

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในยุคประเทศไทย 4.0 กรณีศึกษา: การปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานด้านเงินและบัญชี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร นโยบายและการบริหารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร และสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร 2) ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ และทัศนคติ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ สมรรถนะของระบบ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยของระบบ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ ความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่า

ส่วนที่ 4 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร 2) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีความหมายดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นทางสถิติ
P	หมายถึง	ค่า P-value หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Adj R2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ปรับแก้แล้ว
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบค่าคะแนนดิบ
$\beta$	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบค่าคะแนนมาตรฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. อายุ</b>		
21-30 ปี	35	19.89
31-40 ปี	93	52.84
41-50 ปี	31	17.61
51-60 ปี	17	9.66
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100.00</b>
<b>2. ระดับการศึกษา</b>		
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	4	2.27
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง( ปวส.)/อนุปริญญา	19	10.80
ปริญญาตรี	135	76.70
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	18	10.23
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ตำแหน่ง</b>		
หัวหน้าส่วนราชการ	1	0.57
หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย	17	9.66
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	22	12.5
เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	41	23.3
นักวิชาการการเงินและบัญชี	30	17.05
นักบัญชี	4	2.27
นักจัดการงานทั่วไป/นักบริหารงานทั่วไป	8	4.55
เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ	25	14.2
อื่นๆ *	28	15.91
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100.00</b>
<b>4. ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	16	9.09
1-10 ปี	98	55.68
11-20 ปี	45	25.57
มากกว่า 20 ปี	17	9.66
<b>รวม</b>	<b>176</b>	<b>100.00</b>

\* อื่นๆ คือ เสมียน นักสื่อสารมวลชน นักวิชาการพาณิชย์ นักตรวจสอบภาษี รองสารวัตร นักวิชาการแรงงาน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ประเมินผลเบื้องต้น นักวิชาการศาสนา เจ้าพนักงานการคลัง ครู พนักงานจ้างเหมา นักวิชาการส่งเสริมเกษตร เจ้าหน้าที่ประกันสังคม พนักงานประจำห้องทดลอง เจ้าพนักงานพัฒนาสังคม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าพนักงานประมง พนักงานพินิจ นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน เจ้าพนักงานสถิติ

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการตอบข้อความคำถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร จำนวน 176 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

**4.1.1 อายุ** กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 52.84 รองลงมาอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 19.89 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.66

**4.1.2 ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมามีระดับการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรืออนุปริญญา จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80

**4.1.3 ตำแหน่ง** กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.30 รองลงมามีตำแหน่งเป็นนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.05

**4.1.4 ประสบการณ์การทำงาน** กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีอยู่ระหว่าง 1 – 10 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 55.68 รองลงมามีประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.57

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านองค์กร 2) ปัจจัยด้านเฉพาะบุคคล และ 3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2 - 4.17 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ปัจจัยด้านองค์กร	4.37	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	4.22	0.46	มากที่สุด
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	4.27	0.52	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.30$ ,  $SD=0.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=4.37$ ,  $SD=0.46$ ) รองลงมาคือปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.52$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ( $\bar{X}=4.22$ ,  $SD=0.46$ )

ตารางที่ 4.3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านโครงสร้างองค์กร	4.51	0.52	มากที่สุด
ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	4.39	0.50	มากที่สุด
ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.32	0.58	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร	4.28	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.37	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.37$ ,  $SD=0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านโครงสร้างองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=4.51$ ,  $SD=0.52$ ) รองลงมา คือ ด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.50$ ) ด้านวัฒนธรรมองค์กร ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.58$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.56$ )

ตารางที่ 4.4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านโครงสร้างองค์กร

ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
1. หน่วยงานมีการจัดแบ่งตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.48	0.63	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้อำนาจการตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจนและมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร	4.57	0.54	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด	4.51	0.62	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจนและเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	4.51	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.51	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.51$ ,  $SD=0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานมีการกำหนดขอบเขตการใช้งานอาคารตัดสินใจภายในไว้อย่างชัดเจน และมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร ( $\bar{X}=4.57$ ,  $SD=0.54$ ) หน่วยงานมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด ( $\bar{X}=4.51$ ,  $SD=0.62$ ) และหน่วยงานมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในที่ชัดเจน และเหมาะสม เช่น การแบ่งการบริหารงานออกเป็นกลุ่มงานหรือฝ่ายงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{X}=4.51$ ,  $SD=0.62$ )

