



การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์

ไพรัช พลรัักษ์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



EVALUATION OF THE GOVERNMENT FISCAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (GFMIS) OF THE DEPARTMENT OF CORRECTIONS

Pairat Phonrak

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ
ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

ไพรัช พลรักษ์

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

EVALUATION OF THE GOVERNMENT FISCAL MANAGEMENT
INFORMATION SYSTEM (GFMIS) OF THE DEPARTMENT OF CORRECTIONS

Pairat Phonrak

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2019

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Evaluation of the Government Fiscal Management
Information System (GFMS) of the Department of Corrections

Researcher Mr.Pairat Phonrak

Major Innovative Public Administration and Management

Advisor Siriwat Plainbangyang, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirement for the Degree of Mater of Public Administration.

..... Director, College of Innovation
(Rapee Moungnont, M.B.A.) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Prof. Emeritus Suthep Chaovalit, Ph.D.)

..... Member
(Asst. Prof. Chompoonuch Hunnak, Ph.D.)

..... Member
(Siriwat Plainbangyang, Ph.D.)

ชื่อการศึกษาอิสระ	การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์
ชื่อผู้วิจัย	นายไพรัช พลรักษ์
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ และ (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่เป็นผู้ใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กองบริหารการคลังกรมราชทัณฑ์ จำนวน 116 คน ใช้สถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: การประเมินผล ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title	Evaluation of the Government Fiscal Management Information System (GFMS) of the Department of Corrections
Researcher	Mr. Pairat Phonrak
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Siriwat Plainbangyang, Ph.D.
Academic Year	2019

Abstract

The objectives were to evaluate the effectiveness of the Government Fiscal Management Information System (GFMS) of the Department of Corrections; and to explain the relationship between electronic service quality and effectiveness of GFMS.

This research employed a quantitative methodology. The questionnaire collected data from the 116 clients of GFMS in the Finance Management Division, Department of Corrections. The statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's correlation.

Results revealed that; the effectiveness of the Government Fiscal Management Information System (GFMS) of the Department of Corrections in all three aspects consisted of high-level system quality, data quality, and service quality in an overview; Electronic service quality correlated with GFMS effectiveness at a high level with statistical significance at the level of .01

Keywords: Evaluation, Government Fiscal Management Information System, electronic service quality

Advisor's Signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างละเอียดและติดตามความคืบหน้า อีกทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งการศึกษาอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการกองบริหารการคลัง กรมราชทัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบ GFMIS สังกัดเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 20 หน่วยงาน ทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอขอบคุณเพื่อนๆ รปม. รุ่น 611 ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือแนะนำวิธีการวิจัยและการใช้โปรแกรมทางสถิติในการทำการศึกษาอิสระฉบับนี้

กราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ส่งเสริมสนับสนุนให้การศึกษาในทุกๆระดับ จนกระทั่งมีโอกาสเข้าศึกษาในระดับปริญญาโท จนประสบความสำเร็จได้ในวันนี้ ขอขอบคุณญาติพี่น้องและครอบครัวที่ห่วงใยและให้กำลังใจ ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาจนกระทั่งจัดทำการศึกษาอิสระสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิต และสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับปริญญาโท ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ ด้าน

สุดท้ายนี้ หากการศึกษาอิสระฉบับนี้ มีคุณค่าหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาใดๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณแต่บุพการี บุรพจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนหากการศึกษาอิสระนี้ มีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียวและกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

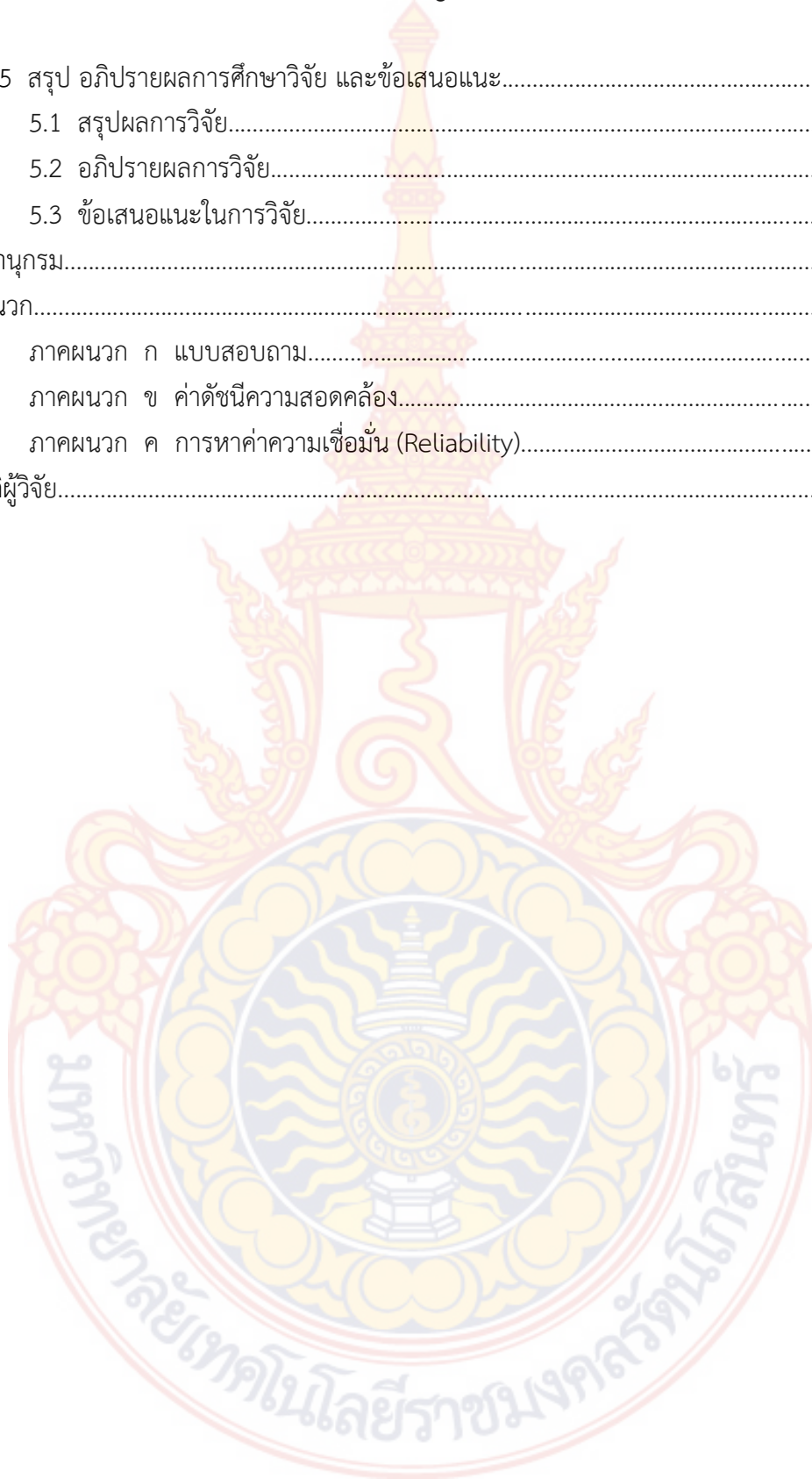
ไพรัช พลรัักษ์
พฤศจิกายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญภาพ.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล.....	6
2.2 คุณภาพการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.....	17
2.3 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS).....	25
2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์.....	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
2.6 กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	38
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	39
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	39
3.2 กลุ่มประชากร.....	39
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
3.4 การรวบรวมข้อมูล.....	41
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
3.6 การแปลผลข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย.....	45
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	64
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	64
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	68
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	73
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	74
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง.....	79
ภาคผนวก ค การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	83
ประวัติผู้วิจัย.....	85



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	โครงสร้างผู้รับผิดชอบดูแลระบบ GFMS..... 28
3.1	ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 42
3.2	การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความพึงพอใจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ บริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 42
3.3	ค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 43
3.4	การแปลความหมายค่าคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 44
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ของหน่วยงาน ในสังกัดกรมราชทัณฑ์ รวม 20 แห่ง จำนวน 116 คน..... 46
4.2	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 49
4.3	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ด้านระบบ..... 50
4.4	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ด้านข้อมูล..... 50
4.5	ระดับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ด้านบริการ..... 51
4.6	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 52
4.7	ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหาร การเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 52
4.8	ปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 53
4.9	ปัจจัยย่อยด้านความสามารถใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 54
4.10	ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์..... 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และ ประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์.....	55
4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพ การใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์.....	56
4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยความสามารถใช้งาน และประสิทธิภาพ การใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์.....	57
4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยคุณภาพข้อมูล และประสิทธิภาพ การใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์.....	58
4.15 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบ (X_1) ความสามารถใช้งาน (X_2) คุณภาพข้อมูล (X_3) และประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ (Y).....	59
4.16 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยการนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ.....	60
4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย.....	61

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน : ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความพึงพอใจ.....	11
2.2	สายความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน (Chains of Outputs).....	13
2.3	ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน.....	14
2.4	แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (1992, p. 87).....	19
2.5	แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003, p.24).....	20
2.6	โครงสร้างกรมราชทัณฑ์.....	31
2.7	โครงสร้างเรือนจำ/ทัณฑสถาน.....	31
2.8	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานด้านการปฏิรูประบบราชการไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทาง การดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจรวมทั้งมีวิธีทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลอดจนตอบสนองการบริหารประเทศที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่นในภาพรวมของการบริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงาน ให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา กลยุทธ์และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงานทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ในอนาคต (กรมบัญชีกลาง, <http://www.gfmis.go.th>, 5 กรกฎาคม 2562)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการในหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรด้านต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเข้ามาใช้ให้มากยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการและการบริการของรัฐบาลนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้ทุกด้าน แม้จะยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากในหลายๆ ด้าน แต่ระบบราชการก็คงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในงานทุกส่วนเพื่อความทันสมัย ความสะดวกและความรวดเร็วในการพัฒนาระบบราชการจะเกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ถ้าได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ โดยเฉพาะพัฒนาข้าราชการอันเป็นหัวใจของระบบราชการ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานนั้นจะถูกนำมาใช้สนับสนุนการทำงานทางด้านบริหาร การประสานงาน การรายงาน และการจัดทำงบประมาณ การจัดการและบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ดีทำให้สารสนเทศ เป็นส่วนประกอบหลัก หรือส่วนเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูง อันนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มีส่วนร่วม (Stakeholder) แก่มุมการบริหารและจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งผู้ใช้งานสารสนเทศในหน่วยงานเป็น 3 ระดับ คือ 1) ผู้ใช้ระดับผู้บริหาร 2) ผู้ใช้ระดับหัวหน้างาน 3) ผู้ใช้ระดับปฏิบัติการ (วรารัตน์ บุญเรืองจักร, 2540, หน้า 211-214)

GFMS ย่อมาจาก Government Fiscal Management Information System แปลเป็นภาษาไทยว่า “ระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” เป็นการจัดทำระบบงานที่เกิดขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี ให้ปรับปรุงระบบการบริหารงานการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งมอบหมายให้ธนาคารกรุงไทย เป็นผู้สำรวจและกำหนดความต้องการออกแบบระบบและเครือข่ายระบบงานดังกล่าว ธนาคารกรุงไทยได้เสนอโครงสร้างระบบบริหารงานการคลังภาครัฐแบบบูรณาการทาง ติดตามและประเมินผลครบวงจร ทั้งในระบบงบประมาณ การเงินบัญชีและพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อดำเนินการใช้อย่างเต็มระบบ ในปี พ.ศ.2546 โดยเริ่มทดลองใช้กับหน่วยงานหลัก ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ สำนักงานการตรวจ

เงินแผ่นดิน สำนักงาน ก.พ. สำนักงาน ก.พ.ร. และกระทรวงนำร่องได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงพลังงาน จังหวัดซีอีโอและหน่วยงานอิสระ ในวันที่ 1 ตุลาคม 2546 เริ่มใช้จริง ในทุกส่วนราชการ (GFMS, <http://sites.google.com>, 5 กรกฎาคม 2562)

การวัดระดับความสำเร็จในการนำรัฐอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ให้ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน สาธารณะสู่ประชาชน คือ การเข้าถึงเว็บไซต์ การใช้งานเครื่องมือในเว็บไซต์ ปัจจัยที่ทำให้การใช้งานรัฐอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ Mohamed (2008, pp. 13-22) ได้วัดระดับความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการบริการ Delone และ McLean (2003, p. 24) ใช้ต้นแบบในการวัดระดับความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีตัวชี้วัด 5 ด้านมีคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล คุณภาพการบริการ การใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีส่วนสำคัญต่อการบริการงานสาธารณะสู่ประชาชน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) เพื่อศึกษาประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ โดยวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับใด อีกทั้งยังได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) เพื่อเป็นประโยชน์ในการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาจากผู้บริการที่พบจากการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาระบบ GFMS ให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ ของหน่วยงานกรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับใด

1.2.2 คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ความรับผิดชอบ ความสามารถใช้งาน และคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ หรือไม่และอยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อประเมินประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

1.3.2 เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ กับประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 องค์กรได้ทราบผลการประเมินประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านการให้บริการเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

1.4.2 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีคสามสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

1.4.3 องค์กรได้ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านบุคลากร ด้านระบบ GFMS และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วย

1.4.4 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาจากการใช้งานของระบบ GFMS เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

1.4.5 เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร งบประมาณด้านการเงินการคลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลในการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ทั้งผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS ในส่วนกลาง กรมราชทัณฑ์ และผู้ปฏิบัติงานเรือนจำและทัณฑสถานต่างๆ รวมจำนวน 20 แห่ง

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้จำแนกขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัยดังต่อไปนี้

1.5.2.1 คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสามารถใช้งาน 3) คุณภาพข้อมูล

1.5.2.2 ประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยใช้ตัวแปรตาม (Dependent Variables) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ 2) คุณภาพข้อมูล 3) คุณภาพบริการ

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร

1.5.3.1 ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี หรือที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) สังกัดกองบริหารการคลัง ส่วนกลางกรมราชทัณฑ์ และเรือนจำและทัณฑสถาน จำนวน 20 แห่ง จำนวน 116 คน

1.5.3.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในแต่ละส่วนราชการในสังกัดกรมราชทัณฑ์ มีจำนวนน้อยจึงเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากประชากร จำนวน 116 คน

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง “การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์” ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 3 เดือน เป็นช่วงเวลาระหว่างเดือน สิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ.2562

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS : Government Fiscal Management Information System) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานการคลังภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลัง และปรับทิศทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างทันที่

ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้งานระบบ GFMS ซึ่งระบบ GFMS สามารถตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน ประกอบด้วย 1) ด้านระบบ 2) ด้านข้อมูล 3) ด้านบริการ

ด้านระบบ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ GFMS เช่น มีอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการใช้งาน ระบบใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทำงานแบบ Real Time เป็นต้น

ด้านข้อมูล หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในข้อมูลที่สามารถนำไปใช้งาน เช่น ข้อมูลมีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ไม่ซ้ำซ้อน มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน มีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น

ด้านบริการ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการบริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบมีบุคลากรที่มีความรู้และสามารถอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีการแจ้งข่าวเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ มีการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ เป็นต้น

คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระดับการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการระบบ ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสามารถใช้งาน 3) คุณภาพข้อมูล

ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้บริการระบบ GFMS ที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งาน เช่น ให้บริการระบบที่ไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน ให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งาน มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นต้น

ความสามารถใช้งาน หมายถึง การที่ระบบสามารถใช้งานได้ตามความคาดหวังของผู้ใช้งาน เช่น ระบบมีความพร้อมใช้งานเสมอ ระบบใช้งานง่าย การใช้งานไม่ซับซ้อน มีข้อมูลการใช้งานที่ละเอียด เป็นต้น

คุณภาพข้อมูล หมายถึง การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการข้อมูลที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้งาน เช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีประโยชน์ มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

Real Time หมายถึง การปรับปรุงข้อมูลให้เป็นแบบทันทีทันใด

Department Of Correction หมายถึง กรมราชทัณฑ์



บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง “การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์” ได้กำหนดกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ส่วนที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผล

2.1.1 ความหมายของการประเมิน Definitions of Evaluation

ศิริชัย กาญจนวาสี (2554, หน้า 13-22) กล่าวว่า “การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงกันมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกันพอเอ่ยถึงคำว่า “การประเมิน” บางท่านนึกถึงการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การติดตามผลการดำเนินงาน การสร้างเครื่องมือทดสอบ การวิเคราะห์ข้อมูล หรือการเขียนบรรยายสรุปผลการปฏิบัติงานแท้จริงแล้วการประเมินมีความสลับซับซ้อนกว่านั้นมากและมีความแตกต่างจากกระบวนการซึ่งเรารู้จักกันดีโดยทั่วไปเช่น “การวัดผล” หรือ “การวิจัย” เป็นต้น ความสับสนในความหมายของคำเกิดขึ้นได้เสมอแม้แต่บรรดานักประเมินด้วยกันเอง ยังไม่สามารถมีความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่าการประเมินคืออะไรกันแน่ จึงทำให้มีการให้คำนิยามของการประเมินอย่างหลากหลาย การทำความเข้าใจถึงความหมายของ “การประเมิน” นับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำความเข้าใจทฤษฎี และกิจกรรมการประเมินที่จะกล่าวถึงในบทต่อไป ณ ที่นี้ขอเสนอพัฒนาการของความหมายการประเมินที่นักประเมินได้ให้ไว้ต่างๆ กันดังนี้

2.1.1.1. การประเมิน (Evaluation) = การวัด (Measurement) การประเมินในระยะแรกได้รับการถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่มาจากการวัด การวัดผลถูกนำไปใช้ในโรงเรียนเป็นเวลานานหลายพันปีมาแล้ว เพื่อประเมินว่าผู้เรียนมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาอย่างน้อยเพียงไร ตอนแรกใช้วิธีการสังเกตสอบปากเปล่า ต่อมาเป็นการใช้แบบสอบเพื่อให้ได้คะแนนเป็นตัวบ่งชี้ระดับผลสัมฤทธิ์และความสามารถทางสมอง การใช้แบบสอบสำหรับการวัดและประเมินผลในโรงเรียนจึงเป็นไปอย่างกว้างขวาง

ในช่วงเวลา ค.ศ. 1920-1930 นักประเมินในระยะนั้นใช้คำว่า “การวัดและการประเมิน” ในความหมายเดียวกัน เนื่องจากการประเมินเป็นสิ่งที่แฝงเร้นและมีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัดจึงไม่น่าแปลกใจเลยเมื่อมีคนพูดถึงสองคำดังกล่าวแต่รวมความหมายถึงสิ่งเดียวกัน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากชื่อหนังสือและงานเขียนของผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การวัดผล เช่น ที่ใช้คำทั้งสองในความหมายเดียวกัน

หรือคล้ายคลึงกัน เช่น Thorndike และ Hagen (1969, p.10) ได้กล่าวว่า “การประเมินเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการวัดเพียงแต่การประเมินมีความเฉพาะเจาะจงมากกว่า และต้องอาศัยการวินิจฉัยว่าเหมาะสมไหม ดีหรือไม่ ถ้าใช้เทคนิคการวัดที่ดีย่อมจะเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการประเมินที่ถูกต้อง”

2.1.1.2 การประเมิน (Evaluation) = การวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เมื่อพิจารณาจากกิจกรรมการประเมินแล้ว ย่อมมีลักษณะใกล้เคียงกับกิจกรรมการวิจัยเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ของความผูกพันอย่างลึกซึ้งที่มีต่อระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ การออกแบบ (design) เครื่องมือและการวิเคราะห์ด้วยเหตุนี้จึงมีการมองว่าการประเมินเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์ เท่ากับเป็นการมองว่าการประเมินเป็น “การวิจัยประยุกต์” นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ Rossi 1972, 1982 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 15) ที่ระบุว่า การประเมินเป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมสำหรับตัดสินใจและพัฒนาโครงการทางสังคมด้านการวางแผน การติดตามผล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ ดังนั้นนักวิจัยเหล่านี้จึงเสนอแนะให้นำหลักการทางการวิจัยมาใช้เป็นหลักในงานการประเมินนั่นเอง

2.1.1.3 การประเมิน (Evaluation) = การตรวจสอบความสอดคล้อง (Determining congruence) จากประสบการณ์ของ Ralph W. Tyler ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มการประเมินโครงการมัธยมศึกษาของสหรัฐอเมริกาติดต่อกันเป็นเวลา 8 ปี (1932-1940) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินไว้ว่า ถ้าโครงการจัดการศึกษาประสบความสำเร็จแล้วนักเรียนจะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษานั้น Smith and Tyler, 1942, (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 16)

