

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศที่มีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) นั้น เพื่อให้ประเทศบรรลุเป้าหมายดังกล่าว ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับโครงสร้างประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 เพื่อให้ประเทศหลุดจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง และมุ่งสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเน้นระบบเศรษฐกิจแบบสร้างคุณค่า (Value-based economy) ที่มีการเพิ่มมูลค่าและศักยภาพในภาคการผลิตและบริการที่เป็นรากฐานของระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทย ผ่านการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

ในการก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 นั้น ประเทศไทยต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยี เพราะเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งตอบสนองต่อการดำรงชีวิตของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อนึ่ง ประเทศที่พัฒนาเทคโนโลยีช้าจะกลายเป็นผู้ซื้อและผู้ผลิตที่มีผลิตภาพต่ำ ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ นอกจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีแล้ว การบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการด้วยความยุติธรรมและโปร่งใสเป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ดีในการให้บริการนั้น รัฐบาลไทยมุ่งพัฒนาการให้บริการภาครัฐด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น 1) ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน บทบาท ภารกิจ และคุณภาพบุคลากรภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ทันสมัย คล่องตัว มีขนาดที่เหมาะสม เกิดความคุ้มค่า 2) ปรับปรุงกระบวนการงบประมาณ และสร้างกลไกในการติดตามตรวจสอบการเงินการคลังภาครัฐ เพื่อให้การจัดสรรและการใช้จ่ายมีประสิทธิภาพ และ 3) เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการ ทั้งนี้แนวทางการพัฒนาดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาช่วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

โครงการ National e-Payment เป็นหนึ่งในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment Master Plan) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2558 เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชนที่จะชำระเงินให้แก่หน่วยงานของรัฐได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ตลอดจนช่วยลดภาระของหน่วยงานภาครัฐในการจัดการเงินสด เช็ค ตราสาร ทำให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ลดช่องทางการทุจริต โดยให้ส่วนราชการถือปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังในระบบ KrungthaiBank (KTB) Corporate Online ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติในการรับเงินของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นสำหรับส่วนราชการที่ทำธุรกรรมกับธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ส่วนราชการสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง อีกทั้งกระทรวงการคลังโดยกรมบัญชีกลางสนับสนุนการก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มตัว

โดยกำหนดให้ส่วนราชการทุกแห่งทั่วประเทศที่มีการรับเงิน-จ่ายเงิน ณ หน่วยงาน ต้องใช้วิธีการรับ-จ่ายเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการชำระเงินผ่านบัตรอิเล็กทรอนิกส์ทั้งบัตรเดบิต บัตรเครดิต ตลอดจนการ Scan QR Code (QR Code ย่อมาจาก Quick Response Code) ผ่านเครื่อง Electronic Data Capture (EDC) แทนการรับเงินสดหรือเช็คแบบเดิมเท่านั้น โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 27 มีนาคม 2561 เป็นต้นมา (กรมบัญชีกลาง, 2561)

ระบบ KTB Corporate Online เป็นระบบในการรับเงินหรือจ่ายเงินของส่วนราชการ โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน เป็นต้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ด้านการเงินขององค์กรให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย ซึ่งมีความสำคัญต่อทุกภาคส่วน ดังนี้

- (1) ภาคประชาชน เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมของประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้วิธีการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้เงินสดมากขึ้น
- (2) ภาคธุรกิจ เป็นการเพิ่มช่องทางการรับ-จ่ายเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สะดวก รวดเร็ว
- (3) ภาครัฐ เป็นการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินของหน่วยงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้บริหารจัดการเงินงบประมาณได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย

สืบเนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ มีเงินงบประมาณเพิ่มขึ้น จำนวนยอดรายจ่ายและจำนวนรายการที่ต้องทำการรับ-จ่ายจึงเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดปัญหาด้านความไม่สะดวก ความล่าช้าในการรับ-จ่ายเงินในรูปแบบดั้งเดิม เช่น ระบบการเขียนเช็คส่งจ่ายที่ฝ่ายบัญชีต้องคอยตรวจสอบและติดตามผู้มีสิทธิ์รับเงินในการนำเช็คไปขึ้นเงิน เป็นต้น ทั้งนี้การนำระบบ KTB Corporate Online ซึ่งเป็นระบบการจ่ายการโอนเงินและรับนำส่งเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานด้านการเงิน จะทำให้ภาครัฐสามารถจ่ายเงินได้โดยตรงแก่ผู้มีสิทธิ์รับเงิน ขณะเดียวกันก็สามารถรับเงินจากผู้ที่เกี่ยวข้องและนำส่งเงินโดยไม่ต้องใช้เงินสดหรือเช็คผ่านระบบดังกล่าว ทำให้กระบวนการเกี่ยวกับด้านการเงินเกิดความรวดเร็ว ปลอดภัย สะดวก โดยไม่ต้องยื่นเอกสาร หรือเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร โดยเฉพาะการโอนจ่ายเงินของหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารสามารถอนุมัติรายการจ่ายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ปัญหาความเสี่ยงในการทำธุรกรรมในการอนุมัติ ตลอดจนความผิดพลาดทั้งในระบบและจากการอนุมัติจ่าย สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดและมีการควบคุมความปลอดภัย รวมทั้งการลดปัญหาอุปสรรคของการโอนเงินผ่านระบบธนาคาร ระบบ KTB Corporate Online จึงเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่ช่วยเหลือผู้ปฏิบัติในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี การที่จะสามารถทำงานในระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เช่น กระบวนการดำเนินงาน ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงตัวระบบในการปฏิบัติงาน เป็นต้น อนึ่ง ประสิทธิภาพอาจแสดงออกได้ทั้งในเชิงปริมาณ (เช่น ต้นทุนที่ลดลง ระยะเวลาที่ใช้สั้นลง เป็นต้น) และเชิงคุณภาพ (เช่น การทันต่อการตัดสินใจ มีความถูกต้องและคุณภาพของงาน เป็นต้น) ทั้งนี้ประสิทธิภาพการทำงานอาจวัดค่าได้จากการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน โดยเฉพาะตัวชี้วัดระดับบุคคล ที่วัดผลการทำงานรายบุคคลตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตามตำแหน่งงานที่ได้รับว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด สำหรับหน่วยงานหากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารงาน ที่ต้องเพิ่มปัจจัยที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร

และเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานว่าควรปฏิบัติงานในลักษณะใด จะเน้นในสิ่งใดที่ควรและไม่ควรปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

จังหวัดยโสธรมีส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังจำนวน 66 หน่วยงาน ที่ถือปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำเงินส่งคลังผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติที่กำหนด (กรมบัญชีกลาง, 2561) ตั้งแต่มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2561 เป็นต้นมา โดยมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี หรือตำแหน่งอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ซึ่งถือวาระบบดังกล่าวเป็นระบบใหม่สำหรับส่วนราชการในจังหวัดยโสธรที่ต้องปฏิบัติตามคู่มือ/ขั้นตอน ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และต้องทำงานเชื่อมโยงกับระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS: Government Fiscal Management Information System) แม้วาระบบ KTB Corporate Online จะเป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี หรือผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการ แต่จากรายงานของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร (2561) พบว่ายังมีบางหน่วยงานที่มีการจ่ายเงินหรือรับเงินต่าง ๆ เป็นเงินสดหรือเช็ค โดยไม่มีการปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ซึ่งขัดแย้งกับกฎระเบียบ และเมื่อหน่วยงานปฏิบัติงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ยังพบข้อผิดพลาดหรือปฏิบัติงานไม่ได้ในระบบ KTB Corporate Online เช่น โอนเงินในระบบไม่ได้ โอนเงินเข้าบัญชีผิดรายการ โอนเงินไปเกินกว่าจำนวนที่มีสิทธิรับเงินได้รับ รับเงินเข้าบัญชีผ่านระบบไม่ได้ เป็นต้น ทำให้มีการโทรศัพท์และเดินทางมาขอคำปรึกษา คำแนะนำ ณ จุดบริการของสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร โดยจากรายงานสรุปสถิติการให้บริการคำปรึกษาหารือด้านการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ระหว่างเดือนเมษายน 2561 ถึงเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 1,097 ราย แบ่งเป็นผู้มารับบริการ ณ จุดบริการสำนักงานคลังจังหวัดยโสธร จำนวน 511 ราย หรือ 46.58% และขอคำปรึกษาจากสำนักงานคลังจังหวัดยโสธรผ่านทางโทรศัพท์ จำนวน 586 ราย หรือ 53.42% (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

