



The Development on Information System for Monitoring and Evaluation on Planning and Budget via LINE Official Account

Oiythip Sapaso¹ & Aranya Sirigraivan²

Received	Reviewed	Revised	Accepted
09/05/2024	20/07/2024	10/08/2024	14/08/2024

Abstract

This research reports the objective were: 1) To develop an information system for monitoring and evaluating planning and budget management Via the LINE LINE Official Account. 2) To evaluate the use of information systems via the LINE Official Account. 3) To evaluate the satisfaction of users Use the information system via the LINE Official Account. This research is action research, divided into two phases: Phase 1: Development of information systems Phase 2: Information system evaluation users consisting of lecturer, Faculty Administration Officer and Veterinary Teaching Hospital staff, a total of 31 people.

The research findings revealed 1) The development of an information system for monitoring and evaluating plan and budget management through the LINE Official Account application resulted in a main interface with 6 menus (1) Course Reports, (2) Risk Management, (3) Budget, (4) Action Plans, (5) Form Manuals, and (6) Contact. 2) The evaluation of the information system usage through the LINE Official Account application showed that user opinions across 4 aspects were high ($\bar{X} = 4.15$). When ranked from highest to lowest mean scores requirement compatibility ($\bar{X} = 4.21$), ease of use ($\bar{X} = 4.20$), and functional performance ($\bar{X} = 4.19$) respectively. 3) The user satisfaction assessment of the information system through the LINE Official Account

¹ Khon Kaen University, Email: Oiythip@kku.ac.th

² Khon Kaen University, Email: Aranya@kku.ac.th



application indicated high satisfaction levels across all 3 aspects ($\bar{X} = 4.31$). When ranked from highest to lowest mean scores: practical implementation ($\bar{X} = 4.34$), content ($\bar{X} = 4.32$), and design ($\bar{X} = 4.26$).

Keywords: Development on Information System; Evaluation on Planning and Budget; LINE Official Account



การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและ งบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์

อ้อยทิพย์ สัพโส³และอรรณู ศิริไกรวรรณ⁴

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account) 2) เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) แบ่งการศึกษา 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบงาน (SYSTEM DEVELOPMENT LIFE CYCLE : SDLC) ระยะที่ 2 การประเมินผลระบบสารสนเทศ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศกับอาจารย์ บุคลากรสังกัดกองบริหารงานคณะ และบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลสัตว์ รวมทั้งสิ้น 31 คน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account) พบว่าระบบมีหน้าจอหลักประกอบด้วยเมนู 6 เมนู คือ (1) รายงานหลักสูตร (2) ความเสี่ยง (3) งบประมาณ (4) แผนปฏิบัติการ (5) คู่มือแบบฟอร์ม และ (6) ติดต่อ 2) ผลการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ พบว่า 2)ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.20$) และด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ และ 3) ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ โดยพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านการนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 4.34$) ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 4.32$) และด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.26$)

คำสำคัญ : พัฒนาระบบสารสนเทศ; งานแผนและงบประมาณ; ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์

³ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Email: Oiythip@kku.ac.th

⁴ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, Email: Aranya@kku.ac.th



บทนำ

การบริหารองค์กรในภาครัฐและเอกชน จำเป็นต้องมีการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรนั้น ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ ได้แก่ คน เงิน เทคนิค วัสดุ และครุภัณฑ์ ซึ่งในบริบทของการบริหารงานแผนและงบประมาณ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ ระบบสารสนเทศดังกล่าวช่วยเสริมสร้างความคล่องตัวในการติดตามผลและประเมินการดำเนินงาน ช่วยให้หน่วยงานสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจุบันเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐซึ่งไม่ได้อยู่ในสังกัดของรัฐแล้ว จึงส่งผลทำให้การควบคุมและการกำกับจากรัฐลดลง โดยที่รัฐจะมีบทบาทในการกำกับแต่เพียงด้านนโยบาย ด้านการจัดสรรงบประมาณและด้านคุณภาพเป็นบทบาทหลัก รองลงมาคือบทบาทในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจึงมีความคล่องตัว และเป็นอิสระในการดำเนินงานมากขึ้น (Khotisan & Lowatcharin, 2021) การปฏิบัติงานด้านแผนและงบประมาณนั้นจะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกรอบนโยบายในทิศทางเดียวกันโดยมีกองยุทธศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทดูแลรับผิดชอบ โดยจะแจ้งให้คณะ/หน่วยงาน/ส่วนงานทราบในการกำหนดนโยบายแผนและการบริหารงบประมาณ

