสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ ทำให้การปฏิบัติงานในการจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน มีความคล่องตัว ข้อมูลมีความถูกต้อง ช่วยให้การปฏิบัติประสบผลสำเร็จ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2549) ที่กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายในด้านความน่าเชื่อถือที่ระบบมีความน่าเชื่อถือสูงจะต้องมีเสถียรภาพ หรือประสพกับสภาวะล้มเหลวของระบบน้อยที่สุด มีความถี่ของความล้มเหลวน้อย ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด ซึ่งอาจเพราะระบบถูกออกแบบเพื่อให้ทำงานเกี่ยวกับเรื่องการเงินของรัฐ และมีผลกระทบเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงาน ระบบจำเป็นต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้การประมวลผลเกิดผลลัพธ์ที่ถูกต้อง ไม่เกิดความเสียหายหรือกระทบต่อการทำงาน จึงมีส่วนช่วยให้ทำงานได้ความรวดเร็ว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4) ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online นั้น ระบบมีความปลอดภัยในเรื่องการกำหนดสิทธิการใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ซึ่งมีแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติที่รัดกุมและต้องได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในระบบว่าสามารถป้องกันบุคคลอื่นที่ไม่มีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ อุเทน เลาน้ำทา (ฤติมา มุ่งหมาย, 2562: 163; อ้างอิงจาก อุเทน เลาน้ำทา, 2561) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย โดยปัจจัยด้านความสามารถของผู้ใช้ ด้านการอบรม คุณภาพของระบบ ความง่ายต่อการใช้งาน ความพร้อมและความปลอดภัยของระบบ และการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานขององค์กรที่ใช้ระบบเทคโนโลยี มีการเก็บข้อมูลสำคัญไว้ในระบบและดึงข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน จำเป็นจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่อยู่ในระบบ เพื่อมิให้ข้อมูลในระบบเสียหาย หรือเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานมีความคล่องตัว ประสบผลสำเร็จในการทำงาน

จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐ จำเป็นต้องให้การสนับสนุน ผลักดันให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยระบบงานที่ใช้มีประสิทธิภาพจะจัดระบบการทำงานในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรโดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรลักษณ์ ศิริทองสุข (2551) ที่พบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.849 ($R=0.849$) และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online) ได้ร้อยละ 71.60 และที่เหลืออีกร้อยละ 28.40 เป็นผลจากปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย มีภารกิจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่าง ๆ ในการตอบสนองนโยบายของรัฐและการให้บริการประชาชน ซึ่งการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในด้านการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการในจังหวัดยโสธรนั้นเป็นภารกิจตามกฎหมายอย่างหนึ่ง เพื่อบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานราชการให้มีความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเพื่อประหยัดค่าใช้จ่าย หรือลดต้นทุนการดำเนินงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคาร เป็นต้น โดยการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มาช่วยสนับสนุนการทำงานผ่านระบบดังกล่าว เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ถูกต้องตามกฎหมายที่กำหนด การดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด โดย

เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Certo (2000) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทำงานในระดับองค์กรนั้น มี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

5.2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อาจเพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ผ่านการคัดเลือกและบรรจุแต่งตั้งให้ปฏิบัติของส่วนราชการอยู่แล้ว แม้จะมีอายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ที่หลากหลาย ก็ไม่ได้ผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัยของ นิภาพร มนขม (2559) ที่พบว่าปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านบัญชีด้วยระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานที่เบิกจ่ายเงินกับสำนักงานคลังจังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผลการวิจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online นั้นเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจึงมีความรู้ความสามารถและทักษะในงานเป็นอย่างดี ซึ่งทั้งความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานนั้นเป็นรากฐานของการมีประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานนั้น อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อภิชัย จตุพรวาที (2557) ที่พบว่าปัจจัยด้านการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานมีลักษณะงานแตกต่างกันจึงใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ งานอาสาสมัครคุมประพฤติเป็นงานที่อาศัยจิตสาธารณะเป็นหลัก ดังนั้นผู้ที่มีจิตสาธารณะทุกคนจึงสามารถปฏิบัติงานได้ เพราะขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคมในการดูแลผู้กระทำผิดให้กลับตนเป็นพลเมืองดีของสังคม ส่วนการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เป็นการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จึงจำเป็นที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และความรู้ด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในการปฏิบัติหน้าที่ทางการเงินสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในองค์กร

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรนั้น ผู้วิจัยมีข้อค้นพบที่นำมาสู่ข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1.1 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง

ในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ ระดับการศึกษามีส่วนช่วยให้บุคคลพัฒนาความรู้ความสามารถจนนำมาซึ่งพลังแห่งปัญญาในการจัดการกับงานและ/หรือปัญหาในงานที่เกิดขึ้น ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น หน่วยงานจึงควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดได้มีการศึกษาในระดับสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป ตามสายงานวิชาชีพด้านการเงินและบัญชีโดยตรง อย่างน้อยทุกคนควรได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนหัวหน้ากลุ่มงานควรได้รับการศึกษาระดับปริญญาโท เพราะงานด้านการงานและบัญชีเป็นวิชาชีพเฉพาะที่ใช้ความละเอียดและความอดทน เป็นงานที่ต้องประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ทำให้ต้องนำความรู้วิชาการมาประยุกต์กับการทำงาน ต้องติดตามข่าวสารเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งด้านเศรษฐกิจ มาตรฐานบัญชี และกฎหมายภาษี รวมทั้งต้องมีการตัดสินใจและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งหน่วยงานอาจให้การสนับสนุนในเชิงเวลาและเงินทุนทรัพย์ในการศึกษา อนึ่ง สำหรับข้อเสนอแนะในระดับบุคคลนั้น การเรียนรู้จากการทำงานอาจส่งเสริมการเรียนรู้จากการทำงาน (On the job training) การศึกษาหาความรู้จากผู้รู้หรือผู้ที่มีประสบการณ์ (Coaching) และการสนับสนุนการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) โดยอาจใช้การนับชั่วโมงการฝึกฝนอบรมตามประเภทและสายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสายงานที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินควรได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถอยู่เสมอเพื่อให้งานทั้งในปัจจุบันและในอนาคตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.1.2 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรเป็นศูนย์รวมของกลุ่มบุคคลที่มาปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อให้งานดำเนินไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะองค์การหน่วยงานราชการที่มีเป้าหมายในการให้บริการประชาชน จำเป็นต้องมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประสานงานอย่างเหมาะสมของโครงสร้าง กระบวนการบริหารจัดการ วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการบริการแก่ประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านห้องทำงานที่มีบรรยากาศเงียบสงบ เอื้ออำนวยให้มีสมาธิในปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.18$, $SD=0.71$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่น ๆ ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับห้องทำงาน โดยเฉพาะเรื่องบรรยากาศในห้องทำงานที่เงียบสงบและปลอดโปร่ง เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินเกิดสมาธิในการทำงาน และช่วยลดข้อผิดพลาดของข้อมูลตัวเลขระหว่างการทำงาน ซึ่งหน่วยงานควรมีนโยบายการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในห้องทำงานของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การปรับหรือออกแบบห้องทำงานของแต่ละกลุ่มงานที่สามารถลดเสียงสะท้อนต่าง ๆ โดยแบ่งห้องทำงานของแต่ละส่วนงานออกเป็นห้อง ๆ มีผนังกันห้องที่ช่วยลดเสียงดังต่าง ๆ การจัดพื้นที่ห้องให้โล่งและเป็นสัดส่วนเพื่อช่วย

ให้เสียงมีการกระจายตัว ไม่กัองอยู่ในบริเวณใดบริเวณหนึ่งและถูกดูดซับจนเสียงลดการรบกวนลงไป รวมถึงมีนโยบายให้มีการพูดคุยกันระหว่างการทำงานที่เหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2) ด้านวัฒนธรรมองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในระดับมากที่สุด หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.24$, $SD=0.66$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นด้านเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งอาจมีแนวคิดหรือวิธีปฏิบัติที่ดี จึงควรได้แสดงความคิดเห็นดังกล่าว ซึ่งอาจมีกล่องแสดงความคิดเห็นไว้ที่ทำงาน หรือช่องทางแสดงความคิดเห็นออนไลน์ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย และเพื่อนำความคิดเห็นมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาการทำงานและช่วยให้งานของหน่วยงานประสบผลสำเร็จ