จากแนวคิดของ Tyler ดังกล่าว ได้สร้างมิติใหม่แก่วงการประเมินอันนำไปสู่ความหมายของการประเมินที่ว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง “ผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” ซึ่งเป็นคำจำกัดความที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการประเมินผลสืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2.1.1.4. การประเมิน (Evaluation) = การช่วยการตัดสินใจ (Assist decision making) ระหว่างทศวรรษของปี 1960 การประเมินได้ขยายขอบเขตกว้างขวางขึ้นจากเดิมซึ่งจำกัดขอบเขตเพียงการตรวจสอบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ของผู้บริหาร ดังนั้น จึงมีการพัฒนาความหมายใหม่ของการประเมินเป็น “การประเมิน หมายถึง กระบวนการระบุและเสนอสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจ” ผู้ที่ให้นิยามการประเมินตามแนวทางดังกล่าว มีหลายท่านที่สำคัญ ได้แก่

Cronbach 1963 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 18) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข

Alkin (1969, pp. 2-9) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจ ด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

Stufflebeam และคณะ 1971 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 19) กล่าวว่า การประเมินเป็นการระบุปัญหาการจัดการและการเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเลือกทางเลือกรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสม

2.1.1.5. การประเมิน (Evaluation) = การบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description or Portrayal) การประเมิน คือ การบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างลึกซึ้งรอบด้านนิยามนี้ได้รับอิทธิพลอย่างสูงจากแนวคิดของ Stake & Easley, 1978 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 19-20) ซึ่งเห็นว่า ผู้ประเมินจะต้องบรรยายความสัมพันธ์และความสอดคล้องของสิ่งที่คาดหวัง สิ่งที่เกิดขึ้นจริง และมาตรฐานให้ครอบคลุมสิ่งที่มุ่งประเมินทั้งในแง่เงื่อนไขก่อนเริ่มโครงการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงการกับผู้ร่วมโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์ของโครงการ เพื่อสะท้อนที่ชนะและการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประเมินอย่างกว้างขวางที่จะบรรยายสิ่งที่มุ่งประเมินได้อย่างลุ่มลึกนั้น Stake เสนอแนะให้ใช้การศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) โดยใช้เทคนิคทางมนุษยวิทยาเพื่อตอบสนองความต้องการสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมินหลายๆ ฝ่าย

โดยคำจำกัดความนี้ Stake จึงเน้นกิจกรรมการประเมินที่ “การบรรยายอย่างลุ่มลึก” เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้ ส่วนการตัดสินใจคุณค่าให้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ใช้สารสนเทศเป็นสำคัญ

2.1.1.6. การประเมิน (Evaluation) = การตัดสินคุณค่า (Determining of worth or value) การประเมิน คือ การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน นิยามนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน เป็นผลมาจากแนวคิดและการบุกเบิกของ Scriven 1967, 1974, 1975 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 20-21) ซึ่งว่าเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินคุณค่า โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล ถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมิน ถือว่าผู้ประเมินนั้นยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์

การประเมินตามนัยดังกล่าว ได้ถูกนำไปใช้ปฏิบัติโดยมีรูปแบบแตกต่างกัน เช่น การตัดสินคุณค่าโดยผู้เชี่ยวชาญ (Professional judgment) การตัดสินคุณค่าตามมาตรฐานวิชาชีพ (Professional review) เช่น การรับรองวิทยฐานะการพิจารณาผลงานวิชาการการ สัมภาษณ์คัดเลือกบุคลากร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ความหมายของการประเมิน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objectives-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented) การประเมินเป็นการสนองสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment-oriented) การสืบทอดและพัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่องทำให้ความหมายของการประเมิน มีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การประเมินในอนาคตน่าจะขยับสถานภาพให้มีความหมายและบทบาทต่อสังคมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการเป็นสารสนเทศเชิงคุณค่าที่สนับสนุนการเจรจาต่อรองเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุถึงเอกภาพของความคิด แนวทาง และข้อสรุปทางการเมืองและเศรษฐกิจที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกันของสังคม

2.1.2 แนวคิดที่จัดได้ว่ามีนัยสำคัญต่อการพัฒนาการของทฤษฎีการประเมิน มีดังนี้

Cook (1978, pp. 5-51) เสนอการใช้วิธีวิเคราะห์ระบบในการประเมินโครงการทำการสืบค้นถึงความสัมพันธ์เชิงปริมาณระหว่างเหตุและผล ตลอดจนการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย เพื่อตัดสินประสิทธิภาพของโครงการ

Metfessel และ Michael (1967, pp. 931-943) เสนอแนวทางปฏิรูปแนวคิดของ Tyler โดยเสนอเทคนิคการวัดระดับผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ทั่วไปและวัตถุประสงค์เฉพาะของโครงการ รวมทั้งแนวทางการวิเคราะห์การแปลความหมายและการจัดทำข้อเสนอแนะ

Hammond (1969, pp. 13-18) เสนอการประเมินประสิทธิภาพของโครงการโดยทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์เชิงพฤติกรรมกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมของโครงการโดยใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการบริหารโครงการทำหน้าที่ในการประเมิน

Scriven, 1967 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 37) ได้เขียนบทความเรื่อง “วิทยาการทางการประเมิน” ซึ่งจัดได้ว่าเป็นบทความที่มีอิทธิพลมากที่สุดผลงานหนึ่งต่อการพัฒนาศาสตร์แห่งการประเมิน บทความดังกล่าวได้เสนอแนวคิดพื้นฐานสำคัญทางการประเมิน เช่น การประเมินความก้าวหน้า (Formative evaluation) การประเมินผลสรุปรวม (Summative evaluation) การตรวจสอบคุณภาพของวัตถุประสงค์การประเมิน การประเมินผลกระทบของโครงการ เป็นต้น

Stake (1967, pp. 523-540) เสนอรูปแบบการประเมินที่เน้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมและคุณค่าของโครงการ ตามการรับรู้ของบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

Stufflebeam และคณะ (1967, pp. 126-133) เสนอรูปแบบการประเมิน CIPP โดยทำการประเมิน สภาพการณ์และวัตถุประสงค์ของโครงการ ปัจจัยการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ของโครงการเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงและบริหารโครงการ

Provus, 1969, 1971 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 37) เสนอแนวทางการวิเคราะห์ความสอดคล้องและความไม่สอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ของโครงการและมาตรฐานโดยใช้นักวิจัยเป็นทีม

Alkin (1969, pp. 2-7) ได้เสนอรูปแบบการประเมินที่มีลักษณะคล้ายคลึง CIPP โดยมีการประเมินความต้องการจำเป็น (needs) และเสนอแนวทางการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน

Popham, 1971 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 38) เสนอการใช้การทดสอบอิงเกณฑ์แทนการทดสอบอิงกลุ่ม เพื่อเป็นมาตรฐานในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการเรียนรู้จากโครงการ และวัตถุประสงค์ของโครงการ

สรุปได้ว่า การประเมินได้มีการพัฒนาการทั้งทางด้านปรัชญา ความหมาย แนวคิดและรูปแบบ โดยผ่านขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การรับอิทธิพลของวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาสร้างเป็นแนวคิดพื้นฐานของการวัดและประเมินประสิทธิภาพจากนั้นจึงเข้าสู่ยุคของการประเมินอิงวัตถุประสงค์ การประเมินโดยใช้แบบสอบถามมาตรฐาน เนื่องจากความไม่สมหวังของการประเมินที่ผ่านมา นักทฤษฎีการประเมินจึงได้รวมตัวกันเพื่อบุกเบิกแนวทางการประเมินที่เหมาะสมยิ่งผลให้เกิดการขยายตัวอย่างรวดเร็วของแนวคิดและทฤษฎีการประเมิน (ซึ่งอยู่เบื้องหลังของแนวคิดเหล่านั้น) ตลอดจนเกิดการพัฒนาการประเมินสู่การเป็นวิชาชีพแขนงใหม่

การประเมินได้รับการพัฒนามาจนมีวุฒิภาวะของการเป็นศาสตร์ที่ใช้สำหรับตัดสินคุณค่าของสิ่ง ที่มุ่งประเมินภายใต้บริบทของสังคม การตัดสินคุณค่าของสิ่งใดก็ตาม นักประเมินควรตระหนักว่า “คุณค่า” ย่อมมีความแตกต่างกันได้ตามบริบท และบริบทที่ว่ามีความหลากหลายทั้งทางด้านกายภาพ จิตวิทยา เศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมและสังคม (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 36-41)

2.1.3 ทฤษฎีการประเมินผลการดำเนินงาน A Theory of Performance Evaluation

การดำเนินงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์และตรรกะของการดำเนินงาน ผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินงาน เป็นคำรวมที่มีส่วนประกอบของผลผลิต ผลกระทบ และผลลัพธ์ ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินงานที่สะท้อนคุณภาพของการดำเนินงานและความสำเร็จของผลการดำเนินงานควรครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของผลการดำเนินงาน และความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎี

องค์การทุกแห่งย่อมมีภาพของความสำเร็จเป็นของตนเอง การบริหารงานในองค์การต่างมี จุดมุ่งหมายสำคัญ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่องค์การปรารถนา วงจรของการบริหารงานให้เกิดผลสำเร็จ จึงต้องประกอบด้วย การกำหนดจุดมุ่งหมายและมาตรฐานของความสำเร็จที่ชัดเจน การวางแผนดำเนินงาน การลงมือปฏิบัติงาน และการติดตามกำกับผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่ต้องการ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การสามารถนำไปสู่การพัฒนาความ มุ่งหมายในระดับต่างๆ ขององค์การได้แก่การสร้างวิสัยทัศน์ (Vision) อันเป็นสภาพขององค์การที่จะเป็น ในอนาคต การกำหนดพันธกิจ (Mission) ซึ่งเป็นหน้าที่หรืองานพื้นฐานขององค์การ จุดมุ่งหมาย (Goals) อันเป็นจุดหมายปลายทางในการดำเนินงานขององค์การ วัตถุประสงค์ (Objectives) อันเป็นจุดมุ่งหมายที่ จำแนกรายละเอียดตามแผนปฏิบัติงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และการกำหนดเป้าหมาย (Targets) ซึ่งเป็น รูปธรรมของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

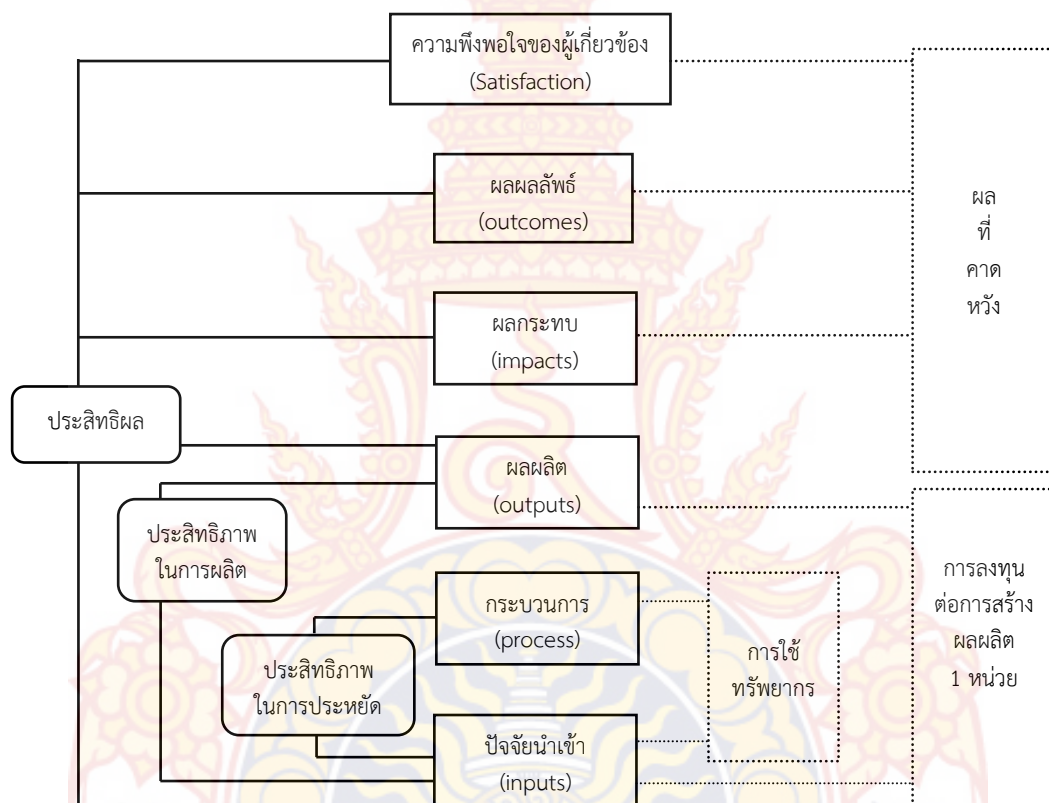
การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความมุ่งหมาย (Purposes) ระดับต่างๆ เหล่านั้น จำเป็นต้องมีกล ยุทธ์ (Strategy) การดำเนินงานและกิจกรรมที่เหมาะสมการสร้างโมเดลเชิงตรรกะ (Logic Model) ของ การดำเนินงานสู่ผลสัมฤทธิ์เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานบังเกิดผลโดยตรงต่อ การบรรลุเป้าหมายของ ความสำเร็จด้วยการพิจารณาถึงองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและกิจกรรมที่จำเป็นของแต่ละ องค์ประกอบ เพื่อสร้างโครงข่ายของการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งติดตามกำกับงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไข และ ประเมินสรุปผลการดำเนินงาน

ผลสำเร็จของการดำเนินงาน หรือผลสัมฤทธิ์ เป็นคำรวมที่มาจากส่วนประกอบของ “ผล” หลาย ส่วนที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน สามารถเรียงลำดับจากรูปธรรมสู่นามธรรม คือ ผลผลิต (Outputs) เป็นผลโดยตรงจากการดำเนินกิจกรรม ผลกระทบ (Impacts) เป็นผลที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากผลผลิตและ ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลจุดหมายปลายทางที่เกิดเนื่องมาจากผลกระทบ

ในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ที่การตัดสินคุณค่าของ ผลการดำเนินงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคุณค่าของการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ตัวชี้วัดผล การดำเนินงานที่สำคัญสามารถสะท้อนคุณภาพหรือความสำเร็จของการดำเนินงาน ครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ของ กลุ่มเป้าหมายและผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการประเมินผลการดำเนินงาน ควรประกอบด้วย การศึกษาวิสัยทัศน์/จุดมุ่งหมายขององค์กรการ วัตถุประสงค์/เป้าหมายของการดำเนินงาน วิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (ทรัพยากร) กระบวนการ และผลการดำเนินงาน ติดตามกำกับกับการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน สำหรับเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน และวัดผลการดำเนินงานสำหรับเปรียบเทียบกับผลที่คาดหวัง เพื่อตัดสินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานและใช้ผลการประเมินสำหรับพัฒนาความสำเร็จของการดำเนินงานในระดับขั้นที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

2. โมเดล ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน: ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความพึงพอใจ
ที่มา : ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). หน้า 138.

ในการดำเนินงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดสำคัญของความสำเร็จในการดำเนินงาน จึงควรประกอบด้วยอย่างน้อย 2 ส่วนเช่นกัน คือ ตัวชี้วัดกระบวนการดำเนินงาน และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดกระบวนการดำเนินงาน เป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพของการใช้ทรัพยากร และคุณภาพของกระบวนการปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิต อันได้แก่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการประหยัด ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่าก่อให้เกิดผลสูงสุด และประสิทธิภาพในการผลิต ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายต่อการสร้างผลผลิตหนึ่งหน่วย

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เป็นสิ่งสะท้อนคุณภาพของการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย อันได้แก่ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของผลการดำเนินงาน โดยผลการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผลผลิต ผลกระทบ หรือผลลัพธ์ ได้ผลตรงตามผลที่คาดหวัง และเป็นที่ยังพอใจของผู้รับบริการ ผู้บริโภคและผู้ปฏิบัติงาน

3. มโนทัศน์ที่เกี่ยวข้อง

3.1 ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

3.1.1 คุณภาพของการปฏิบัติงาน

องค์การหรือหน่วยงานต่างก็มุ่งหวังให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพ (Quality) คำว่า “คุณภาพ” มี 2 ความหมาย (Flynn, 1997, pp. 164-165)

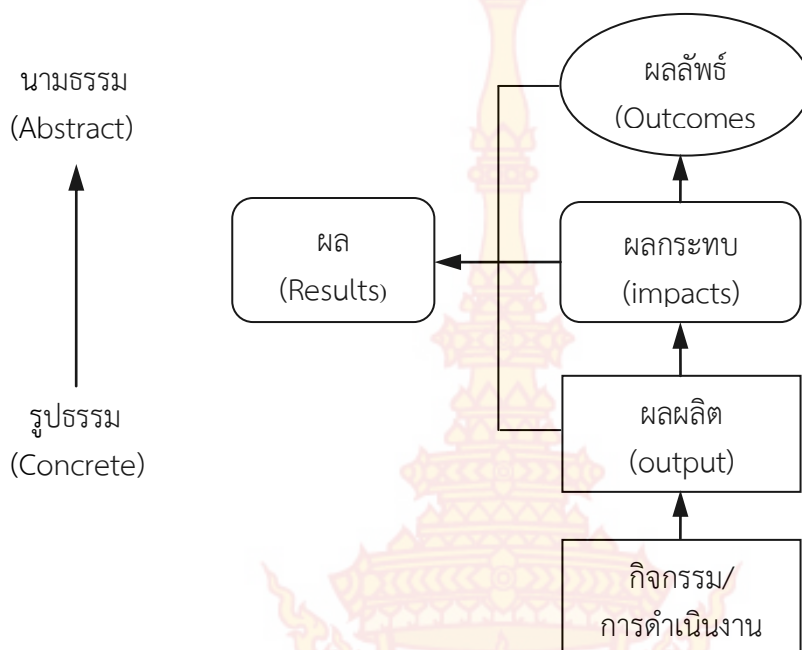
1) คุณภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติที่ได้ตรงตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้ บริการหรือผลผลิตที่เกิดขึ้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่วางไว้ล่วงหน้า นิยามนี้มีที่มาจากภาคอุตสาหกรรม ซึ่งการบริหารจัดการมีเป้าหมายสำคัญคือ การได้ผลผลิตมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ จึงมีวิธีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยผ่านการตรวจสอบ (Inspection) และการติดตามกำกับ (Monitoring) เพื่อให้ได้ผลผลิตตามข้อกำหนด

2) คุณภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติอันเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ (ผู้เกี่ยวข้อง) และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามที่คาดหวัง (ตามที่ควรจะเป็น) จึงทำให้เกิดการประกันคุณภาพ (Quality assurance) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะได้ผลงานที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้ การประกันคุณภาพจึงเน้นการทำให้เกิดความมั่นใจว่ากิจกรรมตั้งแต่การวางแผน การลงมือปฏิบัติและการติดตามกำกับเป็นไปอย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่การสร้างผลงานตรงตามที่ปรารถนา (หรือสัญญาไว้) ปัจจุบันมีกระบวนการดำเนินงานเพื่อรองรับคุณภาพหน่วยงานเกิดขึ้น เช่น การดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO เป็นต้น

3.1.2 องค์ประกอบของผลสัมฤทธิ์

ในการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ ควรได้พิจารณาให้ชัดเจน ถึงผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นว่าเป็นผลในลักษณะใดมีตัวชี้วัดใด ที่เป็นรูปธรรมอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ใช้เป็นกลยุทธ์สำหรับติดตามสนับสนุนให้เกิดคุณภาพของการดำเนินงานที่พึงประสงค์

ผลหรือผลสัมฤทธิ์ (Results) เป็นคำรวมของสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งหมด อันเนื่องมาจากการดำเนินงาน คำว่า “ผล” มีองค์ประกอบสำคัญซึ่งเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยเรียงจากรูปธรรมสู่นามธรรม คือ ผลผลิต (Outputs) ผลกระทบ (Impacts) และผลลัพธ์ (Outcomes) ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สายความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน (Chains of Outputs)
ที่มา : ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). หน้า 145.

1) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นทันทีจากการดำเนินงาน (Initial or immediate outputs) หรือผลเบื้องต้น ผลผลิตเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงอันเนื่องมาจากกิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน

2) ผลกระทบ (Impact) หมายถึง ผลระยะกลาง (Intermediate outputs) อันเป็นผลที่เกิดต่อเนื่องมาจากผลผลิต

3) ผลลัพธ์ (Outcome) หมายถึง ผลระยะยาว (Long term outputs) หรือผลจุดหมายปลายทาง (Ultimate outputs) ผลลัพธ์เป็นผลจุดหมายปลายทางอันเป็นผลที่เกิดต่อเนื่องมาจากผลกระทบ

3.2 การวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

3.2.1 เป้าหมายของการปฏิบัติงาน

องค์กรทุกแห่งย่อมมีพันธกิจของตนเอง จากพันธกิจจะนำไปสู่การสร้างแผนงาน งานและโครงการสำหรับนำไปดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานปฏิบัติที่ดีจะต้องกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ให้ชัดเจน กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานและติดตามกำกับผลการปฏิบัติงาน กำหนดวิธีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การกำหนดเป้าหมายของการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมีความสำคัญต่อการสร้างตัวชี้วัด การติดตามผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นการแสดงความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) ขององค์กรและผู้บริหารซึ่งจะต้องสามารถแสดงให้เห็นประจักษ์ว่าเงินที่

ได้รับจัดสรร (เงินภาษีอากรจากประชาชน) ได้ถูกใช้ไปทำประโยชน์ใดบ้าง มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตรงตามวัตถุประสงค์เพียงไร

ในการวัดผลการปฏิบัติงาน ควรพิจารณารวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Performance Indicators) อันเป็นตัวชี้วัดทั้ง ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจครอบคลุมทั้ง ผลผลิต ผลกระทบ และผลลัพธ์ของแผนงาน งาน/โครงการ ตัวชี้วัดเหล่านี้สามารถใช้ในการกำกับระหว่างการทำงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้าสำหรับปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานและใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานตามแผนงาน งาน/โครงการ

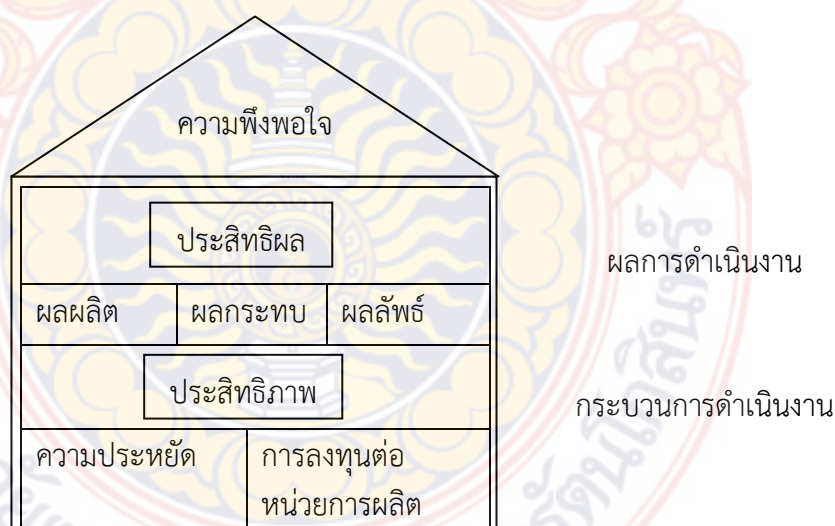
3.2.2 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators)

ในการวัดผลการดำเนินงาน ควรพิจารณาจากตัวชี้วัดซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพ หรือความสำเร็จของการดำเนินงาน ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ควรครอบคลุมทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” ดังภาพ 3 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนา นั่นคือ ผลการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผลผลิต ผลกระทบ ผลลัพธ์ ได้ผลตรงตามผลที่คาดหวังไว้และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้หรือผู้บริโภค

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรและกระบวนการปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิต ประสิทธิภาพ สามารถพิจารณาได้ 2 ลักษณะ ได้แก่

- ประสิทธิภาพในการประหยัด หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรือใช้อย่างคุ้มค่าก่อให้เกิดผลสูงสุด
- ประสิทธิภาพในการผลิต หมายถึง ความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งหน่วยการผลิต



ภาพที่ 2.3 ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ที่มา : ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). หน้า 148.

Flynn, 1997 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 148) ได้เสนอว่า ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญควรประกอบด้วย

- ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์
- ความประหยัด (Economy) หมายถึง การประหยัดทรัพยากร
- ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การสร้างผลผลิต สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่
 - ประสิทธิภาพเชิงการจัดสรร (Allocative efficiency) ซึ่งเป็นการจัดสรรทรัพยากรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ หรือความพึงพอใจสูงสุดสำหรับผู้บริโภค
 - ประสิทธิภาพเชิงการผลิต (Productive efficiency) ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งหน่วยการผลิต

Talbot, 1996 (อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554, หน้า 148-149) ได้เสนอค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญในหน่วยงาน การประเมินย่อมมีคุณค่าไม่สมบูรณ์ ดุจเดียวกับการดำเนินงานที่มีเพียงประสิทธิภาพแต่ไร้ประสิทธิผล การประเมินที่ครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการในระหว่างดำเนินงาน และประเมินผลผลิตหลังเสร็จสิ้นการดำเนินงาน น่าจะช่วยส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จตามเป้าหมาย มากกว่าการประเมินที่เน้นเฉพาะผลผลิตเพียงอย่างเดียว

2.1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมิน เป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัยหรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้ หรือแนวคิดแนวปฏิบัติใหม่ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัย มุ่งเน้นตัดสินคุณค่าของการปฏิบัติการใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

ความสำคัญของการประเมิน การประเมินเป็นกิจกรรมที่บทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อพัฒนางานต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่างๆ เช่น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบาย หรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ต่อการปรับปรุงสื่อ ชีวงาน แผนงาน และโครงการให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับผิดชอบงาน โครงการทราบจุดเด่น จุดด้อยของงาน ซึ่งสามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการลดโอกาสความสูญเสียเปล่าในการปฏิบัติงานอีกด้วย ตลอดจนทำให้ทราบว่าปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ หรือควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

เป้าของการประเมิน คือสิ่งที่ต้องการประเมิน อาจเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงาน อาทิ เช่น สื่อ อุปกรณ์ ชีวงาน บุคลากร งานปกติ (กิจกรรม วิธีการทำงาน ระบบงาน) นโยบาย แผนงาน โครงการ หลักสูตร องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นต้น

การประเมินทางการศึกษา เป็นการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตัดสินคุณค่าต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจัดการศึกษา เช่น สื่อ วิธีการ หรือปฏิบัติการทางการศึกษา เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจทางการศึกษาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ทั้งในระยะก่อนวางแผนจัดการศึกษา ก่อนนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ขณะดำเนินการตามแผน และเมื่อดำเนินงานแล้วเสร็จ หากการประเมินใดมีความครบถ้วนสมบูรณ์ในด้านการวัด และด้านเกณฑ์การตัดสินคุณค่า จะส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือมากขึ้น

การประเมินผล เป็นการประเมินหลังการดำเนินงาน เพื่อตรวจสอบหรือตรวจคำถามว่าหลักสูตรที่ดำเนินการแล้วเสร็จได้ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้หรือไม่

ประเภทของการประเมิน การแบ่งประเภทของการประเมินขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ จำแนกได้ดังนี้

1) โดยเกณฑ์จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) 2) การประเมินเพื่อสรุปผล (Summative Evaluation)

2) โดยเกณฑ์การยึดวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ 1) การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based Evaluation) 2) การประเมินที่อิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Free Evaluation)

3) โดยเกณฑ์ลำดับเวลาที่ประเมิน มีระยะเวลาในการประเมิน ดังนี้ (1) ประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การประเมินตามความต้องการจำเป็น (Need Assessment) และการประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal) (2) ประเมินในระหว่างการดำเนินงาน (Implementation Evaluation) (3) ประเมินหลังการดำเนินงาน (Result Evaluation) (4) โดยเกณฑ์ลักษณะการใช้เกณฑ์ในการตัดสิน มี 2 ประเภทคือ ประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Referenced Evaluation) และ ประเมินแบบอิงกลุ่ม (Norm-Reference Evaluation)

รูปแบบการประเมิน เป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญที่แสดงถึงกระบวนการหรือรายการที่ประเมิน การใช้รูปแบบการประเมินใด ขึ้นอยู่กับจุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ซึ่ง สมคิด พรหมจ้อย, 2544 (อ้างถึงใน Pralong Krutnoi, pp. 1-3) ได้เสนอการแบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพททริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

2. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของสเตค (Stake) สคริฟเวน (Scriven) โพรวัส (Provus) เป็นต้น

3. รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriental Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูล และข่าวสารต่างๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เพิ่มพูนประสบการณ์ด้านความรู้ ความเข้าใจ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติของตน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น (Pralong Krutnoi, <http://www.gotoknow.org/posts>, 20 ตุลาคม 2562)

2.2 คุณภาพการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นลักษณะการให้บริการของระบบสารสนเทศ ดังนั้น การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพจึงต้องสามารถทำงานตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.1 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านที่สนับสนุนแนวคิดในการใช้คุณภาพ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ โดยให้ความหมายของคุณภาพเอาไว้ เช่น

John P. Campbell (1977, pp. 36-39) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึงคุณภาพของสินค้าและบริการพื้นฐานที่ผลิตโดยหน่วยงานนั้น เป็นผลมาจากรูปแบบการทำงานของส่วนงานหลายส่วนร่วมกัน ซึ่งรูปแบบการทำงานนี้จะถูกวางแผนมาโดยพิจารณาจากประเภทของผลผลิตหรือการให้บริการที่หน่วยงานนั้นๆ ผลิตออกมา

Richard M. Steers และคณะ (1985, p. 40) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณภาพในการให้บริการหลักหรือสินค้าที่จัดทำโดยองค์การ ซึ่งอาจใช้รูปแบบการดำเนินงานหลายๆ อย่างในการผลิตสินค้าหรือ บริการขององค์การ

Robert C. Levis & Bernard H. Bloom (1983, pp. 99-107) ได้ให้คำนิยามของคุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการว่า สอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับ

สำหรับในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ซึ่งในส่วนของคุณภาพในการให้บริการนั้น Philip B. Crosby (1979, p. 57) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman A. และคณะ (1988, pp. 35-48) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพของการบริการในสายตาของผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบตามคาดหวังในบริการ และสิ่งที่ผู้รับบริการคิดว่าจะได้รับจากการบริการนั้น บริการจะมีคุณภาพเมื่อผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ และยังสอดคล้องกับนักวิชาการชาวไทยคือ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 14-15) ซึ่งให้ความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นพบว่า นักวิชาการหลายท่านเห็นตรงกันในประเด็นว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับความสามารถการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ อันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การบริการอิเล็กทรอนิกส์ของทุกหน่วยงานต่างให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการซึ่งการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เรียกว่า การบริหารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centric) ซึ่งจุดมุ่งหมายประการหนึ่ง คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการนั่นเอง

Philip Kotler (2003, p. 60) อธิบายไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบและไม่ชอบของแต่ละบุคคลที่เกิดมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการหรือเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจของลูกค้า = การบริการที่ลูกค้าได้รับ - การบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

ถ้าการบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ ถ้าการบริการที่ได้รับตรงกับความคาดหวังลูกค้าก็จะพึงพอใจ และถ้าการบริการที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวังลูกค้าก็จะพึงพอใจสูงขึ้นซึ่งสอดคล้องกับที่ Stanley A. Brown, 1993 (อ้างถึงใน ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2559, หน้า 13) อธิบายว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสภาพอารมณ์ที่ลูกค้าปรารถนาต้องการ และมีความคาดหวังต่อการบริการหากบริการที่ลูกค้าได้รับตรงกับหรือเกินกว่าสภาพอารมณ์ดังกล่าวลูกค้าก็จะกลับมาใช้บริการอีก มีความภักดีชื่นชมและแนะนำต่อผู้อื่นโดยระดับของความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้วยความสามารถและประสิทธิผลของบริษัท และที่สำคัญบริษัทต้องคำนึงถึงความแตกต่างของลูกค้าด้วย เพราะลูกค้าแต่ละคนย่อมมีนิยามของการให้บริการที่ดีที่แตกต่างกันความพึงพอใจที่เกิดขึ้นอาจมีสาเหตุมาจากสถานการณ์ เช่น เกิดจากการให้บริการที่เร็วกว่ากำหนดหรือการให้บริการตรงเวลาหรือการให้บริการครบถ้วนตามคำสั่งเป็นต้นการสร้างความพึงพอใจเกิดขึ้นได้จากการลดสิ่งที่ไม่จำเป็นหรือไม่เหมาะสมออกไปจากการบริการยกระดับการบริการทั้งหมดในทุกระดับของการบริการและกำจัดผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนาจากสมาชิกที่ให้บริการ

A. Parasuraman และคณะ (2005, pp. 213-235) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในอินเทอร์เน็ตนอกจากจะเป็นประสบการณ์ที่ดีในการซื้อขายกับผู้ขายแล้ว ยังรวมถึงการมีประสบการณ์ที่ดีกับการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเว็บไซต์นั้นๆ อีกด้วย ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้จึงให้คำจำกัดความของความพึงพอใจของลูกค้า ว่าเป็นความรู้สึกที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผู้ขายและการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเว็บไซต์ซึ่งเกิดจากการประเมินประสิทธิภาพของคุณภาพบริการโดยรวมจากประสบการณ์ที่ผ่านมาของลูกค้าในการซื้อขายและใช้บริการต่างๆ จากผู้ขายและเว็บไซต์

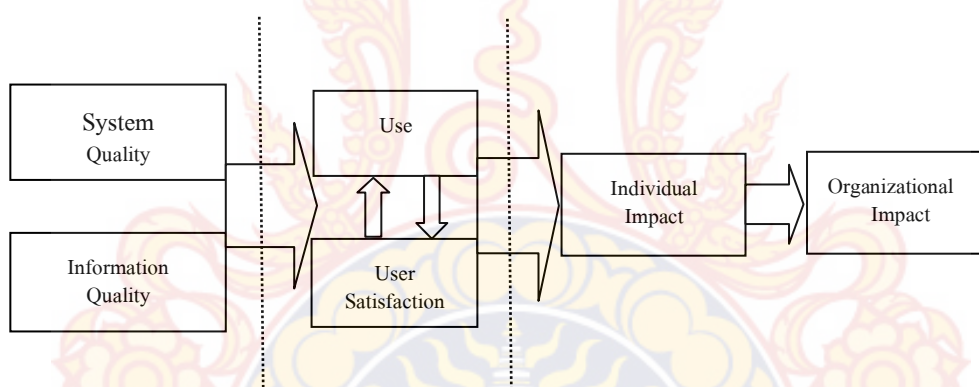
Angus Campbell (1976, pp. 117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวังหรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

John D. Millett (1954, pp. 397-402) ได้อธิบายไว้ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการจัดการบริการสาธารณะคือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการสาธารณะนั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยพิจารณาได้จาก 1) การให้บริการอย่างเป็นธรรม (Equitable Service) 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

จะเห็นได้ว่า การกำหนดมาตรฐานการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ จึงเป็นเรื่องที่ทำได้ไม่ง่ายนักเพราะความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา แต่ภายใต้ปรัชญาของการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการต้องนิยามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่การวัดการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การรู้ถึงความต้องการของผู้ใช้บริการจะทำให้ง่ายต่อการคาดเดาการจัดเตรียมการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2.2.3 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

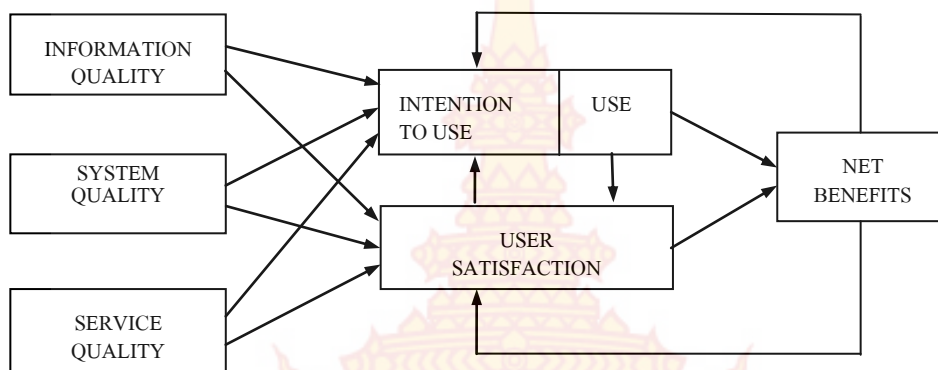
แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ซึ่งออกแบบโดย DeLone & McLean (1992, p. 87) เพื่อใช้ในการประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัยคือ 1) คุณภาพของระบบ (System Quality) 2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) 3) การใช้งานระบบสารสนเทศ (Use) 4) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) 5) ผลกระทบส่วนบุคคล (Individual Impact) 6) ผลกระทบที่เกี่ยวกับองค์กร (Organizational Impact) ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ที่มา : William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (1992, p. 87)

นอกจากนี้ DeLone และ McLean (2003, p. 24) ได้พัฒนารอบแนวคิดในการประเมินความสำเร็จระบบสารสนเทศให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นประกอบด้วย 6 ปัจจัยคือ 1) คุณภาพระบบสารสนเทศ (System Quality) พิจารณาจากระบบฐานข้อมูลที่ดี การทำงานของระบบที่ง่ายต่อการใช้งานและเรียนรู้มีความยืดหยุ่น และมีความปลอดภัย 2) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) พิจารณาจากข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน มีความสอดคล้องกับงาน และสามารถตรวจสอบได้ 3) คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) พิจารณาในเรื่องของความเร็วในการให้บริการความรับผิดชอบความเอาใจใส่ การให้คำแนะนำรวมถึงการให้ความช่วยเหลือเวลาเกิดปัญหาในการใช้งาน 4) การใช้งานระบบสารสนเทศ (Intention to Use/Use) เป็นเรื่องของความรู้ ความเข้าใจ และความตั้งใจในการใช้งาน

รวมถึงการยอมรับในระบบสารสนเทศ 5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) พิจารณาในเรื่องของความง่ายในการใช้งาน ตรงตามความต้องการ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม และความสมบูรณ์ของระบบสารสนเทศ 6) ประโยชน์ที่ได้รับ (Net Benefits) เป็นเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาคุณภาพ รวมถึงการรายงานหน่วยงานต่างและผู้เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) ที่มา : William H. DeLone & Ephraim R. McLean. (2003, p. 24)

จากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ตามความเหมาะสม

2.2.4 วิธีการประเมินวัดประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการประเมินวัดประสิทธิผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดของ Philip Kotler (2003, p. 60) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบและไม่ชอบของแต่ละบุคคลจากการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ได้รับ กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการ A. Parasuraman และคณะ (2005, pp. 213-235) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้าในอินเทอร์เน็ตนอกจากจะเป็นประสบการณ์ที่ดีในการซื้อขายกับผู้ขายแล้ว ยังรวมถึงการมีประสบการณ์ที่ดีกับการใช้งานสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในเว็บไซต์นั้นๆ อีกด้วย John D. Millett (1954, pp. 397-402) ได้อธิบายไว้ว่าสิ่งสำคัญประการหนึ่งของการจัดการบริการสาธารณะ คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ รวมทั้งนำแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ตามแนวคิดของ DeLone & McLean (1992, p. 87) มาประยุกต์ใช้ในการประเมินวัดประสิทธิผลใช้บริการ ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยใช้ตัวชี้วัด 3 ด้าน ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ 2) คุณภาพข้อมูล 3) คุณภาพบริการ

2.2.5 เครื่องมือวัดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

Parasuraman A. และคณะ (1985, pp. 41-50) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ มี 10 ด้าน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และด้านการคาดหวังมี รายละเอียดดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) เกี่ยวข้องกับความถูกต้องในกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องตั้งแต่แรก และสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการของพนักงาน รวมไปถึงความเหมาะสมของระยะเวลาให้บริการด้วย เช่น พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาของลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง คุณสมบัติในการมีทักษะและความรู้ความสามารถในการให้บริการ นั่นคือ พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ความชำนาญ และความสามารถในงานที่ให้บริการ

4. การเข้าถึงการบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร เช่น สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ตลอดเวลา การบริการที่มอบแก่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลต้องมีความเหมาะสม สะดวกสบายในการเดินทาง

5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) พนักงานที่ให้บริการลูกค้าต้องมีอัธยาศัยไมตรี มีความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมไปถึงการแต่งกายที่สุภาพและเหมาะสมของพนักงานด้วย

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอธิบายลูกค้าให้เข้าใจอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการรวมทั้งอัตราค่าบริการและส่วนลด

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กรลักษณะที่น่าเชื่อถือของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ และการนำเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) การบริการที่ส่งมอบแก่ลูกค้าไม่มีอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัยของร่างกาย ทรัพย์สิน และความเป็นส่วนตัว

9. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing the customer) การเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการส่วนตัว ให้ความสนใจลูกค้าเฉพาะบุคคลและสามารถจำชื่อลูกค้าได้

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพขององค์กร ลักษณะภายนอกของพนักงาน รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ

ต่อมา Parasuraman A. และคณะได้นำปัจจัยทั้ง 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) ประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (Parasuraman A. และคณะ, 1988, pp. 35-48) ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการ สามารถคาดคะเนคุณภาพการบริการได้ชัดเจน เช่น สถานที่ที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการสวยงามทันสมัย เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไว้วางใจได้ว่า การให้บริการมีความถูกต้องเที่ยงตรง

3. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ตามต้องการ

4. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และมีอรรถาศัยที่ดีในการให้บริการและความสามารถของผู้ให้บริการส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

5. การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) ผู้ให้บริการให้บริการโดยคำนึงถึงจิตใจ และความแตกต่างของผู้รับบริการตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

สำหรับการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ นั้น SERVQUAL ถูกวิจารณ์ว่าไม่เหมาะสมนัก เพราะการบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นการติดต่อระหว่างกันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อกลาง กล่าวคือ เป็นการติดต่อกันทางเทคนิค ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการในสถานที่เสมือนจริง เทคโนโลยีที่นำมาใช้ให้บริการเป็นเทคโนโลยีที่ผู้ให้บริการต้องช่วยเหลือตัวเอง (Self-Service Technologies: SSTs) และที่สำคัญที่สุดก็คือ ต้องตระหนักถึงความปลอดภัย และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Security/Privacy) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่เคยมีอยู่ในการบริการแบบเดิม (Veronica Liljander และคณะ (2013, ออนไลน์); Mary Wolfinbarger & Mary C. Gilly (2003, pp. 183-198))

ต่อมา Parasuraman A. และคณะ (2000, pp. 1-115) ได้พัฒนามาตรวัดคุณภาพบริการ สาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality: e-SQ) โดยมี 11 ด้านดังนี้

1. ความเที่ยงตรง คือ เว็บไซต์สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง
2. ความรับผิดชอบ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ และสามารถช่วยเหลือได้เมื่อผู้บริการมีปัญหา
3. การเข้าถึง คือ สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้อย่างรวดเร็ว
4. ความสะดวก คือ มีหลายทางเลือกให้ผู้บริการเลือกใช้บริการ เช่น การรับข่าวสาร การรับ - ส่งบริการ การค้นหาบริการ และการส่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบริการ
5. ความง่ายในการค้นหา คือ มีสารบัญชี่ช่วยให้ผู้บริการสามารถค้นหา สิ่งที่ต้องการด้วยความง่าย มีระบบสืบค้นข้อมูลที่ดี
6. ความมีประสิทธิภาพ คือ เป็นเว็บไซต์ที่ใช้งานง่ายมีการออกแบบที่เป็นระเบียบ
7. ความมั่นใจและความไว้วางใจ คือ ความรู้สึกเชื่อใจที่ผู้บริการมีต่อการใช้งาน หรือทำธุรกรรม มีชื่อเสียงด้านความถูกต้อง มีข้อมูลชัดเจน
8. ความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล คือ ความเชื่อของผู้บริการด้านความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลจากการบุกรุกเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
9. ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย คือ มีข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ละเอียดเพียงพอสำหรับให้ผู้บริการตัดสินใจ เช่น ค่าขนส่ง ราคาเปรียบเทียบ และราคารวม
10. ความสวยงามของเว็บไซต์ คือ มีการออกแบบเว็บไซต์ที่สวยงาม
11. ความสามารถปรับเปลี่ยนและออกแบบเฉพาะบุคคล คือ ความง่ายและความสะดวกที่ผู้บริการสามารถปรับแต่งตามความชอบส่วนบุคคล รวมถึงมีการเก็บประวัติการใช้งานและค่าใช้จ่ายที่ให้บริการ

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman & Arvind Malhotra (2000, p. 16) นำเอา SERVQUAL มาพัฒนาเป็นมาตรวัดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service Quality: e-SQ) เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ในยุคที่ผู้รับบริการติดต่อกับผู้ให้บริการด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยมีมิติของการวัด 11 ด้าน คือ 1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 2) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) 3) การเข้าถึง (Access) 4) ความสะดวก (Flexibility) 5) ความง่ายในการค้นหา (Ease of Navigation) 6) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) 7) ความมั่นใจและความไว้วางใจ (Assurance/ Trust) 8) ความปลอดภัยและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล (Security/Privacy) 9) ความรู้เกี่ยวกับค่าใช้จ่าย (Knowledge Price) 10) ความสวยงามของไซท์ (Site Aesthetics) และ 11) การบริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคล (Customization/Personalization)

David Gefen (2002, pp. 27-51) ได้นำ SERVQUAL มาปรับปรุงใหม่ให้เหมาะสมกับการบริการแบบออนไลน์ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถสัมผัสได้ (Tangible) ประเมินจากความเรียบร้อยและความสวยงามของเว็บไซต์ ในการจัดวางเนื้อหาและกลุ่มข้อมูล 2) ความเชื่อมั่น (Reliability) ประเมินจากความตรงเวลาและตรงตามที่ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าและบริการ 3) ความรับผิดชอบ (Responsiveness) ประเมินจากการให้บริการลูกค้าด้วยความถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด บริการด้วยความเต็มใจ และมีความพร้อมบริการอยู่เสมอ 4) ความมั่นใจ (Assurance) ประเมินจากระบบบริการออนไลน์ที่สามารถแนะนำการใช้งานและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ตลอดที่ทำการใช้บริการผ่านออนไลน์ และ 5) ความเอาใจใส่ (Empathy) ประเมินจากความสามารถในการให้บริการที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล (Personalized Service) ลูกค้าสามารถปรับเนื้อหาของตนได้ด้วยตนเอง (Customized Content) สามารถทักทายลูกค้า (Personal Greeting) และมีจดหมายเฉพาะบุคคล

Eleanor T. Loiacono และคณะ(2002, pp. 432-437) พัฒนดัชนียุทธศาสตร์การบริการอิเล็กทรอนิกส์ชื่อ WebQual ซึ่งมีมิติการวัดประกอบด้วยความง่ายในการเข้าใจ (Ease of Understanding) ความสามารถในการทำงานได้ดั่งใจปรารถนา (Intuitive Operations) คุณภาพของสารสนเทศ (Informational Quality) การทำงานที่เหมาะสมกับหน้าที่ (Functional Fit-To-Task) การติดต่อ (Interactivity) ความไว้วางใจ (Trust) เวลาที่ตอบสนอง (Response Time) ความประทับใจในสิ่งที่เห็น (Visual Appeal) ความสร้างสรรค์ใหม่ (Innovativeness) ความต่อเนื่อง (Flow) ความพร้อมด้านออนไลน์ (Online Completeness) ช่องทางที่เป็นทางเลือก (Alternative Channel) ความเหมาะสมของรูปภาพ (Consistent Image) และการบริการลูกค้า (Customer Service)

Veronica Liljander และคณะ(2002, ออนไลน์) นำเสนอว่าองค์ประกอบที่พัฒนามาตรวัดคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์สามารถจำแนกได้เป็น 5 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบด้านการติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) ซึ่งครอบคลุมการออกแบบทั้งหมด คือ ความง่ายในการหาข้อมูล ความง่ายในการใช้ ความมีประสิทธิภาพ และความสวยงาม 2) องค์ประกอบด้านความเชื่อมั่น (Reliability) หมายถึง ความเป็นปัจจุบันและความถูกต้องของข้อมูล การทำงานด้านเทคนิคของเว็บไซต์ และความถูกต้องในการให้บริการตามที่ตกลงไว้กับลูกค้า 3) องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะตอบสนองลูกค้าเมื่อลูกค้าร้องขอความช่วยเหลือ ให้ข้อเสนอแนะ และยืนยันคำสั่งที่ได้รับจากลูกค้า 4) องค์ประกอบด้านความสามารถในการออกแบบเฉพาะบุคคล (Customization) หมายถึง สามารถปรับแต่งการบริการให้ตรงตามความชอบของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งเท่ากับเป็นการเอาใจใส่

ต่อลูกค้าและ 5) องค์ประกอบด้านความมั่นใจ/ความไว้วางใจ (Assurance/Trust) หมายถึง ลูกค้ามีความมั่นใจต่อองค์กร เพราะเป็นเว็บไซต์ที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขายสินค้าที่มีชื่อเสียง มีการรับประกันความเสียหาย ลูกค้าส่วนใหญ่พูดถึงในทางที่ดีและแนะนำให้ผู้อื่นรู้จัก

Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen (2002, pp 114-127) ได้พัฒนาและปรับปรุงมาตรวัดคุณภาพเว็บไซต์ WebQual อย่างต่อเนื่องตามพัฒนาการของการใช้อินเทอร์เน็ต กล่าวคือ เริ่มพัฒนามาจากมาตรวัดคุณภาพข้อมูล ของเว็บไซต์แบบทางเดียวที่เน้นการประเมินเฉพาะส่วนการติดต่อเว็บไซต์อย่างเดียว จนถึงปัจจุบันได้พัฒนามาเป็นมาตรวัดคุณภาพเว็บไซต์ที่ให้บริการทั้งด้านข้อมูลและการติดต่อในการให้บริการแบบสองทางที่เน้นการประเมินทั้งด้านส่วนการติดต่อเว็บไซต์ และประสบการณ์ออนไลน์ของลูกค้าและที่น่าสนใจก็คือ มีการนำไปใช้ทดสอบกับเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หลายประเภท เช่น เว็บไซต์ร้านขายหนังสือ และเว็บไซต์ประมูลสินค้า (Auction)

Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen (2013, ออนไลน์) เริ่มกระบวนการพัฒนา WebQual ตั้งแต่ต้นปี ค.ศ.1998 ภายใต้กระบวนการพัฒนาดังกล่าว มีทั้งการสำรวจผลงานเพื่อค้นหาความแตกต่างระหว่างพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นความต้องการและการทำงานที่มีคุณภาพของเว็บไซต์ และปี ค.ศ.2000 WebQual 1.0 ได้ถูกนำมาใช้เป็นครั้งแรกในการประเมินเว็บไซต์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

ปี ค.ศ.2001 WebQual 2.0 ถูกพัฒนาให้มียังองค์ประกอบการวัดด้านคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยปรับปรุงและประยุกต์องค์ประกอบใหม่ที่เพิ่มเข้าไปมาจากผลงานคุณภาพบริการ SERVQUAL ของ A. Parasuraman และคณะ (2000, pp. 1-115), SERVQUAL ของ Leyland F. Pitt และคณะ (1995, pp. 173-187) โดยมาตรวัดฉบับนี้พัฒนาเช่นเดียวกับมาตรวัดฉบับแรกด้วยวิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการ และในปีเดียวกันนี้ WebQual 2.0 ได้ถูกพัฒนาไปเป็น WebQual 3.0 โดยการทบทวนเครื่องมือใหม่ก่อนนำไปทดสอบกับการประมูลออนไลน์ ซึ่งทำให้พบว่า การมาตรวัดคุณภาพทั้งหมดสามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้านคือ 1) คุณภาพไซต์ (Site Quality) 2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) และ 3) คุณภาพการติดต่อการบริการ (Service Interaction Quality)

ปัจจุบัน WebQual 4.0 (Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen, 2013, ออนไลน์) ใช้การกำหนดมิติการประเมินคุณภาพเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใหม่เป็น 3 ด้านคือ 1) ด้านความสามารถใช้งานประเมินจากคุณภาพของการออกแบบและความง่ายในการใช้งาน 2) ด้านคุณภาพสารสนเทศประเมินจากเนื้อหาของเว็บไซต์ตามความมุ่งหมายของลูกค้า และ 3) ด้านคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ ประเมินจากประสบการณ์การปฏิสัมพันธ์การบริการของลูกค้าเพื่อค้นหาความไว้วางใจและความเอาใจใส่ของการได้รับบริการ

สำหรับนักวิชาการชาวไทย เรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-32) ได้นำการวัดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen, Veronica Liliander และคณะ และ David Gefen มาบูรณาการร่วมกันและได้เพิ่มองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบอีกหนึ่งองค์ประกอบ ดังนั้น แนวคิดคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้เกิดคุณภาพเว็บไซต์จึงมีองค์ประกอบ คือ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสามารถใช้งาน และ 3) คุณภาพข้อมูลและคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ในการให้บริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิด คุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์จาก นักวิชาการที่มีความเห็นสอดคล้องกัน อาทิ Valarie A. Zeithaml และคณะ (2000, p. 16) , Chang Liu & Kirk P. Arnett (2000, pp. 23-33) , David Gefen (2002, pp. 27-51) , Julie E. Francis & Lesley White (2013, ออนไลน์) , Stuart J. Barnes & Richard T. Vidgen (2013, ออนไลน์) และ เรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-32) มาเป็นตัวแปรของคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสามารถใช้งาน และ 3) คุณภาพข้อมูล

2.3 ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS)

2.3.1 ความเป็นมาและความสำคัญของระบบ GFMIS

GFMIS ย่อมาจาก Government Fiscal Management Information System เป็นเครื่องมือ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ กับนโยบายการคลังและการปรับทิศทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างทันท่วงที

การดำเนินงานด้านการปฏิรูประบบราชการไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับเปลี่ยนแนวทาง การดำเนินงานของภาครัฐให้มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ รวมทั้งมีวิธีทำงานที่รวดเร็วและคล่องตัวเพิ่มมา กขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ตลอดจนตอบสนองการบริหารประเทศที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปสู่ระดับล่างและท้องถิ่นในภาพรวมของการ บริหารประเทศ รัฐบาลได้มีนโยบายพัฒนาการบริหารงาน ให้ก้าวสู่แนวทางของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อให้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนา กลยุทธ์และเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทย รวมถึงเป็นกลไกศูนย์กลางในการพัฒนาระบบงาน ทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ในอนาคต

สำหรับการบริหารงานด้านการคลัง รัฐบาลมีนโยบายดำเนินการปรับปรุงการบริหารด้านการคลัง ของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นที่เป้าหมายและผลลัพธ์ของการ ดำเนินงาน เพื่อให้สามารถแปลงนโยบายและวิสัยทัศน์ของรัฐไปสู่การปฏิบัติจริง รวมถึงสามารถเปิดเผย ข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานจากแนวนโยบายดังกล่าว รัฐบาลจึงได้เร่งปฏิรูป การบริหารและการปฏิบัติงานทางด้านการเงินการคลังให้มุ่งสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นเครื่องมือใน การบริหารทรัพยากรของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้ริเริ่มให้มี “ระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือระบบ GFMIS ย่อมาจาก (Government Fiscal Management Information System) เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศ

จากแนวคิดดังกล่าววันที่ 22 กรกฎาคม 2546 คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติได้เห็นชอบให้มีการ ออกแบบระบบการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดสร้างเป็น National System เพื่อเป็น ลิขสิทธิ์ของรัฐบาล ซึ่งทุกส่วนราชการทั่วประเทศได้เริ่มนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) มาปฏิบัติงานแบบ Online Real Time ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 โดยเริ่ม เบิกจ่ายตรงในระบบ GFMIS เพียงระบบเดียว ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548

2.3.2 หลักการและขอบเขตของการดำเนินงาน

ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS เป็นการดำเนินงานปรับปรุงระบบการจัดการด้านการเงินการคลังของภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อปรับกระบวนการดำเนินงานและการจัดการภาครัฐด้านการงบประมาณ การบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่าย และการบริหารทรัพยากร ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบายปฏิรูปราชการที่เน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินงาน รวมทั้งมุ่งหวังให้เกิดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสถานภาพการคลังภาครัฐที่ถูกต้องรวดเร็ว สามารถตอบสนองนโยบายการบริหารเศรษฐกิจของประเทศ

ขอบเขตของระบบ GFMS จะประกอบด้วยงาน 2 ด้านหลัก ได้แก่

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

2. ระบบข้อมูลด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ซึ่งรองรับโดย Software SAP BW ประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time สำหรับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดีกรมผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารด้านการเงิน

ทั้งนี้ ในด้านภาพรวม ระบบ GFMS จะแบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ดังนี้

1. ระบบบริหารงบประมาณ เป็นการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากระบบ BIS ของสำนักงบประมาณ แต่การเปลี่ยนแปลงหรือการจัดสรรเงินจะทำในระบบ GFMS โดยข้อมูลดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบบัญชี เป็นต้น

2. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงินงบประมาณ และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวรกรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์ถาวรมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

3. ระบบการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย คือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร

4. ระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบที่จะให้ข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยหน่วยงานต้องกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นศูนย์ต้นทุน ศูนย์กำไร งานหลัก งานสนับสนุน และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลในส่วนที่เป็นค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์การปันส่วนต้นทุน เพื่อใช้เป็นหลักในการปันส่วนต้นทุน ให้แต่ละผลผลิตที่เกี่ยวข้อง

5. ระบบบริหารบุคคล เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากรสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินบัญชีถือจ่ายจากกรมบัญชีกลาง

2.3.3 วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMS

วัตถุประสงค์หลักของระบบ GFMS คือ เพื่อออกแบบและจัดสร้างระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ ทั้งในด้าน

- ◆ รายรับรายจ่าย
- ◆ เงินคงคลัง
- ◆ บัญชีการเงินตามเกณฑ์คงค้าง
- ◆ บัญชีทรัพย์สินถาวร
- ◆ บัญชีต้นทุน
- ◆ บัญชีบริหาร

รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำ การอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณ ที่เน้นการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแบบ Output – Outcome เพื่อให้เกิดฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาครัฐแบบ Matrix และ Online Real Time ตามโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม และพื้นที่จังหวัด โดยให้ทุกส่วนราชการเริ่มใช้งานระบบการเงินการคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบ GFMS ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547

2.3.4 โครงสร้างหน่วยงาน

ในระยะแรก ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบ GFMS เป็นระบบงานในการกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับระบบ GFMS ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน กรรมการ และมีเลขาธิการนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยมีหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง และได้ร่วมออกแบบระบบ GFMS ได้แก่ กรมบัญชีกลาง สำนักงบประมาณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ ผลจากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2549 กระทรวงการคลังได้รับโอนงานระบบ GFMS จากสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี โดยแบ่งความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานกลางในการให้บริการด้านเทคโนโลยี โปรแกรมระบบงาน และเครือข่ายการดำเนินการของระบบ GFMS แบบ Online Real Time โดยให้บริการแก่ทุกส่วนราชการ 24 ชั่วโมง ตลอด 365 วัน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่าย การบัญชี และข้อมูลเพื่อการบริหารของภาครัฐ ทั้งหมดอย่างครบวงจร ตลอดจนวางแผน กำกับ และบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบ GFMS ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อภาครัฐ

2. กรมบัญชีกลาง

ทำหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบงาน GFMS ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และเป็นพี่เลี้ยงและเป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งทางด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลด้านบุคลากรผู้ใช้ระบบงาน อีกทั้งทำการกำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ของระบบ GFMS ผ่านทางเว็บไซต์ (กรมบัญชีกลางเกี่ยวกับ GFMS, http://www.gfmis.go.th/gfmis_us4.html, 1 สิงหาคม 2562)

ตารางที่ 2.1 โครงสร้างผู้รับผิดชอบดูแลระบบ GFMS

โครงสร้างผู้รับผิดชอบดูแลระบบ GFMS	
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	กรมบัญชีกลาง
- กำกับดูแลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในส่วนของ Hardware และ Software	- กำกับดูแลและออกแบบระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดตามประเมินผลการใช้งานและปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบ GFMS
- ให้บริการและสนับสนุนทางด้านข้อมูล เทคนิค และโปรแกรมระบบงานแก่หน่วยงานภาครัฐในการจัดทำรายงานมาตรฐาน รายงานการเบิกจ่าย การจัดทำงบการเงินของส่วนราชการและของประเทศ	- เป็นที่ปรึกษาและศูนย์กลางในการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งทางด้านนโยบายและระเบียบปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลด้านบุคลากรผู้ใช้งานในระบบ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรม
- พัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก เพื่อให้รัฐบาลมีข้อมูลการเงินการคลังในภาพรวมของประเทศ	- ควบคุมดูแล แก้ไข ปรับปรุงระบบงาน GFMS ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานตามระบบ GFMS ของหน่วยงานภาครัฐ
- พัฒนาขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ให้ทันสมัย โดยให้สามารถประมวลผลได้แบบ Online Real Time และสามารถประเมินผลได้แบบหลายมิติ รวมถึงเพิ่มเติม ปรับปรุง และขยายขอบข่ายงานให้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมบัญชีกลาง	- ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดสิทธิของบัตร การออกบัตร ตลอดจนกำหนดสิทธิของส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐในการเข้าถึงระบบ GFMS
- ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ด้าน Network และ Server ตลอดจนระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- กำกับดูแลการเผยแพร่ข้อมูลรายงานต่างๆ ในระบบ GFMS ผ่านทางเว็บไซต์