คณะสัตวแพทยศาสตร์ ได้นำนโยบายการบริหารงานแผนและงบประมาณของมหาวิทยาลัยมาจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อเป็นกรอบในการบริหารงบประมาณ โดยมีการจัดทำและดำเนินการติดตามประเมินผลแบ่งออกเป็น 4 ไตรมาส ซึ่งในการบริหารงานแผนและงบประมาณไปสู่การปฏิบัติจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม/งบประมาณ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของคณะฯ ที่กำหนดไว้

การพัฒนาการติดตามประเมินผลการดำเนินงานเพื่อติดตามประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณนั้นจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรในเรื่องการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม/งบประมาณ ตลอดจนกลไกการบริหารจัดการในการนำแผนปฏิบัติการด้านแผนและงบประมาณ ไปสู่การปฏิบัติการและติดตามประเมินผลได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก ทั้งระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการเผยแพร่ข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีอื่น ๆ อาทิเช่น แท็บเล็ต (Tablet) สมาร์ทโฟน (Smartphone) เป็นต้น และในปัจจุบันเทคโนโลยีดังกล่าวค่อนข้าง



ได้รับความนิยมมากเนื่องจากมีระบบปฏิบัติการสูงและสามารถติดตั้งโปรแกรมได้หลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานตามความต้องการของผู้ใช้ซอฟต์แวร์ (Changtum, 2015) ซึ่งมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ชูการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำพาสถาบันสู่วิสัยทัศน์อันเป็นเป้าหมายร่วมกัน คือมหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก ภายใต้แนวคิด KCU Transformation โดยการกำหนดทิศทางบริหารมหาวิทยาลัยให้พร้อมต่อระบบการศึกษาอย่างเสรีภาพ เข้าถึงแหล่งความรู้ทุกทิศทาง พร้อมต่อการรองรับความเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี (University, 2023)

ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ คือบัญชีอย่างเป็นทางการของแบรนด์ต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงโปรโมชั่น ข่าวสารบริการที่มีของแบรนด์ และยังสามารถสร้างแบบสอบถามเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อีกด้วย (LINE for Business, 2023) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรายงานผลการดำเนินงานและเผยแพร่สู่สาธารณะชน และสามารถติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ซึ่งผู้ใช้งานระบบสามารถเข้าถึงข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ รายงานการบริหารจัดการความเสี่ยง รายงานผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร ข้อมูล Feedback Report และแบบฟอร์มต่าง ๆ หรือติดต่อขอคำแนะนำอื่น ๆ ที่งานแผนและงบประมาณรับผิดชอบ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล (Digital Transformation) มีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านโครงข่ายและโปรแกรมการใช้งานที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อสนับสนุนทั้งการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการ และการบริหารจัดการ พัฒนาและส่งเสริมการวิจัยเชิงลึกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้าน AI, Machine learning, Big data Analytic, Digital Marketing ฯลฯ เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ในการต่อยอดด้านพัฒนานวัตกรรมและเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (University, 2023)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account)
2. เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account)
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ (LINE Official Account)



ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสังกัดกองบริหารงานคณะฯ และบุคลากรสังกัดโรงพยาบาล สัตว์ จำนวน 191 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรสังกัดกองบริหารงานคณะฯ และบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลสัตว์ รวมทั้งสิ้น 38 คน คัดเลือกจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ตารางจำนวนประชากร หลักร้อยละ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 15% (Srisa-ard, 1992: 38)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) แบ่งการศึกษา 2 ระยะ ได้แก่

ระยะที่ 1 การพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบงาน (SYSTEM DEVELOPMENT LIFE CYCLE : SDLC) (Elliott, 2004) ประกอบด้วย กำหนดปัญหา (Problem Definition) วิเคราะห์ (Analysis) ออกแบบ (Design) พัฒนา (Development) ทดสอบ (Testing) ติดตั้ง (Implementation) และบำรุงรักษา (Maintenance) เพื่อศึกษาความต้องการ และออกแบบพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ (LINE Official Account) ดำเนินการด้วยการออกแบบระบบสารสนเทศตามวงจรการพัฒนาระบบงาน System Development Life Cycle (SDLC) 7 กิจกรรม