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้	4.49	0.56	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการวางแผน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.59	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการควบคุมงาน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.42	0.60	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการประสานงาน ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.40	0.60	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการ ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.43	0.60	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการแก้ไขปัญหา ที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.41	0.59	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.37	0.60	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านพัสดุอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.29	0.61	มากที่สุด

ตารางที่ 4.5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร (ต่อ)

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับความ คิดเห็น
8. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการปฏิบัติงานให้ สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.31	0.60	มากที่สุด
9. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและเอื้อต่อการ ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.40	0.57	มากที่สุด
10. หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการด้านการวัดผล และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและ เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์	4.32	0.59	มากที่สุด
11. หน่วยงานมีระบบบริหารงานภายในชัดเจนที่ช่วย ให้การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ทันเวลา และเกิดผลสำเร็จในการทำงาน	4.36	0.58	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.50</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านนโยบาย และการบริหารขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารขององค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ ( $\bar{X}=4.49$ ,  $SD=0.50$ ) หน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายในด้านการสั่งการที่ความเหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.43$ ,  $SD=0.60$ ) หน่วยงานมีระบบการบริหาร และระบบดำเนินการภายในด้านการควบคุมงานที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จใน การปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.42$ ,  $SD=0.60$ ) และหน่วยงานมีระบบการบริหารและระบบดำเนินการภายใน ด้านการวางแผนที่ความเหมาะสมและเอื้อประโยชน์ต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.42$ ,  $SD=0.59$ )

ตารางที่ 4.6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.32	0.64	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดกระบวนการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.31	0.66	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการประเมินผลการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.29	0.65	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการตัดสินใจเลือกวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.24	0.66	มากที่สุด
5. หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.62	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่	4.36	0.60	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีการสร้างกิจกรรมเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เกิดความผูกพัน รู้จักรับผิดชอบช่วยเหลือและพัฒนาหน่วยงานร่วมกัน	4.31	0.69	มากที่สุด
โดยรวม	4.32	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.58$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร เรียงตามลำดับ ดังนี้ หน่วยงานเห็นคุณค่าของทุกคน ให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และเชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.62$ ) หน่วยงานมีการให้ความช่วยเหลือด้านการปฏิบัติงาน ดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ และสนับสนุนบุคลากรให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่ ( $\bar{X}=4.36$ ,  $SD=0.60$ ) และหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านการกำหนดเป้าหมายการทำงานเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.64$ )

ตารางที่ 4.7 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กร ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	4.34	0.65	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	4.32	0.72	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	4.33	0.64	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีอากาศปลอดโปร่งเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย	4.25	0.65	มากที่สุด
5. หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีบรรยากาศเงียบสงบเอื้ออำนวยให้มีสมาธิในปฏิบัติงาน	4.18	0.71	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.28</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพขององค์กร เรียงตามลำดับดังนี้ หน่วยงานมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.34$ ,  $SD=0.65$ ) หน่วยงานมีห้องทำงานที่มีแสงสว่างเพียงพอ เอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้สะดวกสบาย ( $\bar{X}=4.33$ ,  $SD=0.64$ ) และหน่วยงานมีอุปกรณ์หรือเครื่องมืออย่างเพียงพอและเหมาะสม ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) ระบบอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.72$ )

ตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความรู้	4.11	0.53	มาก
ด้านทักษะ	4.18	0.57	มาก
ด้านแรงจูงใจ	4.08	0.63	มาก
ด้านทัศนคติ	4.41	0.51	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.22</b>	<b>0.46</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.22$ ,  $SD=0.46$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านทัศนคติเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=4.41$ ,  $SD=0.51$ ) รองลงมา คือ ด้านทักษะ ( $\bar{X}=4.18$ ,  $SD=0.57$ ) ด้านความรู้ ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=0.53$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านแรงจูงใจ ( $\bar{X}=4.08$ ,  $SD=0.63$ )

ตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านความรู้

ปัจจัยด้านความรู้	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ นั้นได้	4.18	0.58	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี	4.11	0.58	มาก
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และเข้าใจวิธีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ EDC และโปรแกรมต่างๆที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.99	0.69	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	4.16	0.65	มาก
โดยรวม	4.11	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=0.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความรู้ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี สามารถปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ( $\bar{X}=4.18$ ,  $SD=0.58$ ) ผู้ปฏิบัติงานได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดของงานทุกขั้นตอนอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้งานมีความถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ( $\bar{X}=4.16$ ,  $SD=0.65$ ) และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีปฏิบัติในระบบ KTB Corporate Online เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.11$ ,  $SD=0.58$ )

ตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทักษะ

ปัจจัยด้านทักษะ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.64	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี	4.30	0.58	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.20	0.66	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน สามารถแนะนำ อธิบาย และรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.15	0.65	มาก
5. ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องรับชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EDC) และ โปรแกรมแปลงไฟล์ข้อมูล (KTB Universal Data Entry) ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.06	0.74	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.57</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.18$ ,  $SD=0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทักษะ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.30$ ,  $SD=0.58$ ) ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบ KTB Corporate Online ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=4.20$ ,  $SD=0.64$ ) และผู้ปฏิบัติงานสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.20$ ,  $SD=0.66$ )

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านแรงจูงใจ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานได้รับเงินเดือน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ	3.95	0.83	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่องการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน	3.97	0.80	มาก

ตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านแรงจูงใจ (ต่อ)

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
3. ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่	4.13	0.68	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น	4.25	0.60	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.08</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในด้านแรงจูงใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.08$ ,  $SD=0.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานได้รับคำชมเชย ความไว้วางใจ การยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจและตั้งใจปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จดียิ่งขึ้น ( $\bar{X}=4.25$ ,  $SD=0.60$ ) ผู้ปฏิบัติงานได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ และสามารถใช้ความรู้ความสามารถนั้นได้อย่างเต็มที่ ( $\bar{X}=4.13$ ,  $SD=0.68$ ) และผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในความยุติธรรมเรื่องการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งงาน ( $\bar{X}=3.97$ ,  $SD=0.80$ )

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทัศนคติ

ปัจจัยด้านทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น	4.45	0.56	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในวิชาชีพด้านการเงินและบัญชี และการเป็นบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ	4.45	0.59	มากที่สุด
3. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ	4.34	0.65	มากที่สุด
4. ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจที่ได้ร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานและบุคลากรในหน่วยงาน	4.27	0.56	มากที่สุด
5. ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน	4.47	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 4.12 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ในด้านทัศนคติ (ต่อ)

ปัจจัยด้านทัศนคติ	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
6. ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา	4.47	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.41	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในด้านทัศนคติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.41$ ,  $SD=0.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านทัศนคติ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้วยความรัก มีความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ( $\bar{X}=4.47$ ,  $SD=0.56$ ) ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่น ตั้งใจ อุทิศร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ( $\bar{X}=4.47$ ,  $SD=0.56$ ) และผู้ปฏิบัติงานยอมรับและมองเห็นข้อดีของระบบ KTB Corporate Online ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานง่ายและสะดวกสบายยิ่งขึ้น ( $\bar{X}=4.45$ ,  $SD=0.56$ )

ตารางที่ 4.13 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี (ภาพรวม)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online	4.21	0.56	มากที่สุด
ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online	4.28	0.57	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online	4.20	0.59	มาก
ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online	4.37	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.27	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นต่อด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=4.37$ ,  $SD=0.58$ ) รองลงมา คือ ด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.57$ ) ด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online ( $\bar{X}=4.21$ ,  $SD=0.56$ ) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online ( $\bar{X}=4.20$ ,  $SD=0.59$ )