ที่มา: (กรมบัญชีกลางเกี่ยวกับ GFMS, http://www.gfmis.go.th/gfmis_us4.html, 1 สิงหาคม 2562)

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์

2.4.1 ประวัติกรมราชทัณฑ์

ราชทัณฑ์ยุคแรก สมัยก่อนรัชกาลที่ 5 เรือนจำทั้งหลายในประเทศไทยได้แยกย้ายกันสังกัดอยู่ในกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ มากมายหลายแห่ง เช่น กรมมหาดไทย กรมพระกลาโหม กรมท่า กรมเมืองกรมวัง กรมนา กรมพระคลังมหาสมบัติ กรมพระธรรมการ กรมพระสุรัสวดี กรมแพ่ง กรมกองตระเวนชาย-ขวา กรมท่าซ้าย กรมพระคลังสวนและกรมพระนครบาล เป็นเพราะว่าศาลสถิตยุติธรรมในสมัยนั้นได้แยกย้ายกันสังกัดไม่ได้รวมอยู่ในกระทรวงเดียวกันเหมือนในปัจจุบัน

1. เรือนจำในกรุงเทพมหานคร มีชื่อเรียกเป็น 2 อย่างคือ “คุก” และ “ตะราง”

1.1 **คุก** เป็นที่คุมขังผู้ต้องขังที่มีกำหนดโทษตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป คุกเดิมตั้งอยู่ที่หน้าวัดพระเชตุพนอันได้แก่ บริเวณที่ตั้งของกรมการรักษาดินแดนในปัจจุบัน ซึ่งประชาชนทั่วไปเรียกคุคนั้นว่า “คุกหน้าวัดโพธิ์” สังกัดกรมพระนครบาล สมัยนั้นเจ้าพนักงานคุกไม่มีเงินเดือนหรือเบี้ยหวัด ได้รับผลประโยชน์จากการใช้แรงงานนักโทษทำงานและได้ค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่ผู้ต้องขังต้องเสีย

1.2 **ตะราง** เป็นที่คุมขังผู้ต้องขังที่มีโทษตั้งแต่ 6 เดือนลงมากับผู้ต้องขังที่มีใจผู้ร้าย

2. การเรือนจำหัวเมืองชั้นนอก มีที่คุมขังผู้ต้องขังเรียกว่า “ตะรางประจำเมือง” อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ว่าราชการเมืองนั้นๆ เมืองละแห่ง กรณีที่เป็นความผิดกรรมจมหันต์โทษผู้ว่าราชการเมืองต้องส่งตัวผู้ต้องขังมาขังที่กระทรวงเจ้าสังกัด คือหัวเมืองฝ่ายเหนือขึ้นอยู่ในกระทรวงมหาดไทย หัวเมืองฝ่ายใต้ ขึ้นอยู่ในกระทรวงกลาโหม

ราชทัณฑ์ยุคที่สอง ในสมัยแห่งสมเด็จพระปิยะมหาราช (รัชกาลที่ 5) ประเทศไทยได้นำขนบธรรมเนียมและวิธีการปกครองตามแบบตะวันตกมาปรับปรุงแก้ไขการปกครองหลายอย่าง เป็นยุคที่ไทยได้เริ่มก้าวเข้าสู่การปกครองบ้านเมือง ตามแบบแผนอารยะประเทศอย่างชาวตะวันตกกรมราชทัณฑ์จึงได้รับการปรับปรุงแก้ไขทั้งสถานที่และวิธีการต่างๆ การเรือนจำในกรุงเทพฯ รัชกาลที่ 5 ทรงให้สร้างคุกขึ้นใหม่เรียกว่า “กองมหันต์โทษหรือคุกใหม่” ปัจจุบันเป็นเรือนพิพิธภัณฑ์กรมราชทัณฑ์ และให้สร้างตะรางขึ้นที่ริมศาลาพระราชอาญาเรียกว่า “กองลหุโทษ” ปัจจุบันเป็นสโมสร เนต์บัณฑิตยสภาในกระทรวงยุติธรรม การสร้างคุกและตะรางทั้ง 2 แห่งได้แล้วเสร็จเมื่อ พ.ศ.2433 (ร.ศ.109) และได้ย้ายผู้ต้องขังจากคุกเดิมที่หน้าวัดพระเชตุพนและตะรางต่างๆ มารวมไว้ยังคุกและตะรางที่สร้างใหม่ดังกล่าว

ในปี พ.ศ.2444 (ร.ศ.120) พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระราชดำริ เห็นว่าเป็นการสมควรที่จะให้มีพระราชบัญญัติเรือนจำขึ้นไว้เป็นกฎหมายสำหรับแผ่นดิน เพื่อให้การจัดการเรือนจำเป็นระเบียบเรียบร้อย จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติลักษณะเรือนจำ พ.ศ.2444 (ร.ศ.120)” ขึ้นใช้เมื่อวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.2444

ต่อมาเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ.2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 6) ทรงพระราชดำริเห็นว่าเป็นการสมควรที่จะให้จัดการแก้ไขการควบคุมผู้ต้องขังให้ดียิ่งขึ้น จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติประกาศตั้งกรมราชทัณฑ์ให้รวบรวมคุมกองมหันต์โทษและกองลหุโทษกับเรือนจำทั้งหลายที่กล่าวไว้ในพระราชบัญญัติลักษณะเรือนจำ ร.ศ.120 ขึ้นเป็น กรมหนึ่ง เรียกว่า “กรมราชทัณฑ์” มีอธิบดีเป็นผู้บังคับบัญชากรมทรวงนครบาล เป็นครั้งแรกและโปรดเกล้าฯ ให้มหาอำมาตย์ตรีพระยาเพชรสุภา ผู้ว่าราชการเมืองสมุทรปราการ ต่อมาได้เป็นพระยาชัยวิชิตวิศิษฐ์ธรรมธาดา (ข้า ภูมเพชร) เป็นอธิบดีกรมราชทัณฑ์คนแรกและถือเอาวันที่ 13 ตุลาคม เป็นวันสถาปนากกรมราชทัณฑ์

ราชทัณฑ์ยุคปัจจุบัน เมื่อได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแผ่นดินจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นการปกครองแผ่นดินในระบอบประชาธิปไตย พ.ศ.2475 แล้ว รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของ กรมราชทัณฑ์ว่า เป็นภารกิจของชาติบ้านเมืองอันสำคัญที่ควรจะมีการปรับปรุงได้ตราพระราชกฤษฎีกา จัดวางระเบียบกรมในกระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2476 ยกฐานะแผนกรมราชทัณฑ์จากกรมพลำภังขึ้น เป็นกรมราชทัณฑ์ ในกระทรวงมหาดไทยอีกครั้งเป็นครั้งที่สอง ต่อมาในปี พ.ศ.2479 กรมราชทัณฑ์ได้ พิจารณาเห็นว่า พ.ร.บ.ลักษณะเรือนจำ ร.ศ.120 (พ.ศ.2444) ใช้มานาน มีบทขัดแย้ง ไม่ทันสมัย ระเบียบ และข้อบังคับของเรือนจำก็สับสนยากแก่การดำเนินงาน จึงได้เสนอร่าง พ.ร.บ. ปรับปรุงแก้ไขใหม่ต่อสภา ผู้แทนราษฎร และได้ประกาศใช้เป็นกฎหมายเรียกว่า “พระราชบัญญัติราชทัณฑ์” พุทธศักราช 2479 และได้ปรับปรุงออกกฎกระทรวงฯ ข้อบังคับ และระเบียบการ ให้เหมาะสมแก่สถานะภาพปัจจุบัน

2.4.2 ภารกิจองค์กร

กรมราชทัณฑ์มีภารกิจเกี่ยวกับการควบคุมและแก้ไขพฤติกรรมผู้ต้องขัง โดยมุ่งพัฒนาเป็นองค์กร พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อแก้ไขฟื้นฟูผู้ต้องขังให้กลับตนเป็นพลเมืองดีมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี ไม่หวนกลับมากระทำผิดซ้ำ ได้รับการพัฒนาทักษะฝีมือในการประกอบอาชีพที่สุจริต และสามารถดำเนิน ชีวิตในสังคมภายนอกได้อย่างปกติ โดยสังคมให้การยอมรับโดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดให้เป็นไปตามคำพิพากษาหรือคำสั่งตามกฎหมายโดยดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการราชทัณฑ์และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดแนวทางปฏิบัติต่อผู้ต้องขังให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายของ กระทรวง หลักาอาชญาวิทยา และหลักทัณฑ์วิทยา ตลอดจนข้อกำหนด "มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับปฏิบัติต่อ ผู้ต้องขัง และข้อเสนอแนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องขององค์การสหประชาชาติ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการสวัสดิการและการสงเคราะห์แก่ผู้ต้องขัง
4. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวง หรือ คณะรัฐมนตรีมอบหมาย

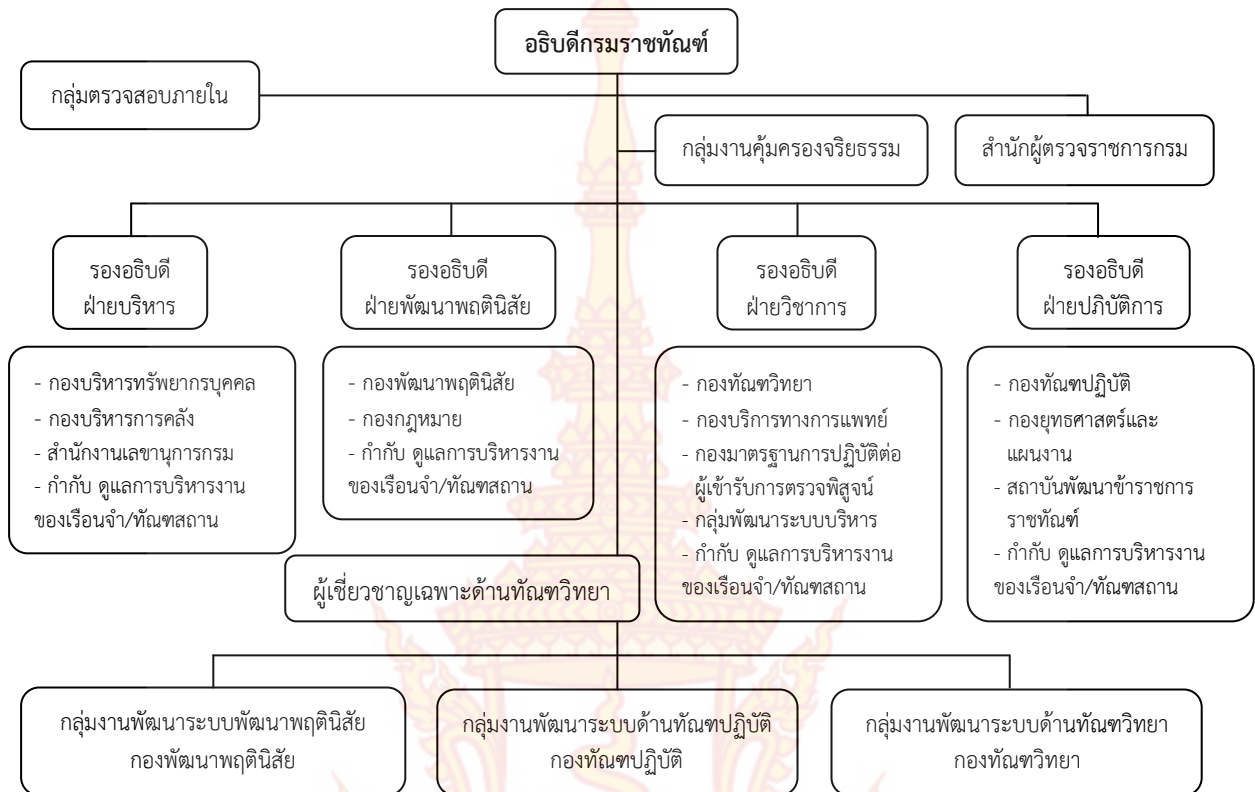
2.4.3 วิสัยทัศน์

“กรมราชทัณฑ์เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมแก้ไขและพัฒนาพฤตินัยผู้ต้องขังเพื่อ คืนคนดีมีคุณค่าคืนสู่สังคม”

2.4.4 พันธกิจ

1. ควบคุมผู้ต้องขังอย่างมีอาชีพ
 2. บำบัดฟื้นฟูและแก้ไขพฤติกรรมของผู้ต้องขังอย่างมีประสิทธิภาพ
- (สุธรรม วงศ์ขจร, ม.ป.ป., หน้า 1-5)

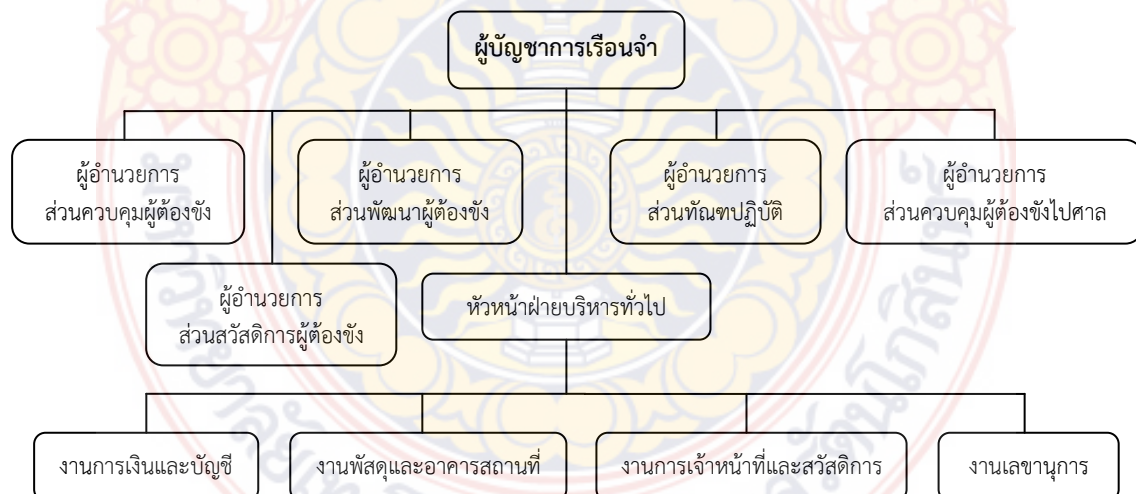
2.4.5 โครงสร้างกรมราชทัณฑ์



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างกรมราชทัณฑ์

ที่มา: กรมราชทัณฑ์. <http://www.correct.go.th>, 8 ธันวาคม 2562.

2.4.6 โครงสร้างเรือนจำ/ทัณฑสถาน



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างเรือนจำ/ทัณฑสถาน

ที่มา: กรมราชทัณฑ์. <http://www.correct.go.th>, 8 ธันวาคม 2562.

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ตามโครงสร้างของเรือนจำและทัณฑสถานในเขตภาคกลาง กรุงเทพฯ และปริมณฑล รวม 20 แห่ง ดังนี้ 1.กองบริหารการคลังกรมราชทัณฑ์ 2.เรือนจำกลางบางขวาง 3.เรือนจำกลางคลองเปรม 4.เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร 5.ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง 6.ทัณฑสถานหญิงกลาง 7.ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ 8.เรือนจำพิเศษมีนบุรี 9.เรือนจำพิเศษธนบุรี 10.ทัณฑสถานหญิงธนบุรี 11.ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง 12.ทัณฑสถานบำบัดพิเศษปทุมธานี 13.ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง 14.เรือนจำอำเภอธัญบุรี 15.สถานกักขังกลางจังหวัดปทุมธานี 16.เรือนจำจังหวัดนนทบุรี 17.เรือนจำจังหวัดปทุมธานี 18.เรือนจำกลางสมุทรปราการ 19.เรือนจำจังหวัดสมุทรสาคร 20.เรือนจำกลางนครปฐม ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) จากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 116 คน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชมภูนุช หุ่นนาค (2553, หน้า 1-197) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม, ปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิตของระบบ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และ 3) เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ โดยใช้แบบจำลอง CIPP Model ของ Stufflebeam มีวิธีดำเนินการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม รวมถึงแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้ระบบ GFMS โดยตรงในจังหวัดนนทบุรี

ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม, ปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ และผลผลิตของระบบโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น และมีปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้แก่ ความไม่พร้อมของหน่วยงานตั้งแต่แรก ซึ่งไม่มีการเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้ศึกษาสภาพปัญหา ความพร้อมหรือข้อมูลต่างๆ ก่อนนำระบบมาใช้, เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบขาดความเชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียน ปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และงบประมาณที่รัฐจัดสรรไว้เพื่อใช้ดำเนินงานในระบบ GFMS ไม่ครอบคลุมทุกอย่าง ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับแต่ละหน่วยงาน ส่วนวัสดุอุปกรณ์ก็ขาดประสิทธิภาพ ตัวระบบเองก็มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงขาดการสนับสนุนและการสั่งการที่ดีของผู้บริหาร ทำให้พบแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบ 1.รัฐควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่า ทั้งการดำเนินงานที่ผ่านมารวมไปถึงคาดการณ์ค่าใช้จ่าย และแนวทางการพัฒนาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตว่าคุ้มค่าหรือไม่ และรัฐมีความพร้อมในการรับมือมากแค่ไหนกับการใช้ระบบต่อไป เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับการเงินการคลังของประเทศสูงสุด 2.รัฐควรมีกำหนดแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรระยะยาวต่อเนื่อง และ 3. ควรมีมาตรการใหม่ๆ ที่สามารถควบคุมดูแลการตรวจสอบภายในของหน่วยราชการอย่างจริงจัง และมีระบบระเบียบมากขึ้น

ปวีตร แสงเพชร (2555, หน้า 1-84) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 4) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรที่ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน 102 คน

ผลการศึกษา พบว่า ผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร และด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิผลการใช้งานอยู่ในระดับสูง ปัจจัยด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) แต่ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรม (E-Office) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ขาดทักษะ หรือมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระดับน้อย อีกทั้งบางท่านไม่ได้ใช้งานอย่างจริงจังเต็มประสิทธิภาพ และขาดความใส่ใจในการใช้งาน รวมถึงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ไม่สนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ และปัญหาจากระบบ Network ภายในคณะเองที่ยังขาดเสถียรภาพ นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานส่วนใหญ่ยังเป็นคอมพิวเตอร์ที่เก่าไม่ทันสมัยไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) คือ ควรจัดอบรมให้ความรู้ หรือจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) รวมถึง ควรมีการปรับปรุง พัฒนาโปรแกรม E-Office อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีความทันสมัยมีคุณภาพ

วิไลลักษณ์ จิวเส้ง (2555, หน้า 1-83) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาใช้ในกรมประมง โดยมีวัตถุประสงค์ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาใช้ในกรมประมง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาคกรมประมง 204 หน่วยงาน และหน่วยงานราชการส่วนกลาง 1 หน่วยงาน จำนวน 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวน และสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS อยู่ในระดับมาก และด้านปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหาร มาใช้ในกรมประมง อยู่ในระดับมากที่สุดในการปฏิบัติงาน เพราะระบบ GFMS มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ทำให้เกิดความล่าช้าและเสียเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงสิ้นเดือนและสิ้นงบประมาณประจำปี และขั้นตอนในการปฏิบัติงานยุ่งยาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุและเข้ารับการศึกษาต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS แตกต่างกันในด้านการบูรณาการข้อมูลทางการเงินการคลังของรัฐ และในด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ ส่วนปัจจัยด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัด ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ และด้านการบูรณาการข้อมูลทางการเงินการคลัง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS

ณัชชา ศิริพงษ์สุภมาส (2555, หน้า 1-113) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาขอรัฐบาล กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาขอรัฐบาล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการศึกษาจากแผนภาพระบบงาน (Flow Chart) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้บริหาร บุคลากรด้านการเงินและบัญชี ผู้ตรวจสอบภายใน และบุคลากรด้านวิทยบริการและเทคโนโลยี (IT) จำนวนทั้งสิ้น 13 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในสถาบันการศึกษาขอรัฐบาล : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์นั้น เกิดประสิทธิภาพ 4 ด้านคือ 1) ระบบเกิดความถูกต้องแม่นยำ 2) ระบบมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ 3) ระบบเกิดความประหยัดค่าใช้จ่าย 4) ระบบเกิดความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และผลกระทบจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร พบว่า 1) ด้านความถูกต้องแม่นยำ ส่งผลให้บุคลากรไม่ต้องเสียเวลากลับไปแก้ไขงานใหม่ 2) ด้านความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่งผลให้การทุจริตและคอร์รัปชันในองค์กรลดน้อยลง 3) ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งผลให้องค์กรมีงบประมาณเหลือที่จะพัฒนาหรือดำเนินการในส่วนอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในส่วนรวมขององค์กรได้ 4) ด้านความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้บุคลากรมีเวลาเหลือสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานส่วนอื่นๆ หรือนำไปพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อเพิ่มมูลค่าให้แก่ตนเองและองค์กรได้