ระยะที่ 2 การประเมินผลระบบสารสนเทศ โดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นและศึกษาผลลัพธ์ของการใช้งานระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ จากแบบสอบถามความคิดเห็น ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานระบบของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ ลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ประเด็นคำถามมี 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านตรงตามความต้องการ
- 2) ด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่
- 3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน
- 4) ด้านประสิทธิภาพ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคาท์ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ประเด็นคำถามมี 3 ด้าน คือ



- 1) ด้านเนื้อหา
- 2) ด้านการออกแบบ
- 3) ด้านการนำไปใช้งาน

3. แบบสอบถามปลายเปิด (Open End) เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ออฟฟิเชียลแอดเคานท์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วจึงนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน จากการนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษา เพื่อทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99 พบว่าทุกประเด็น ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความถูกต้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยจึงสามารถนำไปใช้ได้ โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและมีความสมบูรณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผ่าน Google form จำนวน 38 ฉบับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศ รวบรวมข้อมูลดำเนินการหลังจากพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้งานเรียบร้อยแล้ว ได้มีการประเมินผลลัพธ์การใช้งาน โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อประเมินผลลัพธ์ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารงานแผนและงบประมาณ การรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลผ่าน Google form ในช่วงระหว่าง วันที่ 20 – 25 พฤศจิกายน 2566 โดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผ่าน Google form จำนวน 38 ฉบับ ได้มีผู้ตอบกลับคืนมา จำนวน 31 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 81.59

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ การศึกษาโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. วิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open End) เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ โดยสรุปประเด็นที่สำคัญนำเสนอโดยเรียงตามลำดับความถี่ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์

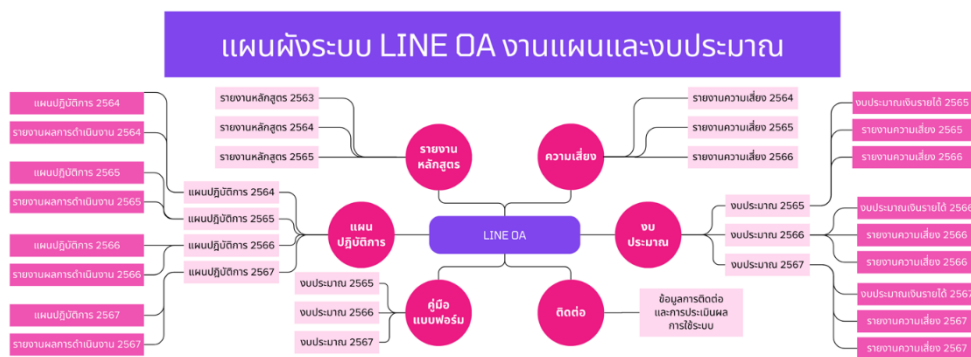


Figure 1 System diagram, LINE official account plan and budget

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของระบบสารสนเทศเพื่อออกแบบแผนผังระบบแล้ว ผู้วิจัยได้นำแผนผังระบบมาพัฒนาโดยมีรายละเอียดดังนี้



Figure 2 LINE Official Account Home Screen Plan and budget

Figure 2 หน้าจอหลักไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์งานแผนและงบประมาณ ประกอบด้วยเมนู 6 เมนู คือ รายงานหลักสูตร ความเสี่ยง งบประมาณ แผนปฏิบัติการ คู่มือแบบฟอร์ม และติดต่อ



Figure 3 Course report screen

เมื่อกดคำสั่งรายงานหลักสูตร จะแสดงผลให้เลือก 3 รายการได้แก่ รายงานหลักสูตร ปีการศึกษา 2563 ถึงปีการศึกษา 2565 เมื่อเลือกรายการใด ๆ จะแสดงข้อมูลนั้นในรูปแบบไฟล์ pdf