ตารางที่ 4.14 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านคุณภาพ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.24	0.66	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online มีเสถียรภาพ ไม่หลุดหรือล่มบ่อย	4.06	0.66	มาก
3. ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็ว ในการใช้งานหรือประมวลผล	4.24	0.61	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมี ความน่าใช้งาน	4.27	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.21, SD=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ในภาพรวมมีความน่าใช้งาน ( $\bar{X}$ =4.27, SD=0.62) ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการใช้งานหรือประมวลผล ( $\bar{X}$ =4.24, SD=0.61) และระบบ KTB Corporate Online ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X}$ =4.24, SD=0.66)

ตารางที่ 4.15 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านสมรรถนะ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับ การทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้	4.28	0.65	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็ว ในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ	4.28	0.63	มากที่สุด
3. ระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงาน ร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรม ต่างๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี	4.27	0.60	มากที่สุด
โดยรวม	4.28	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสมรรถนะของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online มีความรวดเร็วในการแสดงผลของข้อมูลบนหน้าระบบ เช่น สถานะของการทำรายการสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.63$ ) ระบบ KTB Corporate Online สามารถรองรับการทำงานของผู้ใช้ในปัจจุบันเป็นจำนวนมากได้ ( $\bar{X}=4.28$ ,  $SD=0.65$ ) และระบบ KTB Corporate Online สามารถทำงานร่วมกับเครื่อง EDC ระบบ GFMS และโปรแกรมต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X}=4.27$ ,  $SD=0.60$ )

ตารางที่ 4.16 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online สามารถ แสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ	4.32	0.58	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้อง ระหว่างการใช้งานน้อยมาก	4.22	0.66	มากที่สุด
3. เมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหา สามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานได้ ปกติได้อย่างรวดเร็ว	4.06	0.70	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.20$ ,  $SD=0.59$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างเที่ยงตรง ถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X}=4.32$ ,  $SD=0.58$ ) ระบบ KTB Corporate Online เกิดข้อขัดข้องระหว่างการใช้งานน้อยมาก ( $\bar{X}=4.22$ ,  $SD=0.66$ ) และเมื่อระบบ KTB Corporate Online เกิดปัญหาสามารถกู้คืนระบบเพื่อให้กลับมาพร้อมใช้งานปกติได้อย่างรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.06$ ,  $SD=0.70$ )

ตารางที่ 4.17 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online

ปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ KTB Corporate Online มีขั้นตอนในการ Login เข้าระบบ ที่ทำให้มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยว่าสามารถป้องกันการเข้าระบบจากบุคคลอื่นได้	4.33	0.64	มากที่สุด
2. การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน จำเป็นต้องตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขรภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักขระพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน	4.37	0.67	มากที่สุด
3. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน	4.39	0.61	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ หรือกรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว	4.38	0.61	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.37, SD=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยของระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ การกำหนดสิทธิเข้าใช้งาน หรือการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล ในระบบ KTB Corporate Online ตามแนวปฏิบัติและได้รับอนุมัติโดยผู้ดูแลจากต้นสังกัดของหน่วยงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{X}$ =4.39, SD=0.61) ระบบ KTB Corporate Online แสดงคำแนะนำช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาสำหรับการเข้าใช้งานเพื่อให้เกิดความปลอดภัย เช่น เมื่อพิมพ์รหัสผ่านผิดมีข้อความแจ้งเตือนให้รอเวลา 15 นาที จึงจะสามารถ Login ใหม่ได้ หรือกรณีใกล้ครบกำหนดวันหมดอายุของรหัสผ่าน จะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้เปลี่ยนรหัสใหม่โดยเร็ว ( $\bar{X}$ =4.38, SD=0.61) และการกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งานในระบบ KTB Corporate Online จำเป็นต้องตั้งรหัสผ่านที่ประกอบด้วยอักขร

ภาษาอังกฤษ ตัวเลข และตัวอักษรพิเศษ รวมกันแล้วอย่างน้อย 8 หลัก เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{X}=4.37$ ,  $SD=0.67$ )

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ประกอบด้วย 1) ด้านความถูกต้อง 2) ด้านความรวดเร็ว และ 3) ด้านความคุ้มค่า โดยแจกแจงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18 – ตารางที่ 4.21 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online (ภาพรวม)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
ด้านความถูกต้อง	4.39	0.54	มากที่สุด
ด้านความรวดเร็ว	4.39	0.56	มากที่สุด
ด้านความคุ้มค่า	4.42	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.40$ ,  $SD=0.52$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความคุ้มค่าเป็นอันดับหนึ่ง ( $\bar{X}=4.42$ ,  $SD=0.57$ ) รองลงมา คือ ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.56$ ) และด้านความถูกต้อง ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.54$ )

ตารางที่ 4.19 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความถูกต้อง

ด้านความถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ	4.43	0.61	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานถูกต้อง	4.40	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 4.19 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความถูกต้อง (ต่อ)

ด้านความถูกต้อง	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
3. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน	4.44	0.55	มากที่สุด
4. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้	4.44	0.54	มากที่สุด
5. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้	4.34	0.68	มากที่สุด
6. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ในกระบวนการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้	4.35	0.63	มากที่สุด
7. ผลของการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ในหน่วยงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น	4.34	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความถูกต้องโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.39$ ,  $SD=0.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานตรวจสอบได้ ( $\bar{X}=4.44$ ,  $SD=0.54$ ) ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ข้อมูลด้านการจ่ายเงิน การรับเงิน และการนำส่งเงินของหน่วยงานครบถ้วน ( $\bar{X}=4.44$ ,  $SD=0.55$ ) และการนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ทำให้งานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงินแก่ผู้มีสิทธิรับเงิน รวมถึงการรับและนำส่งเงินให้แก่รัฐ ( $\bar{X}=4.43$ ,  $SD=0.61$ )

ตารางที่ 4.20 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความรวดเร็ว

ด้านความรวดเร็ว	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่ กำหนดไว้	4.40	0.61	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น	4.38	0.65	มากที่สุด
3. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้ อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย ในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน	4.38	0.57	มากที่สุด
4. การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น	4.41	0.59	มากที่สุด
<b>โดยรวม</b>	<b>4.39</b>	<b>0.56</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.39, SD=0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ การปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ( $\bar{X}$ =4.41, SD=0.59) ผู้ปฏิบัติงานสามารถจ่ายเงิน รับและนำส่งเงิน ของหน่วยงาน ผ่านระบบ KTB Corporate Online ตามขั้นตอนได้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ ( $\bar{X}$ =4.40, SD=0.61) และระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถบริหารเวลาการทำงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายในการจ่ายเงิน การรับและนำส่งเงิน ( $\bar{X}$ =4.38, SD=0.57)

ตารางที่ 4.21 ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ด้านความคุ้มค่า

ด้านความคุ้มค่า	ค่าเฉลี่ย (n=176)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง	4.38	0.64	มากที่สุด
2. ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน	4.44	0.57	มากที่สุด
3. การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากเมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป	4.44	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.42	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online ของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านความเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.42$ ,  $SD=0.57$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระบบ KTB Corporate Online เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบ KTB Corporate Online ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากรของหน่วยงาน เช่น ความคุ้มค่าของงบประมาณ เวลาการทำงาน กำลังคนที่ใช้งาน ( $\bar{X}=4.44$ ,  $SD=0.57$ ) การนำระบบ KTB Corporate Online มาใช้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมาก เมื่อเทียบกับต้นทุนที่หน่วยงานต้องจ่ายไป ( $\bar{X}=4.44$ ,  $SD=0.57$ ) และระบบ KTB Corporate Online ช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานหรือลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น ค่ากระดาษ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงในการเดินทาง ( $\bar{X}=4.38$ ,  $SD=0.64$ )

#### 4.4 ผลสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้ใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบข้อคำถามได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งสิ้น จำนวน 8 คน ซึ่งสามารถสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้ดังนี้

4.4.1 ระบบ KTB Corporate Online ยังมีปัญหาระบบขัดข้องในช่วงปลายเดือนหรือสิ้นเดือนที่มีผู้ใช้ระบบ KTB Corporate Online เป็นจำนวนมาก ผู้ดูแลระบบควรมีแนวทางรองรับและแก้ปัญหาดังกล่าว