5.3.1.3 จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นคนมีความสำคัญมากทั้งในด้านการทำให้องค์กร มีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า ล้วนเกิดจากคนเป็นผู้ดำเนินกระบวนการทำงานให้เกิดขึ้น ถ้าขาดการบริหารงานบุคคลอย่างถูกต้องเหมาะสมก็จะทำให้องค์กรมีความยุ่งยาก สับสน และเสื่อมประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรมีประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านความรู้ จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC และโปรแกรมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.99$, $SD=0.69$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลด้านระเบียบกฎหมาย แนวทางปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเรื่องระเบียบการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 รวมถึงทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เข้าใจวิธีการใช้งานและนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรม ส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านคลิปวิดีโอหรือสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ส่งเสริมการพัฒนาการเรียนรู้ภายในหน่วยงานด้วยการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) โดยการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ รวมถึงการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคล เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2) ด้านแรงจูงใจ จากผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของค่าตอบแทนและสวัสดิการในระดับมาก หากแต่เมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการนี้มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=3.95$, $SD=0.83$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้านความเหมาะสมของเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่าง ๆ กับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ รวมถึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องความยุติธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งงาน โดยอาจใช้การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในการพิจารณา เช่น การแจ้งแนวทางการพิจารณาเงินเดือนให้ทุกคนทราบในที่ประชุม หรือให้ร่วมแสดงความคิดเห็นด้านเกณฑ์การวัดประเมินเงินเดือนและพร้อมลงมติในที่ประชุม ซึ่งจะทำให้ทุกคนได้รับรู้และยอมรับตามข้อตกลงตั้งแต่ต้นก่อนถึงรอบการประเมินเงินเดือน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เกิดขวัญกำลังใจ และอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานตั้งใจทำงานและเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

5.3.1.4 จากผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักสำคัญที่มีส่วนในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว เกิดความรวดเร็วและประหยัดต้นทุนในการทำงาน ตอบสนองความต้องการด้านการปฏิบัติงานและการให้บริการที่อำนวยความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.20$, $SD=0.59$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ และเมื่อมองในเชิงลึกจะพบว่าผู้ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรแสดงความคิดเห็นต่อด้านความสามารถกู้คืนของระบบเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ปกติเมื่อระบบเกิดปัญหาอยู่ในระดับมาก และด้านความมีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือล่มบ่อยของระบบอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด ($\bar{X}=4.06$, $SD=0.70$, $\bar{X}=4.06$, $SD=0.66$) เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้นหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการวางแผนการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจมีแผนสำรองป้องกันความเสี่ยงในกระบวนการทำงาน เช่น จัดทำตารางช่วงเวลาการทำงานด้านรับและนำส่งเงิน หรือด้านจ่ายเงิน หากพบข้อขัดข้องควรหยุดกระบวนการทำงานในระบบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้น และเริ่มกระบวนการทำงานในช่วงเวลาถัดไปตามตารางการทำงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานควรหลีกเลี่ยงการใช้งานในระบบช่วงสิ้นเดือน เนื่องจากอาจมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและอาจเกิดการล่มของระบบ ส่วนธนาคารกรุงไทยในฐานะผู้ดูแลระบบ KTB Corporate Online ควรเฝ้าระวังรับปัญหาของระบบและควรปรับปรุง พัฒนาระบบ ให้มีความเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาไปยังส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติม สามารถทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ได้ข้อมูลใน

เชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านการรับจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการในภาพรวมของประเทศต่อไปในอนาคต

5.3.2.2 ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเพิ่มเติม ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบ KTB Corporate Online เช่น ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกฎหมายระเบียบ ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นต้น เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุม ทำให้ผลการศึกษามีความแม่นยำและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.3 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้ที่มีความสนใจควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานในระบบอื่น ๆ เช่น ระบบรายงานการเงินรวมภาครัฐ (CFS) ระบบการประเมินคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นระบบการทำงานใหม่ ที่นำมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ

5.3.2.4 หน่วยงานภาครัฐเป็นองค์กรหนึ่งที่มีเป้าหมายการทำงานเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐและการให้บริการประชาชน ซึ่งองค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ต้องอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว ส่วนด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่ส่วนใหญ่จะต้องทำตามคำสั่งผู้บังคับบัญชานั้น ควรมีการศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหาร/หัวหน้ากลุ่มงาน ของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารหรือหัวหน้ากลุ่มงานมีบทบาทการบริหารงานแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบต่าง ๆ ในระดับใด แตกต่างกันหรือไม่ และส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่ แตกต่างกันอย่างไร

5.3.2.5 ควรศึกษาถึงการยอมรับระบบเทคโนโลยีของภาครัฐ หรือความพึงพอใจต่อการบริการของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทราบทัศนคติของผู้รับบริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่ภาครัฐนำมาให้บริการประชาชน และเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานของภาครัฐ ซึ่งปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนให้ใช้ระบบเทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงข้อมูล ช่วยในการบันทึกจัดเก็บข้อมูล เพิ่มความสะดวกสบาย และเกิดความรวดเร็วในการให้บริการ