Figure 4 Risk report screen

เมื่อกดคำสั่งความเสี่ยง จะแสดงผลให้เลือก 3 รายการได้แก่ รายงานความเสี่ยง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 เมื่อเลือกรายการใด ๆ จะแสดงข้อมูลนั้นในรูปแบบไฟล์ pdf



Figure 5 Budget report screen

เมื่อกดแสดงผลให้เลือก 3 รายการได้แก่ รายงานงบประมาณปี พ.ศ. 2565 - พ.ศ. 2567 แสดงข้อมูลให้เลือกอีก 3 รายการ ได้แก่ งบประมาณเงินรายได้กลางปี รายจ่าย และแผนงบประมาณ



Figure 6 Action plan report screen

เมื่อกดคำสั่งแผนปฏิบัติการ จะแสดงผลให้เลือก 4 รายการได้แก่ แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - พ.ศ. 2567 เมื่อเลือกรายการในปีใด ๆ จะแสดงข้อมูลให้เลือกอีก 2 รายการ



Figure 7 Manual and form screen

Figure 7 เมื่อกดคำสั่งคู่มือแบบฟอร์มจะเป็รายละเอียดแบบฟอร์มต่าง ๆ ของงานแผนและงบประมาณ



Figure 8 Contact screen

Figure 8 เมื่อกดคำสั่งติดต่อ จะแสดงข้อมูลชื่อนามสกุล E-mail และเบอร์โทรภายในของบุคลากรงานแผนและงบประมาณ

2. ผลการประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านประชากรเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ของแต่ละคน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 คน ทุกคนรู้จักและเคยใช้แอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ โดยภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน โลว์ ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ โดยภาพรวมของแต่ละด้าน พิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.15$) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.21$) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.20$) และด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.98$) โดยแสดงผลแต่ละด้าน 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงตามลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.23$) และความสามารถของระบบในการนำเสนอข้อมูล ($\bar{X} = 4.19$) ตามลำดับ

2) ด้านสามารถทำงานได้ตามหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$) และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งเรียงตามลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ความถูกต้องของระบบในการนำเสนอข้อมูล ($\bar{X} = 4.23$) และความถูกต้องของการทำงานระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 4.16$) ตามลำดับ

3) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ความง่ายในการเรียกใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.32$) ความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.26$) และความน่าใช้ของระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 4.23$) ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพและความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.13$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

4) ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ความเร็วในการ



แสดงผล ($\bar{X} = 4.00$) ความเร็วในการนำเสนอข้อมูล ($\bar{X} = 4.00$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 3.98$)

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน LINE ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน LINE ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ โดยภาพรวมและพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านการนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 4.34$) ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 4.32$) และด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.26$) ตามลำดับ โดยแสดงผลแต่ละด้าน 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ประโยชน์ต่อการทำงาน ($\bar{X} = 4.55$) และอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 4.48$) การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.35$) และเมนูการใช้งานง่าย ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปริมาณข้อมูลเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 4.10$)

2) ด้านการออกแบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.29$) ค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล และความเหมาะสมของรูปแบบรายงาน ($\bar{X} = 4.26$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อความสื่อความหมายชัดเจน ($\bar{X} = 4.23$)

3) ด้านการนำไปใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาค่าเฉลี่ยน้อย คือ ข้อมูลมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อยอด ($\bar{X} = 4.45$) เป็นสื่อในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.39$) และมีประโยชน์ต่อผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.23$)

อภิปรายผลการวิจัย

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศในการติดตามและประเมินผลการบริหารงานแผนและงบประมาณ ผ่านแอปพลิเคชัน LINE ออฟฟิเชียลแอดเคานท์ (LINE Official Account) พบว่า ระบบมีความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล โดยได้รับการออกแบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน ในด้านการจัดการฐานข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลได้อย่างแม่นยำและเชื่อถือได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chunsangtong (2016) ที่พบว่า ปัจจัยด้านการบริการ สิ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานด้านระบบการให้บริการมี