4.4.2 ด้านการจ่าย ภาพรวมถือว่าดี แต่ในด้านการรับและนำส่งเงิน สำหรับหน่วยงานถือว่ามีปัญหาอยู่บ้างเพราะมีปัจจัยภายนอก (ลูกค้า) ไม่พร้อมที่จะจ่ายเงินตามช่องทางที่กำหนด

4.4.3 ระบบปฏิบัติการของ KTB ถือว่าดีเยี่ยม และควรพัฒนาระบบให้ทันสมัยตามยุคสมัยยิ่งขึ้น

4.4.4 ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องรับเงิน (EDC) หรือการจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate Online อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคคลที่ยังขาดความรู้และความชำนาญ สามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานได้

4.4.5 ควรมีการอบรมให้ความรู้ให้กับทุกคนทั้งผู้ที่ยังไม่เคยเข้าใช้งาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

4.4.6 การรายงานผลของข้อมูลต่างๆ จากระบบ KTB ควรมีคู่มือการเรียกรายงานในแต่ละรายงานเพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานข้อมูลต่างๆ

4.4.7 บางหน่วยงานไม่ได้มีหน้าที่รับเงิน จึงทำให้ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านรับและนำส่งเงินในระบบ KTB Corporate Online ควรมีคลิปวิดีโอแนะนำสอนวิธีปฏิบัติงานสั้นๆ และเข้าใจง่าย

4.4.8 เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องเวลาที่ต้องทำรายการและอนุมัติรายการภายในกำหนดทุกสิ้นวัน จึงควรมีการขยายเวลาในการทำรายการต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

สมมติฐาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร

$H_0$  = ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_1$  = ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลัง ในจังหวัดยโสธร โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เพื่อนำค่าตัวแปรต่างๆ ไปสร้างสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) และคัดเลือกตัวแปรอิสระด้วยวิธี Enter (ตั้งตารางในภาคผนวก จ) โดยกำหนดให้

ตัวแปรตาม

y คือ ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ตัวแปรอิสระ

x1 คือ ปัจจัยทางด้านองค์กร

x2 คือ ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

x3 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ตารางที่ 4.22 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ตัวแปร	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.289	0.210		1.377	0.170		
ปัจจัยด้านองค์กร	0.181	0.081	0.159	2.234	0.027*	0.319	3.131
ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล	0.173	0.083	0.155	2.078	0.039*	0.293	3.413
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	0.607	0.057	0.611	10.664	0.000***	0.495	2.020
R = 0.849, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.716, Durbin-Watson = 1.984, F = 148.054, Sig. = 0.000***							

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.22 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ในระดับมากกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.849 (R=0.849) และตัวแปรอิสระ (ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี) สามารถทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรตาม (ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online) ได้ร้อยละ 71.60 และที่เหลืออีกร้อยละ 28.40 เป็นผลจากปัจจัยอื่นๆ นอกจากนี้ ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 0.293 ถึง 0.495 แสดงให้เห็นว่าสมการถดถอยพหุเชิงเส้นนี้ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และค่าสถิติ Durbin-Watson = 1.984 แสดงให้เห็นว่าไม่เกิดปัญหาส่วนเหลือมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (Autocorrelation) และพบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P<0.001) ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยเฉพาะด้านบุคคลสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P<0.05) (ดังตารางในภาคผนวก จ)

จากตารางสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ด้วยปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งสามารถแสดงสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนดิบ เพื่อใช้ในการพยากรณ์ จะได้ดังนี้

$$y = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3$$

แทนค่าในสมการ

$$y = 0.289 + 0.181x_1 + 0.173x_2 + 0.607x_3$$

$y$  = ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

$x_1$  = ปัจจัยด้านองค์กร

$x_2$  = ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

$x_3$  = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

$b_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$b_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยด้านองค์กร

$b_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

$b_3$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านองค์กร ( $x_1$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.181 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านองค์กร เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ( $x_2$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.173 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.173 หน่วย

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ( $x_3$ ) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.607 ซึ่งหมายความว่า หากมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ในระบบ KTB Corporate Online เพิ่มขึ้น 0.607 หน่วย