ชนัญญา ศรีทอง (2556, หน้า 1-395) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS : กรณีศึกษากระทรวงสาธารณสุข ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างในหน่วยงานฝ่ายกองคลัง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.937 ซึ่งอยู่ในระดับที่มีความเหมาะสมสำหรับ

การนำไปใช้ในการศึกษาในการสำรวจเบื้องต้นพบว่าผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMS มีทั้งสิ้น 87 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ตามตัวแบบการจัดการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาตามตัวแบบการจัดการทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้านโครงสร้างองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยความรู้ความเข้าใจในความรับผิดชอบของบุคลากรและปัจจัยการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้านบุคลากร จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยทักษะในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้านงบประมาณ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยการจัดสรรงบประมาณทั่วถึงและเหมาะสมและปัจจัยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากผู้บังคับบัญชา มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก ทั้งในเรื่องความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ อีกทั้ง การติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพียงพอและเหมาะสม ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS ด้านอาคาร สถานที่ ทำเลที่ตั้ง จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยสถานที่ปฏิบัติงานมีแสงไฟสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวก และสถานที่ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพียงพอและเหมาะสม มีผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมาก

จำลอง ต๊ะกาศโพธิ์ (2557, หน้า 1-120) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และเปรียบเทียบความคิดเห็นจากการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ด้าน GFMS ในจังหวัดอุดรธานี ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานด้าน GFMS รวม 258 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบุคลากรอยู่ในลำดับสูงสุด รองลงมาประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านฝึกอบรม ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านข้อมูล ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านเว็บไซต์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านอุปกรณ์ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานด้าน GFMS ที่มีต่อประสิทธิผลของการใช้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของส่วนราชการในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้าน GFMS มีความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

พัชรินทร์ ศิริทิพย์ (2558, หน้า 1-83) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ที่มีต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงาน

ราชการ กรณีศึกษา อำเภอพระนครศรีอยุธยา การศึกษาเป็นพื้นฐานความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บัญชี/การเงิน ระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติงาน รูปแบบการศึกษาเป็นการวิจัยแบบผสม โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงิน คือ ปัจจัยบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่มีความรู้ ประสบการณ์ทางบัญชี มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS และปัจจัยระบบ GFMS ด้านระบบการบริหารงบประมาณ ด้านระบบการเงินและบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพรายงานการเงิน พบว่าด้านระบบบริหารงบประมาณมีความสัมพันธ์ทิศทางตรงกันข้าม ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานการเงิน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS มีความคิดเห็นว่าแม้จะมีผลกระทบจากการใช้ระบบ GFMS แต่รายงานการเงินก็ต้องทำให้มีคุณภาพ เพราะมีความสำคัญต่อการตัดสินใจวางแผนของผู้บริหาร และต้องพัฒนาคุณภาพของรายงานการเงินให้มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เข้าใจได้ 2) เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ 3) เชื่อถือได้ และ 4) เปรียบเทียบกันได้

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558, หน้า 1-88) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และ 3) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยคุณภาพบริการ อิเล็กทรอนิกส์ และการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีจำนวนไม่พอเพียงสำหรับการให้บริการ

Mohamed Norshidah (2008, pp. 13-21) ศึกษาถึง การวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในหน่วยงานราชการในประเทศมาเลเซีย เพื่อวัดความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการในประเทศมาเลเซีย ด้วยการสัมภาษณ์ข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานนั้นๆ โดยใช้ต้นแบบการวัดความสำเร็จ 4 ด้าน ดังนี้

ด้านแรก คือ คำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ (Usersatisfaction)

ด้านที่สอง คือ คำนึงถึงคุณภาพของระบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์ (System Quality) ที่มีต่อการนำมาใช้ประโยชน์ความพร้อมในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือการประยุกต์ใช้ และเวลาที่ใช้ในการตอบสนอง

ด้านที่สาม คือ คำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านการใช้งานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความเป็นส่วนตัว ความสมบูรณ์ตรงประเด็นเข้าใจง่าย และปลอดภัย

ด้านที่สี่ คือ คำนึงถึงคุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ (Quality) สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน การให้บริการจากรัฐวิสาหกิจที่ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบอินเทอร์เน็ตที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในการใช้งานรัฐอิเล็กทรอนิกส์ และระบบที่ใช้อยู่มีคุณภาพในการทำงาน

เรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-44) ศึกษาเรื่อง ดัชนีคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของรัฐบาลโดยพบว่า ภาคเอกชนมีการปรับปรุงและสร้างเครื่องมือวัดและประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์นำหน้าภาครัฐไปแล้ว การนำเอาองค์ความรู้ของภาคเอกชนมาพัฒนาต่อยอดเพื่อใช้กับภาครัฐ น่าจะทำให้ได้ดัชนีที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบกันได้ในอนาคต ดัชนีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของภาคเอกชนมี 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถใช้งาน ด้านคุณภาพสารสนเทศ และด้านคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ การพัฒนาต่อยอดดัชนีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้บทบาทและหน้าที่ของภาครัฐ และการให้บริการที่ต้องคำนึงถึงความเท่าเทียมกันทำให้ภาครัฐมีดัชนีคุณภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถใช้งาน ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ และความรับผิดชอบ

กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบแนวคิดให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบท ในการศึกษาวิจัยโดยได้กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

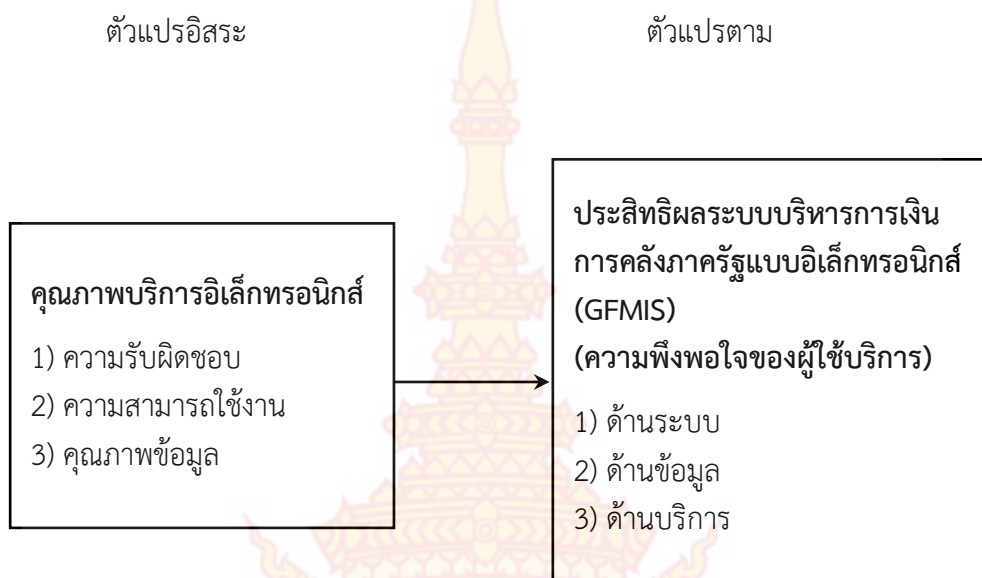
1. ตัวแปรอิสระ

คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 3 ตัว ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความสามารถใช้งาน 3) คุณภาพข้อมูล

2. ตัวแปรตาม

การวัดประสิทธิผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นการวัดประสิทธิผลด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีการประเมินผลของ Delone & McLean (1992, pp. 60-95) ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัด จำนวน 3 ตัว ได้แก่ 1) คุณภาพระบบ 2) คุณภาพข้อมูล และ 3) คุณภาพบริการ

จากที่กล่าวมาสามารถแสดงภาพของกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพที่ 2.8 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกรมราชทัณฑ์ ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก
2. คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกรมราชทัณฑ์ ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย

1. รูปแบบการวิจัย
2. กลุ่มประชากร
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การแปลผลข้อมูล

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ปราศจากการควบคุม เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

3.2 กลุ่มประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากร โดยมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ผู้ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMIS) กองบริหารการคลัง ส่วนกลางกรมราชทัณฑ์ และเรือนจำ/ทัณฑสถาน จำนวน 20 แห่ง จำนวน 116 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เชิงปริมาณสำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระบบ (GFMS) จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ (GFMS) และสังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มี 3 ด้าน 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านระบบ GFMS 3) ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลและเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

3. ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content Validity) เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงแล้วไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) รศ.ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง 2) ผศ.ดร.ฐิติมา ไหล่ยาวง 3) นายวิโรจน์ ศรีทอง เพื่อดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการหาค่าความสอดคล้อง IOC ความครอบคลุมของเนื้อหาตลอดจนภาษาสำนวนที่ใช้ เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุด

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยแบบสอบถามทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 หน่วยงาน จำนวน 30 คน ดังต่อไปนี้

1) สำนักงานเขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร	จำนวน 6 คน
2) เทศบาลตำบลสามง่าม อ.ดอนตูม จ.นครปฐม	จำนวน 3 คน
3) โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน อ.สามพราน จ.นครปฐม	จำนวน 5 คน
4) เทศบาลตำบลบางระทึก อ.สามพราน จ.นครปฐม	จำนวน 3 คน
5) กรมทางหลวง เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร	จำนวน 4 คน
6) สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน กรุงเทพมหานคร	จำนวน 9 คน

รวมทั้งหมด 30 คน

นำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดยครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202-204) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป เมื่อแยกตามปัจจัยในแต่ละด้าน ได้ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบ = 0.870 2) ความสามารถใช้งาน = 0.895

3) คุณภาพข้อมูล = 0.934 4) ด้านระบบ = 0.810 5) ด้านข้อมูล = 0.862 6) ด้านบริการ = 0.816 โดยรวมทุกด้านมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) = 0.935

5. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ.2562

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยส่งหนังสือในนามมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา พร้อมแบบสอบถามไปยังหน่วยงานกลุ่มตัวอย่าง 19 แห่ง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับมายังหน่วยงานผู้วิจัยและได้นำส่งด้วยตนเอง 1 แห่ง ที่กองบริหารการคลัง กรมราชทัณฑ์ เพื่ออธิบายข้อสงสัยในการตอบแบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามกลับคืนทั้งหมด จำนวน 116 ชุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) ประกอบด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson's Correlation Coefficient) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยกับประสิทธิผลการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

3. สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

3.6 การแปลผลข้อมูล

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดชนิดของตัวแปรเกณฑ์การแปลผลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยมีรายละเอียดจำแนกตามแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percent) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระบบ (GFMS) จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ (GFMS) และสังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ 2. ระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ของความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ผู้วิจัยใช้มาตราประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคิดเห็นไว้ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก	4
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย	2
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วงโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าวผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าคะแนนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด
3.41 - 4.20	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก
2.61 - 3.40	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง
1.81 - 2.60	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย
1.00 - 1.80	มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยใช้มาตราประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ไว้ดัง ตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบ(GFMS) มากที่สุด	5
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบ(GFMS) มาก	4
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบ(GFMS) ปานกลาง	3
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบ(GFMS) น้อย	2
ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบ(GFMS) น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วงโดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การแปลความหมายค่าคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการ
การเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบ(GFMIS) มากที่สุด
3.41 - 4.20	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบ(GFMIS) มาก
2.61 - 3.40	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบ(GFMIS) ปานกลาง
1.81 - 2.60	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบ(GFMIS) น้อย
1.00 - 1.80	ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบ(GFMIS) น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4. การหาความสัมพันธ์ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน
(Pearson Product Moment Correlation (r) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้
 $r = 0.50$ ถึง 1.00 หรือ $r = -0.50$ ถึง -1.00 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
 $r = 0.30$ ถึง 0.49 หรือ $r = -0.30$ ถึง -0.49 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
 $r = 0.10$ ถึง 0.29 หรือ $r = -0.10$ ถึง -0.29 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
 $r = 0.00$ ถือว่าข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน



บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตรงกันผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

F	แทน	ค่าความถี่
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
α	แทน	ระดับนัยสำคัญ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMS และสังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยวัดจากความพึงพอใจการใช้งานระบบ GFMS 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ระดับปานกลางถึงมาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติ

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในระดับปานกลางถึงมาก

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบ GFMS และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 116 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบทั้ง 116 ชุด สามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย μ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ของหน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ รวม 20 แห่ง จำนวน 116 คน

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	46	39.66
หญิง	70	60.34
รวม	116	100.00
อายุ		
21 - 30 ปี	22	18.97
31 - 40 ปี	53	45.69
41 - 50 ปี	27	23.28
51 - 60 ปี	14	12.07
รวม	116	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	21	18.10
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	75	64.66
ปริญญาโท หรือเทียบเท่า	18	15.52
สูงกว่า ปริญญาโท	2	1.72
รวม	116	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	24	20.69
นักวิชาการการเงินและบัญชี	12	10.34
เจ้าพนักงานราชทัณฑ์	37	31.90
นักทัศนวิทยา	9	7.76
นักจัดการงานทั่วไป	7	6.03
อื่นๆ (พนักงานราชการและลูกจ้าง)	27	23.28
รวม	116	100.00
ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS		
น้อยกว่า 5 ปี	74	63.79
5 – 10 ปี	20	17.24
11 – 15 ปี	18	15.52
16 – 20 ปี	3	2.59
มากกว่า 20 ปี	1	0.86
รวม	116	100.00
จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMS		
ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	47	40.52
เคยเข้ารับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง	39	33.62
เคยเข้ารับการฝึกอบรม 3 – 5 ครั้ง	10	8.62
เคยเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 5 ครั้ง	20	17.24
รวม	116	100.00
หน่วยงาน		
กองบริหารการคลัง กรมราชทัณฑ์	40	34.48
เรือนจำกลางบางขวาง	4	3.45
เรือนจำกลางคลองเปรม	4	3.45
เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร	4	3.45
ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง	4	3.45
ทัณฑสถานหญิงกลาง	4	3.45
ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์	4	3.45
เรือนจำพิเศษมีนบุรี	4	3.45
เรือนจำพิเศษธนบุรี	4	3.45
ทัณฑสถานหญิงธนบุรี	4	3.45
ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง	4	3.45
ทัณฑสถานบำบัดพิเศษปทุมธานี	4	3.45

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงาน		
ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง	4	3.45
เรือนจำอำเภอธัญบุรี	4	3.45
สถานกักขังกลางจังหวัดปทุมธานี	4	3.45
เรือนจำจังหวัดนนทบุรี	4	3.45
เรือนจำจังหวัดปทุมธานี	4	3.45
เรือนจำกลางสมุทรปราการ	4	3.45
เรือนจำจังหวัดสมุทรสาคร	4	3.45
เรือนจำกลางนครปฐม	4	3.45
รวม	116	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง หน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ รวม 20 แห่ง จำนวน 116 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.34 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.66 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.69 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.28 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.97 และอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.07 อายุ ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.66 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.10 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.52 และสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 1.72 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 31.90 รองลงมาคือ อื่นๆ (พนักงานราชการและลูกจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 23.28 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 20.69 นักวิชาการเงินและบัญชี คิดเป็นร้อยละ 10.34 นักทัณฑวิทยา คิดเป็นร้อยละ 7.76 และนักจัดการงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.03 ส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.79 รองลงมาคือ อายุงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.24 อายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.52 อายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.59 และอายุงานมากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.86 ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMS คิดเป็นร้อยละ 40.52 รองลงมาเคยเข้ารับการฝึกอบรม 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.62 เคยเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.24 และเคยเข้ารับการฝึกอบรม 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.62 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน กองบริหารการคลังกรมราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 34.48 เรือนจำกลางบางขวาง คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำกลางคลองเปรม คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำพิเศษกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานบำบัดพิเศษกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานหญิงกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำพิเศษมีนบุรี คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำพิเศษธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานหญิงธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานบำบัดพิเศษปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 3.45 ทัณฑสถานบำบัดพิเศษหญิง คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำอำเภอธัญบุรี คิดเป็นร้อยละ 3.45 สถานกักขังกลางจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำจังหวัดนนทบุรี คิดเป็น

ร้อยละ 3.45 เรือนจำจังหวัดปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำกลางสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำจังหวัดสมุทรสาคร คิดเป็นร้อยละ 3.45 เรือนจำกลางนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 3.45

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวม (N = 116)

ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชทัณฑ์	μ	σ	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ด้านระบบ	3.72	0.706	มีประสิทธิผลมาก	3
ด้านข้อมูล	3.97	0.676	มีประสิทธิผลมาก	1
ด้านบริการ	3.77	0.669	มีประสิทธิผลมาก	2
รวม	3.82	0.615	มีประสิทธิผลมาก	

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 116 คน พบว่าประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ อยู่ในระดับมากในทุกข้อ โดยการใช้บริการระบบ GFMS ด้านข้อมูลอยู่ใน ระดับสูงที่สุด ($\mu = 3.97$) รองลงมา คือ การใช้บริการระบบ GFMS ด้านบริการ ($\mu = 3.77$) และการใช้บริการระบบ GFMS ด้านระบบ ($\mu = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ด้านระบบ (N = 116)

ด้านระบบ	μ	σ	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
1. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีของระบบ GFMIS	3.65	0.816	มีประสิทธิผลมาก	4
2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้งานระบบ GFMIS	3.72	0.871	มีประสิทธิผลมาก	3
3. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบ GFMIS	3.53	0.946	มีประสิทธิผลมาก	5
4. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการทำงานแบบ Real Time ของระบบ GFMIS	3.77	0.773	มีประสิทธิผลมาก	2
5. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบ GFMIS	3.91	0.791	มีประสิทธิผลมาก	1
รวม	3.72	0.706	มีประสิทธิผลมาก	

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยย่อยด้านระบบ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบ GFMIS อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 3.91$) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการทำงานแบบ Real Time ของระบบ GFMIS ($\mu = 3.77$) และผู้ให้บริการพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้งานระบบ GFMIS ($\mu = 3.72$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ด้านข้อมูล (N = 116)

ด้านข้อมูล	μ	σ	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
1. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่ถูกต้อง	4.13	0.717	มีประสิทธิผลมาก	2
2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	4.16	0.685	มีประสิทธิผลมาก	1
3. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อน	3.84	0.861	มีประสิทธิผลมาก	4
4. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	3.78	0.842	มีประสิทธิผลมาก	5
5. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.92	0.782	มีประสิทธิผลมาก	3
รวม	3.97	0.676	มีประสิทธิผลมาก	

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยย่อยด้านข้อมูล ในภาพรวมอยู่ในมาก ($\mu = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของระบบ GFMIS อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.16$)

รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่ถูกต้องของระบบ GFMS ($\mu = 4.13$) และผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ GFMS ($\mu = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ด้านบริการ (N = 116)

ด้านบริการ	μ	σ	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
1. ผู้ใช้บริการพึงพอใจหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	3.75	0.812	มีประสิทธิผลมาก	4
2. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	3.78	0.835	มีประสิทธิผลมาก	2
3. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการแจ้งข่าวเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ GFMS	3.69	0.796	มีประสิทธิผลมาก	5
4. ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ GFMS ให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ	3.77	0.784	มีประสิทธิผลมาก	3
5. ผู้ใช้บริการพึงพอใจหลังจากการที่ใช้งานระบบ GFMS	3.86	0.721	มีประสิทธิผลมาก	1
รวม	3.77	0.669	มีประสิทธิผลมาก	

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยย่อยด้านบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจหลังจากการที่ใช้งานระบบ GFMS อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 3.86$) รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ GFMS ($\mu = 3.78$) และผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ GFMS ให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ ($\mu = 3.77$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ผลปรากฏดัง ตารางที่ 4.6 ถึง ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.6 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผล การให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์	μ	σ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล
คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์	3.84	0.567	ส่งผลมาก
รวม	3.84	0.567	ส่งผลมาก

จากตารางที่ 4.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 116 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$)