ความพึงพอใจ สิ่งสำคัญคือ ความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง แนะนำการใช้ระบบได้ถูกต้อง ความสามารถทางเทคนิคในการแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้งาน เข้าใจปัญหาของผู้ใช้งานและการตอบสนอง ในการช่วยเหลือผู้ใช้งานที่ และสอดคล้องกับ Sarawun (2009) ที่พบว่า ผลการทดสอบด้านความถูกต้องในหน้าที่การทำงานของระบบสารสนเทศเพื่องานวางแผนและงบประมาณ คือ ความถูกต้องเพื่อการตัดสินใจด้านการบริหารงานวางแผนและงบประมาณ ถือว่าระบบสารสนเทศนั้นมีประสิทธิภาพที่ดี นอกจากนี้ในด้านความง่ายต่อการใช้งาน และความเร็วในการแสดงผล ยังเป็นจุดเด่นของระบบที่ช่วยเสริมสร้างความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ Jiwcharoen (2017) ที่พบว่า LINE Application เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ง่ายต่อการเรียนรู้และใช้งาน ส่งผลให้ระบบที่พัฒนามีความเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ในปัจจุบัน

การประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอดเดสส์ ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่า ระบบสารสนเทศมีความสามารถในการทำงานตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะความง่ายในการเรียกใช้ระบบ ($\bar{X} = 4.32$) ความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.26$) ความถูกต้องของระบบในการนำเสนอข้อมูล ($\bar{X} = 4.23$) และระบบฐานข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน ($\bar{X} = 4.23$) ซึ่งสอดคล้องกับ Sarawun (2009) ที่พบว่า ผลการประเมินประสิทธิภาพเชิงคุณภาพของแต่ละระบบแต่ละด้าน คือ ด้านความเหมาะสมในหน้าที่การทำงานของระบบฯ ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบฯ ความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบฯ ได้นำไปประเมินแต่ละด้านผ่านกระบวนการทางสถิติเพื่อหาค่าเฉลี่ยพบว่า ได้ค่าเฉลี่ยจากการประเมินอยู่ระดับ 4.55 แสดงให้เห็นว่าระบบมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี และสามารถนำไปใช้งานในภาคปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ส่วนความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม ($\bar{X} = 4.26$) ความน่าใช้ของระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 4.23$) และความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม ($\bar{X} = 3.94$) สอดคล้องกับ Sriwirak, S. (2019) ที่พบว่า ระบบที่ออกแบบอย่างเหมาะสมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน ทั้งนี้ การประเมินความเร็วของระบบ เป็นตัวบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพที่ดีในภาพรวม แม้จะมีข้อจำกัดบางประการจากปัจจัยภายนอก เช่น อุปกรณ์และความเร็วเครือข่าย ทั้งนี้ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละท่านอาจมีข้อจำกัดในเรื่องความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวมซึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของอุปกรณ์และข้อจำกัดของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้งานแต่ละคน

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอดเดสส์ ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.31$) ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 4.31$) 2) ด้านการออกแบบ ($\bar{X} = 4.26$) และ 3) ด้านการนำไปใช้งาน ($\bar{X} = 4.34$)

1) ด้านเนื้อหา ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล ($\bar{X} = 4.48$) อาจ



เนื่องมาจากด้านเนื้อหาสอดคล้องตรงกับความต้องการ เป็นสารสนเทศหนึ่งเพื่อการตัดสินใจ มีความถูกต้อง ความชัดเจนของข้อมูล สามารถช่วยในการมีความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับ Sriwirak (2019) ที่พบว่า กลุ่มผู้ใช้ระบบสารสนเทศสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินในหน่วยงานไปใช้ประโยชน์ได้ในการจัดการฐานข้อมูลและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีและในด้านผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า ผู้บังคับบัญชา ผู้เกี่ยวข้อง เห็นว่าระบบฯ มีประโยชน์นำไปใช้ได้จริง ในด้านการออกแบบสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบที่ดี และสอดคล้องกับ Intojunyong (2007) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถสะท้อนคุณภาพของระบบสารสนเทศออกมาได้ถ้าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจและแสดงออกให้เห็นถึงการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้ใช้งานไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานรายนั้นจะลดลง โดยผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2) ด้านการออกแบบ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมาคือ ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ ความเร็วในการแสดงผลข้อมูล และความเหมาะสมของรูปแบบรายงาน ($\bar{X} = 4.26$) อาจจะเนื่องด้วยแอปพลิเคชัน ไลน์ ออฟฟิเชียลแอคเคานท์ ถือว่าเป็นสื่อโซเชียลที่สามารถเรียนรู้ มีความง่ายต่อการใช้งาน และด้วยรูปแบบของระบบแอปพลิเคชัน ไลน์ฯ มีรูปภาพ สีพื้น อักษร สัญลักษณ์ ที่สวยงาม จึงส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ Sriwirak (2019) ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ประเมินมีความพึงพอใจด้านการออกแบบระบบในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความพึงพอใจด้านภาพรวมด้านการออกแบบเว็บไซต์ รองลงมามีความพึงพอใจเท่ากันคือ สีพื้นหลังกับสีและขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่านและเมนูการใช้งานมีความสะดวก