สมการถดถอยพหุคูณที่แสดงด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน สามารถเขียนได้ดังนี้

$$Z = \beta_0 + \beta_1 Zx_1 + \beta_2 Zx_2 + \beta_3 Zx_3$$

แทนค่าในสมการ

$$Z = 0.289 + 0.159Zx_1 + 0.155Zx_2 + 0.611Zx_3$$

$Z$  = ประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

$Zx_1$  = ปัจจัยด้านองค์กร

$Zx_2$  = ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

$Zx_3$  = ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

$\beta_0$  = ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

$\beta_1$  = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยด้านองค์กร

$\beta_2$  = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล

$\beta_3$  = ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยปัจจัยด้านเทคโนโลยี

จากสมการถดถอยพหุคูณด้วยค่าคะแนนมาตรฐาน อธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.001$ ,  $\beta_3 = 0.611$ ) ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online รองลงมา คือ ปัจจัยด้านองค์กร ( $\beta_1 = 0.159$ ) และปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล ( $\beta_2 = 0.155$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยเฉพาะด้านบุคคล และปัจจัยด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

**4.5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์** (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ประสบการณ์ทำงาน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation Analysis)

4.5.2.1 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_0$  = อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_1$  = อายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับประสิทธิภาพ	อายุ					รวม	Kendall's tau-c	
	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	0	3	1	1	5	0.084	0.159
มาก	0	20	42	12	5	79		
มากที่สุด	0	15	48	18	11	92		
รวม	0	35	93	31	17	176		

จากตารางที่ 4.23 สรุปได้ว่า อายุของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > 0.001$ ,  $\text{Sig.} = 0.159$ ,  $\text{Kendall's tau-c} = 0.084$ )

4.5.2.2 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_0$  = ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_1$  = ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ระดับการศึกษา				รวม	Kendall's tau-c	
	ม.6/ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ปริญญาโท หรือสูงกว่า		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	2	3	0	5	0.111	0.022
มาก	3	10	60	6	79		
มากที่สุด	1	7	72	12	92		
รวม	4	19	135	18	176		

จากตารางที่ 4.24 ระดับการศึกษาของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ในระดับน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ,  $\text{Sig.} = 0.022$ ,  $\text{Kendall's tau-c} = 0.111$ )

4.5.2.3 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_0$  = ตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_1$  = ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ตำแหน่งงาน									รวม	Kendall's tau-c	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	0	1	0	0	0	0	3	1	5	-0.058	0.376
มาก	0	7	9	24	7	2	5	11	14	79		
มากที่สุด	1	10	12	17	23	2	3	11	13	92		
รวม	1	17	22	41	30	4	8	25	28	176		

หมายเหตุ: 1 = หัวหน้าส่วนราชการ, 2 = หัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย, 3 = เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี,  
4 = เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี, 5 = นักวิชาการเงินและบัญชี, 6 = นักบัญชี,  
7 = นักจัดการงานทั่วไป/นักบริหารงานทั่วไป, 8 = เจ้าหน้าที่ธุรการ/เจ้าพนักงานธุรการ,  
9 = อื่น ๆ

จากตารางที่ 4.25 ตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > 0.001$ , Sig.=0.376, Kendall's tau-c=-0.058)

4.5.2.4 สมมติฐาน ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_0$  = ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

$H_1$  = ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีกับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online

ระดับ ประสิทธิภาพ	ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชี				รวม	Kendall's tau-c	
	น้อยกว่า 1 ปี	1-10 ปี	11-20 ปี	มากกว่า 21 ปี		Value	Approx. Sig.
ปานกลาง	0	2	2	1	5	0.018	0.771
มาก	11	40	23	5	79		
มากที่สุด	5	56	20	11	92		
<b>รวม</b>	<b>16</b>	<b>98</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>176</b>		

จากตารางที่ 4.26 ประสบการณ์การทำงานด้านการเงินและบัญชีของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > 0.001$ , Sig.=0.771, Kendall's tau-c=0.018)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงาน) กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชี ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงินจากคลังในจังหวัดยโสธร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P > 0.001$ ) ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระบบ KTB Corporate Online ของส่วนราชการที่เบิกจ่ายเงิน จากคลังในจังหวัดยโสธรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) (ดังรายละเอียดภาคผนวก ข)