จากข้อมูลดังกล่าวนำมาซึ่งปัญหาการวิจัยว่ามีปัจจัยหรืออุปสรรคใดที่เป็นสาเหตุให้การทำงานผ่านระบบ KTB Corporate Online ของหน่วยงานราชการในจังหวัดยโสธรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงระบบ KTB Corporate Online และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และลดความเสียหายต่อภาครัฐต่อไป

1.2 คำถามของการวิจัย

การดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online มีเงื่อนไขวิธีการ หรือปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นและ/หรือระดับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.3.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.4.2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1.5.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 66 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 313 คน (ข้อมูลจำนวนผู้ขอเปิดสิทธิการใช้ในระบบ KTB Corporate Online) (จังหวัดยโสธร, 2561: เว็บไซต์)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรจำนวน 176 คน ซึ่งมาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (ผ่องศรี วาณิชยศุภวงค์, 2546; อ้างอิงจาก Yamane, 1967) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 313 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ

- 1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์
 - 1.1) อายุ
 - 1.2) ระดับการศึกษา
 - 1.3) ตำแหน่งงาน

- 1.4) ประสิทธิภาพการทำงานด้านเงินและบัญชี
- 2) ปัจจัยด้านองค์กร
 - 2.1) โครงสร้างองค์กร
 - 2.2) นโยบายและการบริหารขององค์กร
 - 2.3) วัฒนธรรมองค์กร
 - 2.4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร
- 3) ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล
 - 3.1) ความรู้
 - 3.2) ทักษะ
 - 3.3) แรงจูงใจ
 - 3.4) ทักษะคิด
- 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
 - 4.1) คุณภาพของระบบ
 - 4.2) สมรรถนะของระบบ
 - 4.3) ความน่าเชื่อถือ
 - 4.4) ความปลอดภัยของระบบ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม

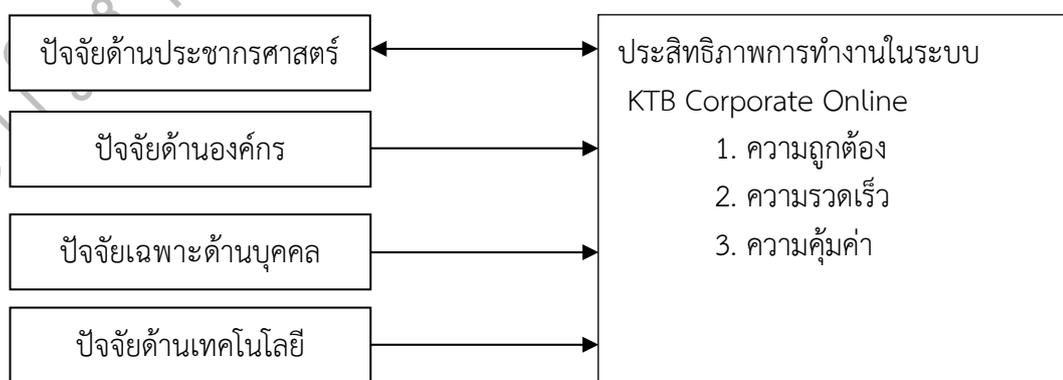
ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร ประกอบด้วย ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า

1.5.3 ขอบเขตพื้นที่ ส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในพื้นที่จังหวัดยโสธร

1.5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้มีกำหนดเวลาวิจัยระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2563 ถึงเดือนมีนาคม 2564

1.6 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

กรอบแนวความคิดในการวิจัยนี้ปรากฏดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.7.2 ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร เพื่อให้ความสำคัญกับปัจจัยหรือเพิ่มปัจจัยที่สำคัญดังกล่าวแก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

1.7.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.8 นิยามศัพท์

1.8.1 **KTB Corporate Online** หมายถึง ระบบการจ่าย การรับเงินและนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.8.2 **ระบบ GFMS** ย่อมาจากคำว่า Government Fiscal Management Information System หมายถึง ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์

1.8.3 **ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic System)** หมายถึง ระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่สร้างเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่อใช้ในการทำงานหรือควบคุมการทำงาน

1.8.4 **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online** หมายถึง ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน เกิดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วยทำงานถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทำงานถูกต้องตามระเบียบ ไม่มีข้อผิดพลาด เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณ และเกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.4.1 **ความถูกต้อง** หมายถึง ความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online การไม่เกิดความผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงินและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online ตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด และเกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น สามารถรับเงินหรือจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิและนำส่งเงินให้แก่รัฐ