3) ด้านการนำไปใช้งาน ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ระบบสารสนเทศโดยเฉพาะข้อมูลมีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ต่อยอด ($\bar{X} = 4.45$) เช่น การนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อยอดในงานประจำและเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารให้ความเห็นว่าระบบมีความเหมาะสมและตอบสนองความต้องการได้ดี สอดคล้องกับ Sriwirak (2019) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ในภาพรวมผู้ประเมินมีความพึงพอใจด้านการนำไปใช้ประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้า ผู้บังคับบัญชา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้และระบบฯ มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานและสามารถนำไปใช้งานได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1. งานวิจัยงานวิจัยนี้ควรออกแบบการแสดงผลให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่ายขึ้นแม้การแสดงผลมีความสวยงามแต่ควรศึกษาการออกแบบ การแสดงผล ให้เหมาะสมกับการรับรู้และความ



เข้าใจของบุคคลที่มีพื้นฐานหลากหลายแตกต่างกันเพื่อให้เกิดการใช้งานได้สะดวกขึ้น และมีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น

2. เพื่อการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้องในอนาคตควรมีการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลระบบสารสนเทศออนไลน์ การใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งในการผลักดันให้สามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนางานของบุคลากรได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยในครั้งนี้ มุ่งพัฒนาระบบสารสนเทศในส่วนภาระงานประจำของผู้วิจัยเป็นหลักซึ่งยังไม่ครอบคลุมข้อมูลในส่วนงานแผนและงบประมาณทั้งหมด ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรต่อยอดโดยการเพิ่มข้อมูลในงานแผนและงบประมาณให้ครอบคลุมเพื่อประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการวิจัยโดยการพัฒนาระบบสารสนเทศเกี่ยวกับงานแผนและงบประมาณให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ ทั้งภายในระดับคณะและในระดับมหาวิทยาลัยเพื่อให้สารสนเทศด้านแผนและงบประมาณมีความถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

References

- Changtum, S. (2015). *Characteristics of Line Official Account Affecting User' s Behavior*. Master's thesis: Rajamangala University of Technology Thanyaburi
- Chunsangtong, K. (2016). *Factors affecting the satisfaction of users of the commercial loan approval system A case study of a commercial bank*. Master's thesis: Thammasat University.
- Elliott, G. (2004). *Global Business Information Technology: An Integrated Systems Approach*. Ontario: Pearson Addison Wesley.
- Intojunyong, S. (2007). *Management information system*. Bangkok: Thammasat University
- Jiwcharoen, T. (2017). *Influence of Social media advertising that affecting to brand awareness Consumer in Bangkok: Case study, Car business sector*. Master's thesis: Bangkok University.
- Khotisan, T. & Lowatcharin, G. (2021). An evaluation of the public sector reform in higher education: A case study of Khon Kaen University. *Journal of Humanities and Social Sciences (HUSOKKU)*, 38(2), 135–167.
- LINE for Business. (2023). LINE Official Account. Retrieved December 1, 2023, from <https://lineforbusiness.com/th/service/line-oa-features>



- Sarawun, W. (2009). *Information system for planning and budgeting of the College of Agriculture and Ubon Ratchathani Technology*. Master's thesis: Ubon Ratchathani University.
- Sriwirak, S. (2019). *Development of an information system for evaluating the performance of university employees Academic support line Nakhon Si Thammarat Rajabhat University*. Master's thesis: Sukhothai Thammathirat Open University.
- University. (2023). *Strategic Planning KCU 2024 - 2027*. Khon Kaen: University.