ตารางที่ 4.7 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์	μ	σ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล	อันดับ
ด้านความรับผิดชอบ	3.72	0.671	ส่งผลมาก	2
ด้านความสามารถใช้งาน	3.71	0.690	ส่งผลมาก	3
ด้านคุณภาพข้อมูล	4.09	0.606	ส่งผลมาก	1
รวม	3.84	0.567	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 116 คน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อย พบว่า ด้านคุณภาพข้อมูล อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.09$) รองลงมาคือ ด้านรับผิดชอบ ($\mu = 3.72$) และด้านความสามารถใช้งาน ($\mu = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ด้านความรับผิดชอบ	μ	σ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล	อันดับ
1. ผู้ใช้งานระบบ GFMS ได้โดยไม่เกิดปัญหา ระหว่างใช้งาน	3.41	0.865	ส่งผลมาก	5
2. มีการตอบรับจากการขอความช่วยเหลือ อย่างรวดเร็ว เมื่อติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	3.68	0.840	ส่งผลมาก	4
3. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างใช้งาน	3.93	0.743	ส่งผลมาก	1
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.86	0.768	ส่งผลมาก	2
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS	3.71	0.780	ส่งผลมาก	3
รวม	3.72	0.671	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.8 ปัจจัยย่อยด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับผิดชอบสามารถสามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งาน อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 3.93$) รองลงมาคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ($\mu = 3.86$) และหน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS ($\mu = 3.71$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยย่อยด้านความสามารถใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ด้านความสามารถใช้งาน	μ	σ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล	อันดับ
1. ระบบ GFMIS มีความพร้อมใช้งานเสมอ	3.82	0.830	ส่งผลมาก	1
2. ระบบ GFMIS ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	3.59	0.942	ส่งผลมาก	5
3. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMIS ได้อย่างสะดวก	3.69	0.859	ส่งผลมาก	3
4. ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้เอง เช่น มีคำแนะนำ หรือคู่มือภาษาไทย	3.66	0.833	ส่งผลมาก	4
5. ระบบ GFMIS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	3.78	0.720	ส่งผลมาก	2
รวม	3.71	0.690	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยย่อยด้านความสามารถใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ GFMIS มีความพร้อมใช้งานเสมออยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 3.82$) รองลงมาคือ ระบบ GFMIS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ($\mu = 3.78$) และผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMIS ได้อย่างสะดวก ($\mu = 3.69$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ด้านคุณภาพข้อมูล	μ	σ	ระดับปัจจัยที่ส่งผล	อันดับ
1. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4.13	0.679	ส่งผลมาก	3
2. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	4.13	0.717	ส่งผลมาก	2
3. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	4.17	0.689	ส่งผลมาก	1
4. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	4.02	0.646	ส่งผลมาก	4
5. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	4.00	0.646	ส่งผลมาก	5
รวม	4.09	0.606	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยย่อยด้านคุณภาพข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.17$) รองลงมาคือ ระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ($\mu = 4.13$) และระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ($\mu = 4.13$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในระดับปานกลางถึงมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ดังตารางที่ 4.11 ถึงตารางที่ 4.14

H_0 : ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

H_1 : ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (N = 116)

ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์				
	N	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล	อันดับ
ด้านความรับผิดชอบ	116	0.671**	0.000	มีความสัมพันธ์	3
ด้านความสามารถใช้งาน	116	0.769**	0.000	มีความสัมพันธ์	1
ด้านคุณภาพข้อมูล	116	0.755**	0.000	มีความสัมพันธ์	2

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสามารถใช้งาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ มากที่สุด ($r = 0.769$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพข้อมูล ($r = 0.755$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และด้านความรับผิดชอบ ($r = 0.671$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ตามลำดับ

ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกข้อ ซึ่งหมายถึง ทุกข้อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อยความรับผิดชอบและประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ปัจจัยความรับผิดชอบและประสิทธิผล การใช้บริการระบบคลังบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความรับผิดชอบ และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์				
	N	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล	อันดับ
1. หน่วยงานใช้ระบบ GFMS ได้โดย ไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน	116	0.607**	0.000	มีความสัมพันธ์	2
2. มีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อติดต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	116	0.538**	0.000	มีความสัมพันธ์	4
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบให้คำปรึกษาแก้ไข ปัญหาเกิดขึ้นระหว่างใช้งาน	116	0.556**	0.000	มีความสัมพันธ์	3
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่ คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	116	0.506**	0.000	มีความสัมพันธ์	5
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้ง ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS	116	0.609**	0.000	มีความสัมพันธ์	1
ภาพรวมความรับผิดชอบ	116	0.671**	0.000	มีความสัมพันธ์	

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความรับผิดชอบ และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.671$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS ($r = 0.609$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือ มีหน่วยงานใช้ระบบ GFMS ได้โดยไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน ($r = 0.607$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อย ความสามารถใช้งานและประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ปัจจัยความสามารถใช้งานและ ประสิทธิผลการใช้บริการระบบ บริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสามารถใช้งาน และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์				
	N	Pearson's	Sig.	แปลผล	อันดับ
	Correlation (2-tailed)				
1. ระบบ GFMS มีความพร้อม ใช้งานเสมอ	116	0.558**	0.000	มีความสัมพันธ์	5
2. มีระบบ GFMS ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	116	0.636**	0.000	มีความสัมพันธ์	2
3. สามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMS ได้อย่างสะดวก	116	0.730**	0.000	มีความสัมพันธ์	1
4. สามารถเรียนรู้การใช้งานได้เอง เช่น มีคำแนะนำ หรือคู่มือภาษาไทย	116	0.609**	0.000	มีความสัมพันธ์	4
5. ระบบ GFMS มีการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	116	0.632**	0.000	มีความสัมพันธ์	3
ภาพรวมความสามารถใช้งาน	116	0.769**	0.000	มีความสัมพันธ์	

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสามารถใช้งาน และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวม ปัจจัยความสามารถใช้งาน มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.769$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMIS ได้อย่างสะดวก มีความสัมพันธ์มากที่สุด ($r = 0.730$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือ ระบบ GFMIS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ($r = 0.632$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยย่อย คุณภาพข้อมูลและประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์

ปัจจัยคุณภาพข้อมูลและประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพข้อมูลและประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์				
	N	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล	อันดับ
1. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	116	0.654**	0.000	มีความสัมพันธ์	4
2. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	116	0.674**	0.000	มีความสัมพันธ์	3
3. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	116	0.698**	0.000	มีความสัมพันธ์	2
4. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	116	0.720**	0.000	มีความสัมพันธ์	1
5. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	116	0.643**	0.000	มีความสัมพันธ์	5
ภาพรวมคุณภาพข้อมูล	116	0.755**	0.000	มีความสัมพันธ์	

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพข้อมูล และประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า โดยภาพรวมปัจจัยคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.755$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์มากที่สุด ($r = 0.720$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 รองลงมาคือ ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ($r = 0.698$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับ ตัวแปรตามแบบใด หรือทิศทางใดและมีอัตราความสัมพันธ์ กับตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว กับตัวแปรตาม และใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบ (Enter Regression Analysis) เพื่อดูเฉพาะตัวแปรอิสระ ที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรับผิดชอบต่อ ด้านความสามารถใช้งาน และด้านคุณภาพข้อมูล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อ (X₁) ความสามารถใช้งาน (X₂) คุณภาพข้อมูล (X₃) และประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (Y)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	Y
ด้านความรับผิดชอบต่อ (X ₁)	1			
ด้านความสามารถใช้งาน (X ₂)	0.665 (0.000**)	1		
ด้านคุณภาพข้อมูล (X ₃)	0.538 (0.000**)	0.655 (0.000**)	1	
ประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์(Y)	0.671 (0.000**)	0.769 (0.000**)	0.755 (0.000**)	1

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามคือ ความรับผิดชอบต่อ (X₁) ความสามารถใช้งาน (X₂) คุณภาพข้อมูล (X₃) และประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (Y) พบว่า ด้านความสามารถใช้งาน (X₂) มีความสัมพันธ์ทางบวก (r = 0.769) กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (Y) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพข้อมูล (X₃) มีความสัมพันธ์ทางบวก (r = 0.755) กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (Y) และด้านความรับผิดชอบต่อ (X₁) มีความสัมพันธ์ทางบวก (r = 0.671) กับประสิทธิภาพการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig	อันดับ
ด้านความรับผิดชอบ (X ₁)	0.195	0.062	0.213	3.170	0.002**	3
ด้านความสามารถใช้งาน (X ₂)	0.324	0.067	0.364	4.844	0.000**	2
ด้านคุณภาพข้อมูล (X ₃)	0.408	0.067	0.402	6.043	0.000**	1
R = 0.852		SE _{est} = 0.326		a = 0.221		
R ² = 0.726		R ² _{adj} = 0.719		Sig (2-tailed) = 0.000		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.726 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ได้ร้อยละ 85.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ± 0.326

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบ (X₁) และปัจจัยความสามารถใช้งาน (X₂) ปัจจัยคุณภาพข้อมูล (X₃) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS กรมราชทัณฑ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$Y = 0.221 + 0.195X_1 + 0.324X_2 + 0.408X_3$$

จากผลวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย	เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMISS กรมราชทัณฑ์ ระดับปานกลางถึงมาก	/	
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMISS กรมราชทัณฑ์ ระดับปานกลางถึงมาก	/	

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMISS กรมราชทัณฑ์ และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบ GFMISS และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

1. ด้านบุคลากร

บุคลากรที่ทำหน้าที่ในระบบ GFMISS โดยตรงมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด คุณสมบัติของบุคคลผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี การเงินงบประมาณ เงินนอกงบประมาณหรือผู้เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบ GFMISS ไม่มีความรู้ความชำนาญด้านการเงินและบัญชี วุฒิการศึกษาไม่ตรงกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในระบบ GFMISS ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจึงไม่เข้าใจในกระบวนการใช้งานในระบบ GFMISS อย่างถ่องแท้ ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้ยากเมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน หรือเกิดปัญหาในการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMISS ผิดพลาด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคซึ่งมีหลายหน่วยเบิกจ่ายขาดความรู้ความเข้าใจ ในระบบ GFMISS เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายการปฏิบัติหน้าที่บ่อยครั้ง มีผลทำให้เสียเวลาในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ทดแทน ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ในส่วนกลาง ผู้ใช้งานระบบ GFMISS เป็นระบบที่บันทึกบัญชีลึกหลายชั้นตอนผู้ปฏิบัติงานใหม่อาจจะเข้าใจได้ยาก ระบบมีความซับซ้อนเกินไปในกรณีการตรวจบัญชี บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจพื้นฐานในด้านการปฏิบัติงานในระบบ GFMISS ในทุกกระบวนการ เนื่องจากเดิมการทำงานอาศัยเพียงความเข้าใจในการบันทึกข้อมูลลงในระบบ แต่ไม่ได้ทราบถึงผลที่เกิดจากการบันทึกลงไปในระบบ ทำให้เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้งในการปฏิบัติงานและไม่ทราบถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านบุคลากร

ควรเพิ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่ในระบบ GFMS รับผิดชอบโดยตรง ให้เพียงพอกับปริมาณงานที่ปฏิบัติ กรมราชทัณฑ์ ควรเปิดรับสมัครผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางการเงินและบัญชี เป็นตำแหน่งโดยเฉพาะ และควรพิจารณาผู้ที่มีวุฒิการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับการปฏิบัติงานให้มากขึ้น การพิจารณาย้ายการปฏิบัติหน้าที่ควรดูความเหมาะสม ผู้บริหารควรคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ทางการเงินและบัญชี มาปฏิบัติงานด้านนี้เป็นหลัก ควรแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่หน้าจอเมนูการเข้าใช้งานที่ผู้ใช้งานสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบหรือผู้รับผิดชอบได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดการฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านทฤษฎีและด้านการปฏิบัติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในทุกระบบ

2. ด้านระบบ GFMS

ระบบตัดบอ่ยในระหว่างการใช้งานลงข้อมูล สัญญาณ Internet ไม่เสถียร ทำให้เสียเวลาในการบันทึกข้อมูลใหม่หลายครั้ง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาการบันทึกข้อมูลซ้ำกันได้ เมื่อเกิดการผิดพลาดในการบันทึกนำเข้าข้อมูลในบางรายการไม่สามารถลบรายการได้เอง ต้องให้หน่วยงานส่วนกลางที่ดูแลระบบเป็นผู้ลบรายการให้ การปฏิบัติงานในระบบทุกอย่างอยู่ที่บุคลากรเป็นผู้ดำเนินการ หากมีปัญหาการปฏิบัติงานด้านระบบ ผู้ดูแลระบบบางคนยังไม่เข้าใจถ่องแท้เนื่องจากเกิดปัญหาแต่ละครั้งไม่เหมือนกัน และอาจเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่การแก้ไขปัญหาจึงล่าช้า ระบบ GFMS มีการบันทึกบัญชีซับซ้อนหลายชั้นซับซ้อนมากเกินไป ซึ่งระบบต้นทาง เช่น การเบิกจ่ายการนำเข้าข้อมูลจะไม่มีปัญหา แต่ระบบบัญชีแยกประเภทในทางหลักการบัญชีอาจหลายชั้นตอนทำให้บันทึกบัญชีหลายชั้นเกินไป ทำให้ผู้ใช้งานที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่มากพอไม่สามารถปฏิบัติงานได้ทันเนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้การบันทึกข้อมูลเกิดความล่าช้าไม่เป็นปัจจุบัน ผู้ใช้งานไม่ใช่ผู้มีอำนาจโดยตรงตามข้อกำหนด

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านระบบ GFMS

หน่วยงานควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วในระดับที่เหมาะสมกับการใช้งานเพื่อให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เมื่อเกิดการผิดพลาดในการนำเข้าข้อมูลควรให้หน่วยงานที่ปฏิบัติเป็นผู้ลบรายการได้เอง โดยเมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้วต้องรายงานหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบทราบผลการดำเนินการแก้ไข ผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในระบบ GFMS ควรมีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่ ในลักษณะทำงานร่วมกันในระยะเวลาที่เหมาะสม จนผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่แทนสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง ก่อนโยกย้ายไปปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ระบบ GFMS ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและควรเพิ่มขยายช่วงเวลาในการใช้งานให้มากขึ้น ควรใช้วิธีการเข้ารหัส GFMS โดยที่ต้องเป็นบุคคลที่มีอำนาจโดยตรงเท่านั้น เพราะการเข้ารหัสเข้าระบบสามารถให้ผู้อื่นเข้าแทนได้

3. ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจำกัดไม่เพียงพอ การเข้าถึงระบบก็ถูกจำกัดสิทธิเนื่องจากต้องพึงระวังข้อมูลหรือบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าใช้งาน อุปกรณ์การเชื่อมต่อ Token Key เข้ารหัสการเข้าใช้งานไม่เพียงพอต่อผู้ปฏิบัติงาน มีเพียง 1 ตัว แต่ให้ใช้งานด้วยกันหลายงาน เช่น งานการเงิน งานบัญชี งานพัสดุ และงานเงินผลพลอยได้ ในขณะที่ชื่อผู้ถือครองเป็นบุคคลคนเดียว ต้องรอใช้งานอุปกรณ์ในการเข้าระบบ

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นรุ่นเก่าไม่ทันสมัยไม่สามารถลงโปรแกรมเข้าใช้งานในระบบ GFMIS ได้ครบทุกเครื่องทำให้ไม่เพียงพอต่อบุคลากรที่ต้องการเข้าใช้งาน

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

ควรมีการกำหนดรหัสผู้ใช้งานเพื่อเป็นการตรวจสอบและการเข้าใช้งานง่ายขึ้นควรพัฒนาการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้ Username/Password ไม่ต้องผ่าน Smart Card หรือ Token Key หรือวิธีการเข้าระบบ GFMIS ที่สามารถใช้งานได้หลายงานสามารถเข้าถึง หรือทำงานพร้อมกันได้ โดยไม่ต้องรออุปกรณ์เข้าระบบ Token Key ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทันสมัยให้สามารถลงโปรแกรมในอุปกรณ์ได้ครบทุกเครื่องที่ใช้งาน และมีระบบป้องกันไวรัสที่อาจเกิดขึ้นด้วย



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ ” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) ของกรมราชทัณฑ์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้างประจำ ส่วนกลาง กรมราชทัณฑ์ เรือนจำและทัณฑสถาน จำนวน 20 แห่ง รวมจำนวน 116 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบไปด้วยส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อคำนวณความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson's Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงปริมาณประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตามตัวชี้วัด 3 ด้าน ประกอบด้วยคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.34 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.69 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.66 มีตำแหน่งเจ้าพนักงานราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 31.90 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.79 ไม่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMIS คิดเป็นร้อยละ 40.52 สังกัดหน่วยงานกองบริหารการคลัง กรมราชทัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 34.48

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ ด้านข้อมูล และด้านบริการ

ผลศึกษาระดับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ เพื่อตอบสนองมาตรฐานที่ 1 และวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านข้อมูล อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ การใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านบริการ และการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ด้านระบบ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า

1. ด้านข้อมูล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่ถูกต้อง ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัย และผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อน และการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ตามลำดับ

2. ด้านบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจหลังจากการใช้งานในระบบ GFMS อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ GFMS ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ GFMS ให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ และผู้ใช้บริการพึงพอใจหน่วยงานที่รับผิดชอบมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน และการแจ้งข่าวเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ GFMS

3. ด้านระบบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบ GFMS อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการทำงานแบบ Real Time ของระบบ GFMS ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้งานระบบ GFMS และผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีของระบบ GFMS และความง่ายในการในการใช้งานระบบ GFMS ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถใช้งาน และด้านคุณภาพข้อมูล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ เพื่อตอบสนองมาตรฐานที่ 2 และวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ทุกข้อส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก

คือ ด้านคุณภาพข้อมูล อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสามารถใช้งานตามลำดับ

1. ด้านคุณภาพข้อมูล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน และระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานและระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านความรับผิดชอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งาน อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS มีการตอบรับจากการขอความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ และผู้ใช้งานระบบ GFMS ได้โดยไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน

3. ด้านความสามารถใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก โดยระบบ GFMS มีความพร้อมใช้งานเสมอ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบ GFMS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMS ได้อย่างสะดวก ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้เองเช่น มีคำแนะนำ หรือคู่มือภาษาไทย และระบบ GFMS ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรับผิดชอบ ความสามารถใช้งาน และด้านคุณภาพข้อมูล ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านความสามารถใช้งาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบ ปัจจัยความสามารถใช้งาน และปัจจัยคุณภาพข้อมูล สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการให้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา มี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบ GFMS และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

1) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ส่วนใหญ่ด้านบุคลากร จะเป็นเรื่องบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากปฏิบัติหน้าที่งานประจำแล้วยังต้องช่วยสนับสนุนงานหลักด้านการควบคุมผู้ต้องขังอีกด้วย ทำให้เวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในระบบ GFMS น้อยลง คุณสมบัติส่วนบุคคลด้านคุณวุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่ไม่ตรงตามสายงาน อันเนื่องมาจากลักษณะงานของกรมราชทัณฑ์ เป็นงานที่ไม่เหมือนลักษณะงานอื่นๆ โดยทั่วไป ซึ่งจะต้องควบคุมผู้ต้องขังนอกเวลาราชการอีกหน้าที่หนึ่ง หรือเรียกว่าการปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาการณ์ บุคลากรส่วนใหญ่จึงเป็นเพศชาย และปัญหาการโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่หรือการย้ายหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องหากไม่มีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ใหม่ ก็ยากที่จะเรียนรู้ได้เร็วเนื่องจากจากระบบ GFMS มีหลายส่วนงาน มีขั้นตอนที่ซับซ้อนพอสมควรและมีศัพท์เฉพาะทางด้านบัญชี หากเป็นการโยกย้ายเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการก็ควรสนับสนุน

2) ปัญหาด้านระบบ GFMS เป็นปัญหาที่รองลงมาจากด้านบุคลากร ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความเร็วในการเชื่อมต่อไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ระบบตัดบ่อย เกิดปัญหาการบันทึกเข้าหรือบันทึกไม่ครบรายการ ทำให้การประมวลผลทางบัญชีผิดพลาด ระบบถูกออกแบบมาค่อนข้างซับซ้อนและหลายชั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถใช้งานได้ทุกกระบวนการและเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลเนื่องจากเป็นระบบการเงินการคลังของประเทศ บางรายการจะไม่สามารถแก้ไขได้ ระยะเวลาในการใช้งานถูกจำกัดให้สามารถบันทึกนำส่งข้อมูลได้ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป หากปฏิบัติงานไม่ทันเวลากำหนด ระบบจะให้บันทึกข้อมูลเป็นวันที่ 1 ของเดือนถัดไป ทำให้ข้อมูลไม่ตรงกันในทางบัญชี เอกสาร

3) ปัญหาด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ที่จำเป็นในการใช้งานระบบ GFMS เป็นปัญหาหนึ่งที่มีส่วนสำคัญที่ทุกหน่วยงานต้องประสบอันเนื่องมาจากขาดแคลนงบประมาณเป็นหลัก ส่วนใหญ่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เป็นรุ่นเก่าไม่ทันสมัยไม่รองรับการลงโปรแกรมเข้าใช้งานในระบบ GFMS อุปกรณ์ Token Key ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าใช้ระบบ GFMS มีเพียง 1 ตัว แต่ต้องใช้งานในหลายส่วน เช่น งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานเงินผลพลอยได้ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กันได้

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา การใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ด้านบุคลากร ด้านระบบ GFMS และด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี หน่วยงานในสังกัดกรมราชทัณฑ์ ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ทั้งทางด้านคุณวุฒิการศึกษา ความรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ได้ เพื่อทดแทนหรือรองรับการปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ หน่วยงานควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และหาแนวทางในการพัฒนาระบบให้สามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ได้พร้อมกัน รวมไปถึงการมีซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้วย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่า คุณภาพข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ กล่าวคือระบบ GFMS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ระบบ GFMS ยังให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของ Parasuraman A. และคณะ (1988, pp. 35-48), Veronica Liljander, และเรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-44) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2559, หน้า 66-75) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พบว่า ด้านคุณภาพข้อมูลโดยเว็บไซต์มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ เว็บไซต์ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การวิจัยของ ปวีศร แสงเพชร (2555, หน้า 42-73) ศึกษาการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554 พบว่า การกำหนดการเข้าถึงของข้อมูลมีความเหมาะสมในการใช้งาน ระบบฐานข้อมูลมีการแบ่งเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน ขั้นตอนการใช้งานมีความสะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการจัดเก็บข้อมูลมีคุณภาพ ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วนและได้รับการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การวิจัยของ จำลอง ติงกาปโพธิ์ (2557, หน้า 67-90) ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) พบว่า ด้านข้อมูลโดยข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีความถูกต้องและข้อมูลมีระบบการป้องกันความปลอดภัยในการใช้งาน

ความรับผิดชอบ เป็นอีกด้านหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ กล่าวคือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMS มีการตอบรับจากการขอความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่และผู้ใช้ระบบ GFMS ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ A. Parasuraman และคณะ (1985, pp. 41-50) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานข้อหนึ่งของผู้บริโภคใช้ในการตัดสินคุณภาพของการบริการ คือการตอบสนองความต้องการหรือความตั้งใจและความพร้อมที่จะให้บริการซึ่งหมายถึง ความรับผิดชอบนั่นเองนอกจากนี้ความรับผิดชอบยังเป็นมิติหนึ่งที่ใช้ประเมินคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ตามมาตรวัดคุณภาพบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดย Valarie A. Zeitham, Parasuraman A. & Arvind Malhotra (2000, p. 16) และ David Gefen (2002, pp. 27-51) ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2559, หน้า 66-75)

ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาที่พบจากการใช้ระบบสารสนเทศอย่างรวดเร็ว หน่วยงานผู้รับผิดชอบสามารถให้บริการระบบสารสนเทศที่ไม่เกิดปัญหาระหว่างการใช้งาน เรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-44) ที่ศึกษาตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของไทย พบว่า ความรับผิดชอบซึ่งเป็นปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลต่อการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ นั่นหมายความว่า การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพสูงมีผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นตามมา

ความสามารถใช้งานเป็นอีกด้านหนึ่งซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ กล่าวคือ ระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มีความพร้อมใช้งานเสมอ มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบได้อย่างสะดวกเรียนรู้การใช้งานระบบได้เอง โดยมีคำแนะนำหรือคู่มือเป็นภาษาไทย และระบบใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน สอดคล้องกับ แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ของ Parasuraman A. และคณะ (1985, pp. 41-50), Veronica Liliander, David Gefen (2002, pp. 27-51) ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2559, หน้า 66-75) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า เว็บไซต์มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน มีการจัดแบ่งเนื้อหาไว้ชัดเจนเป็นระเบียบเข้าใจง่าย และสะดวกในการค้นหา ข้อมูล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรวัต แสงสุริยงค์ (2554, หน้า 25-44) ศึกษาตัวแบบ สำหรับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของไทย พบว่า ความสามารถใช้งานที่เป็นปัจจัยย่อยของคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์จะส่งผลต่อการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน นั่นหมายความว่า การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพมาก มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น การวิจัยของ ปวีตรัส แสงเพชร (2555, หน้า 42-73) ศึกษาการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คณะ สังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554 พบว่า การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ โดยสามารถประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ สามารถลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนของการทำงานได้ และมีการเชื่อมโยงข้อมูลใน ลักษณะเครือข่ายระหว่างเจ้าหน้าที่

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถใช้บริการระบบ GFMS ที่มีการเชื่อมต่อบริการอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีระดับความเร็วเพียงพอที่สามารถใช้งานได้โดยไม่เกิดปัญหา รวมถึงการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีจำนวนเพียงพอและประสิทธิภาพสูงด้วย

1.2 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งการพิจารณาผู้ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความรู้คุณวุฒิทางการศึกษาทางการเงินและบัญชี มาปฏิบัติงานด้านนี้เป็นหลัก มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สามารถถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อทดแทนหรือรองรับการปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ได้

1.3 หน่วยงานควรสนับสนุนให้ผู้ใช้งานเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ กรมราชทัณฑ์ หรือกรมบัญชากลาง ทั้งทางด้านทฤษฎีและด้านการปฏิบัติ พร้อมจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในทุกระบบ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมด้านการใช้งานระบบ GFMS เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความชำนาญในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

1.4 หน่วยงานผู้รับผิดชอบควรศึกษาพิจารณาเปลี่ยนการเข้าใช้งานในระบบจากการเข้าใช้งานผ่าน Smart Card หรือ Token Key ควรเปลี่ยนเป็นการเข้าใช้งานโดยใช้ Username/Password เพื่อความปลอดภัยในการกำหนดตัวบุคคลผู้เข้าใช้งาน และสามารถเข้าใช้งานพร้อมกันได้หลายส่วนงาน และที่สำคัญควรสนับสนุนงบประมาณให้แก่ส่วนราชการทุกหน่วยงานเพื่อใช้ในการปรับปรุงระบบงานด้านนี้โดยเฉพาะ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ศึกษา ประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ เฉพาะพื้นที่ส่วนกลางกรมราชทัณฑ์และเรือนจำ/ทัณฑสถานภายในเขตกรุงเทพมหานครและพื้นที่ใกล้เคียง ควรศึกษาประสิทธิภาพการใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS กรมราชทัณฑ์ ในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบว่าผลที่ได้แตกต่างกันหรือไม่

2.2 การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยมุ่งเน้นกลุ่มผู้ใช้บริการระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (GFMS) ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ควรศึกษาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้วย คือ หัวหน้าผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งเป็นผู้มีอำนาจในการอนุมัติการเบิกจ่ายเงินในระบบ GFMS

2.3 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกเหนือจากกรอบแนวคิดและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เนื่องจากยังมีตัวแปรอื่นที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมแต่ไม่ได้นำมาศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. *ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.bu.ac.th.knowledgecenter/executive>, 5 มิถุนายน 2562.
- กรมราชทัณฑ์. *เกี่ยวกับกรมราชทัณฑ์ โครงสร้างกรมราชทัณฑ์*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.correct.go.th/>, 8 ธันวาคม 2562.
- กรมบัญชีกลาง. *GFMS : ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์*. เข้าถึงได้จาก: http://www.gfmis.go.th/gfmis_us4.html, 18 เมษายน 2562.
- จำลอง ตี๋คาบโพธิ์. (2557). *ประสิทธิผลของการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- ชนัญญา ศรีทอง. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ GFMS : กรณีศึกษากระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์บัณฑิตมหาบัณฑิต. สาขาบัญชี ภาควิชาบัญชี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชมภูษ พุฒนาถ. (2553). *การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- ณัชชา ศิริพงศ์สุภมาส. (2555). *ประสิทธิภาพและผลกระทบจากการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาของรัฐบาล กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ การศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.*
- ปวีรศร แสงเพชร. (2555). *การประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี พ.ศ.2554. การค้นคว้าอิสระปริญญาสาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.*
- พัชรินทร์ ศิริทรัพย์. (2558). *ผลกระทบการใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ที่มีผลต่อคุณภาพรายงานการเงินของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษา อำเภอพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- วรรัตน์ บุญเรืองจักร. (กรกฎาคม-ตุลาคม 2559). *การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการรัฐกิจ. ธรรมทรรศน์, 16(2), หน้า 205-218.*
- วิไลลักษณ์ จิวเส็ง. (2555). *ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาใช้ : กรณีศึกษากรมประมง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, วิชาเอกการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *ทฤษฎีการประเมิน. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

- ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง. (2559). *ประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา, นครปฐม.
- สุธรรม วงศ์ขจร. (ม.ป.ป.). *คู่มือการปฏิบัติงานเจ้าพนักงานราชทัณฑ์*. เชียงใหม่: ดารารวรรณการพิมพ์ เชียงใหม่.
- Parasuraman A., Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL), *Journal of Marketing* Vol.49 (Fall 1985), 41-50.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information System Success : A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 4(19), 9-30.
- GFMS : *Government Fiscal Management Information System* ความเป็นมาของ GFMS. เข้าถึงได้จาก: <http://www.sites.google.com/site>, 29 กันยายน 2561.
- Mohamed, N. (2008). Internal users' self assessment of Malaysia's e-government flagship applications in lead implementation agencies. *Public Sector ICT Management Review*, 2(1), 13-21.
- Pralong Krutnoi. *แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน*. เข้าถึงได้จาก: <http://www.gotoknow.org/posts>, 20 ตุลาคม 2562.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง



ภาคผนวก ค

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)



แบบสอบถามเรื่อง

การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) และเขียนคำตอบในช่องว่างหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 21 – 30 ปี () 2. 31 – 40 ปี
() 3. 41 – 50 ปี () 4. 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ต่ำกว่า ปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() 3. ปริญญาโท หรือเทียบเท่า () 4. สูงกว่า ปริญญาโท

4. ตำแหน่ง

- () 1. เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี () 2. นักวิชาการเงินและบัญชี
() 3. เจ้าหน้าที่งานราชทัณฑ์ () 4. นักทัณฑวิทยา
() 5. นักจัดการงานทั่วไป () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในระบบ GFMS

- () 1. น้อยกว่า 5 ปี () 2. 5 – 10 ปี
() 3. 11 – 15 ปี () 4. 16 – 20 ปี
() 5. มากกว่า 20 ปี

6. จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ GFMS

- () 1. ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม () 2. เคยเข้ารับการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง
() 3. เคยเข้ารับการฝึกอบรม 3 – 5 ครั้ง () 4. เคยเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่า 5 ครั้ง

7. สังกัดปฏิบัติหน้าที่.....

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นด้านต่างๆ ของการประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์

- คำชี้แจง : 1. โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามโดยละเอียดก่อนตอบคำถาม
 2. ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
 3. ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจการใช้งานระบบ GFMIS
 เท่ากับ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมากที่สุด
 เท่ากับ 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจมาก
 เท่ากับ 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจปานกลาง
 เท่ากับ 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อย
 เท่ากับ 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็น/ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านระบบ					
1. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีของระบบ GFMIS					
2. ท่านพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้งานระบบ GFMIS					
3. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบ GFMIS					
4. ท่านพึงพอใจต่อการทำงานแบบ Real Time ของระบบ GFMIS					
5. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบ GFMIS					
ด้านข้อมูล					
6. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่ถูกต้อง					
7. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน					
8. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่มิซ้ำซ้อน					
9. ท่านพึงพอใจต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน					
10. ท่านพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
ด้านการให้บริการ					
11. ท่านพึงพอใจต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบมีบุคลากรที่มีความรู้และสามารถอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน					
12. ท่านพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ					
13. ท่านพึงพอใจต่อการแจ้งข่าวเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ GFMIS					
14. ท่านพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ GFMIS ให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ					
15. ท่านพึงพอใจหลังจากที่ใช้งานระบบ GFMIS					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ GFMIS	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรับผิดชอบ					
1. ท่านใช้ระบบ GFMIS ได้โดยไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน					
2. มีการตอบรับจากการขอความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ					
3. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งาน					
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับระบบ GFMIS					
ความสามารถใช้งาน					
6. ระบบ GFMIS มีความพร้อมใช้งานเสมอ					
7. ระบบ GFMIS ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน					
8. ท่านสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMIS ได้อย่างสะดวก					
9. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้เอง เช่น มีคำแนะนำ หรือคู่มือภาษาไทยในการใช้ระบบ เป็นต้น					
10. ระบบ GFMIS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน					
คุณภาพข้อมูล					
11. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง					
12. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน					
13. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
14. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน					
15. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขเพิ่มเติม

หากท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน ได้โปรดนำเสนอปัญหาที่พบในการใช้งาน และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

ปัญหาที่พบ.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข.....

.....

2. ด้านระบบ GFMIS

ปัญหาที่พบ.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข.....

.....

3. ด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี

ปัญหาที่พบ.....

.....

ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามและส่งกลับมายังผู้วิจัย

แบบตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของผู้เชี่ยวชาญ

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้เชี่ยวชาญได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความสอดคล้อง (Index of Congruency : IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) กรมราชทัณฑ์

โดยใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้องสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง

ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้องไม่สอดคล้องไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

ตารางที่ ข.1 การแปรผลค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency : IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC	ผล
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ					
ด้านระบบ					
1. ท่านพึงพอใจต่อความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีของระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. ท่านพึงพอใจต่อความเร็วในการใช้งานระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ท่านพึงพอใจต่อความง่ายในการใช้งานระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. ท่านพึงพอใจต่อการทำงานแบบ Real Time ของระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. ท่านพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
ด้านข้อมูล					
6. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่ต้องการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านพึงพอใจต่อข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. ท่านพึงพอใจต่อการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10. ท่านพึงพอใจต่อการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง IOC	ผล
ด้านการให้บริการ					
11. ท่านพึงพอใจต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบมีบุคลากรที่มีความรู้และสามารถอธิบายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12. ท่านพึงพอใจต่อความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13. ท่านพึงพอใจต่อการแจ้งข่าวเมื่อเกิดปัญหาหรือเมื่อมีการปรับปรุงระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14. ท่านพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบ GFMIS ให้สามารถใช้งานได้ครบทุกกระบวนการ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. ท่านพึงพอใจหลังจากที่ใช้งานระบบ GFMIS	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ GFMIS					
ความรับผิดชอบ					
1. ท่านใช้ระบบ GFMIS ได้โดยไม่เกิดปัญหาระหว่างใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. มีการตอบรับจากการขอความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วเมื่อติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างใช้งาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการแจ้งข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับระบบ GFMIS	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ตารางที่ ข.1 (ต่อ)

ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญ				
	1	2	3	ค่าดัชนี ความ สอดคล้อง IOC	ผล
ความสามารถใช้งาน					
6. ระบบ GFMIS มีความพร้อมใช้งานเสมอ	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7. ระบบ GFMIS ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. ท่านสามารถเข้าใช้งานในส่วนต่างๆ ของระบบ GFMIS ได้อย่างสะดวก	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบได้เอง เช่นมีคำแนะนำหรือคู่มือภาษาไทยในการใช้ระบบ เป็นต้น	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10. ระบบ GFMIS มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน	0	+1	+1	0.66	ใช้ได้
คุณภาพข้อมูล					
11. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
12. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	+1	0	+1	0.66	ใช้ได้
13. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดตามระดับที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15. ระบบ GFMIS ให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

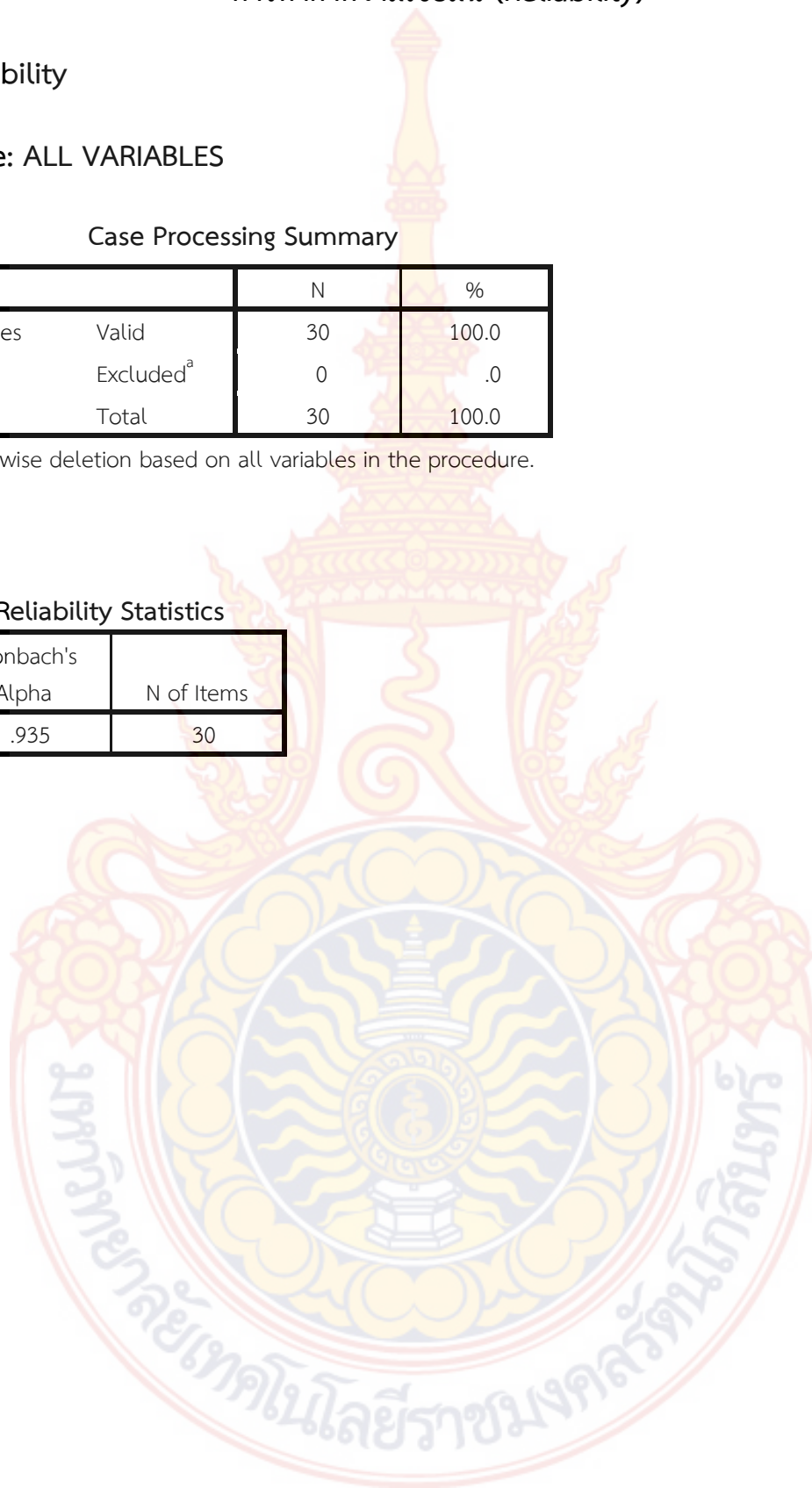
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	30



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นายไพรัช พลรัักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	21 สิงหาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดนครราชสีมา
ที่อยู่ปัจจุบัน	1265/336 ถนนเอกชัย เขตบางบอนใต้ กรุงเทพมหานคร 10150
สถานที่ทำงาน	เรือนจำพิเศษธนบุรี ฝ่ายบริหารทั่วไป งานการเงินและบัญชี กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539 - 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 1 วิทยาลัยเทคนิคชัยภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ
พ.ศ. 2540 - 2542	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปีที่ 2-3 วิทยาลัยการอาชีพบัวใหญ่ อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ. 2542 - 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา
พ.ศ. 2547 - 2550	ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การบริหารงานราชทัณฑ์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2545 - 2557	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ระดับ 1-4 ทัณฑสถานวัยหนุ่มกลาง จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2557 - 2560	ตำแหน่ง นักทัณฑวิทยาปฏิบัติการ เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2560 - 2561	ตำแหน่ง นักทัณฑวิทยาชำนาญการ เรือนจำพิเศษธนบุรี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2561 - ปัจจุบัน	หัวหน้างานการเงินและบัญชี เรือนจำพิเศษธนบุรี