1.8.4.2 **ความรวดเร็ว** หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online มีความเหมาะสมตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามเวลาที่กำหนด สามารถบริหารงานเพื่อให้ได้ปริมาณงานตรงตามเวลาและเป้าหมายที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการรับเงิน การจ่ายเงิน และการนำส่งเงิน

1.8.4.3 ความคุ้มค่า หมายถึง การทำงานหรือปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อย่างเหมาะสม ประหยัดและคุ้มค่า ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และต้นทุนในการดำเนินงาน เกิดประโยชน์และคุ้มค่ากับต้นทุนที่จ่ายไป

1.8.5 ปัจจัยด้านองค์กร หมายถึง ปัจจัยในองค์กรที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.5.1 โครงสร้างองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน การจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ลำดับชั้นสายการบังคับบัญชา และกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจในการตัดสินใจการใช้อำนาจการบริหารที่ชัดเจน

1.8.5.2 นโยบายและการบริหารขององค์กร หมายถึง มีระบบบริหารจัดการงานนโยบาย การปฏิบัติงานรวมถึงเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ กำหนดมีวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีเทคนิคในการวางแผน การควบคุมงาน การประสานงาน การสั่งการ รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันที่ และการบริหารจัดการด้านทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรอย่างมีคุณภาพ เช่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารจัดการวัสดุ อุปกรณ์ การให้บริการประชาชน การบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการวัดผลหรือการประเมินผล การปฏิบัติงาน

1.8.5.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ความมุ่งประสงค์ขององค์กร การมอบอำนาจการตัดสินใจความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความไว้วางใจ การยอมรับ ความเอื้ออาทร ความซื่อสัตย์ สุจริต และความหลากหลายของบุคลากร

1.8.5.4 สภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร หมายถึง สถานที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง EDC ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมที่ช่วยในการทำงาน เป็นต้น และบรรยากาศในสถานที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง ความสงบ อากาศ ฯลฯ เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกสบาย

1.8.6 ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล หมายถึง ปัจจัยของผู้ปฏิบัติที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.6.1 ความรู้ หมายถึง ความรู้ทั่วไป เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นต้น ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ เช่น ด้านการเงินการบัญชี ด้านขั้นตอนกระบวนการทำงาน เป็นต้น และความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น วิธีการใช้งานของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม รวมถึงตัวระบบ KTB Corporate Online

1.8.6.2 ทักษะ หมายถึง ความสามารถหรือความชำนาญด้านเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการบริหารจัดการความสำคัญของงานและการแก้ไขปัญหาในงาน ทักษะในการสื่อสาร และทักษะในการปฏิสัมพันธ์

1.8.6.3 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

โอกาสความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่มีผลในทางสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้น

1.8.6.4 ทศนคติ หมายถึง การแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ความรัก ความศรัทธา ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความเต็มใจ และความพึงพอใจต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร องค์กร ผู้รับบริการ และตัวระบบ KTB Corporate Online

1.8.7 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี หมายถึง ปัจจัยด้านตัวระบบ โปรแกรมและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของระบบ KTB Corporate Online ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีนิยามศัพท์ย่อยดังนี้

1.8.7.1 คุณภาพของระบบ หมายถึง ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความรวดเร็วในการตอบสนอง และความง่ายในการเข้าถึง ของระบบ KTB Corporate Online

1.8.7.2 สมรรถนะของระบบ หมายถึง ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานได้ตลอดเวลา ความรวดเร็วในการแสดงผลข้อมูล สามารถรองรับการทำงานตามปริมาณจำนวนผู้ใช้ที่มีจำนวนมาก และสามารถทำงานร่วมกันได้หรือสอดคล้องระหว่างตัวระบบ อุปกรณ์ และโปรแกรมที่เกี่ยวข้อง

1.8.7.3 ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระบบมีความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของการแสดงผลข้อมูล ความถี่ของความล้มเหลวหรือเกิดขัดข้องของระบบ และระยะเวลาที่ใช้ในการกู้ระบบคืนเพื่อพร้อมใช้งานตามปกติของระบบ KTB Corporate Online

1.8.7.4 ความปลอดภัยของระบบ หมายถึง ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล การกำหนดสิทธิใช้งานในระบบ ระบบป้องกันภัยจากไวรัสหรือผู้บุกรุก และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาสำหรับการใช้งาน ของระบบ KTB Corporate Online

1.8.8 ปัจจัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยด้านลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วย อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี