

โมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัท ซีดีจี จำกัด
A causal relationship model of the influences of information quality, system quality and service quality on the petty cash system usage, user satisfaction and employee's net benefit of CDG Group

อัจฉรา วิจักษณบดี¹

อัมพล ชูสนุก²

¹นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

²อาจารย์ ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากใช้งานระบบ Petty Cash ของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด จำนวน 413 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาแสดงว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 246.28 ที่องศาอิสระ (df) 251 ค่าความน่าจะเป็น (p -value) เท่ากับ 0.572 ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 0.981 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.963 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ ($AGFI$) เท่ากับ 0.927 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ($RMSEA$) เท่ากับ 0.019 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า (1) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ (3) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (4) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (5) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ (6) การใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (7) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของผู้ใช้งาน

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะให้กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ควรมุ่งเน้นคุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และคุณภาพสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจ และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของผู้ใช้งานในที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพระบบ, คุณภาพการบริการ, คุณภาพสารสนเทศ, การใช้งานระบบ, ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน, ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ

Abstract

The objectives of this research were to develop and validate a causal relationship model of influence of information quality, system quality and service quality on Petty Cash system usage, user satisfaction and employee's net benefit of CDG Group with empirical data. The researchers used quantitative research method, which involved empirical research. The instrument of research was a questionnaire used to collect data from 413 administrators and other personnel working in CDG Group. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and structural equation model analysis.

It was found that the model was consistent with the empirical data. Goodness of fit measures were found to be: Chi-square=246.28 ($df=251$, $p\text{-value}=0.572$); Relative Chi-square (χ^2/df) =0.981; Goodness of Fit Index (GFI) 0.963; Adjusted Goodness of Fit Index ($AGFI$) = 0.927 and Root Mean Square Error of Approximation ($RMSEA$) =0.019. It was also found that (1) system quality had a positive and direct influence on Petty Cash system usage; (2) service quality had a positive and direct influence on Petty Cash system usage; (3) information quality had a positive and direct influence on user satisfaction; (4) system quality had a positive and direct influence on user satisfaction; (5) service quality had a positive and direct influence on user satisfaction; (6) Petty Cash system usage had a positive and direct influence on user satisfaction and (7) user satisfaction had a positive and direct influence on employee's net benefit.

Based on these findings, the researchers recommend that CDG Group more fully focus on information quality, system quality and service quality in order to deepen petty cash system usage, user satisfaction and employee's net benefit of CDG Group.

Keywords: System Quality, Service Quality, Information Quality, System Usage, User Satisfaction, Employee's Net Benefit

1. บทนำ

เทคโนโลยีถือว่าเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่เพิ่มคุณค่า และประโยชน์ในการใช้งานข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้สำเร็จก็ขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลและสารสนเทศ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายการสื่อสาร ความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน บุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ และที่สำคัญคือ ผู้ใช้งาน โดยต้องอาศัยการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับ และใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2553) การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยในการจัดการและอำนวยความสะดวกในการทำรายการ หลักการที่นำมาพิจารณาใช้ในการทำรายการ เพื่อส่งผลให้พนักงานได้รับ

ความพึงพอใจจากการใช้งานระบบโดยดูจากด้านเนื้อหา ความถูกต้อง รูปแบบ ความสมบูรณ์ และความตรงต่อเวลา คุณภาพระบบที่ดี ที่มีความน่าเชื่อถือ มีประสิทธิภาพ ง่ายในการใช้งาน เวลาในการตอบสนอง และความถูกต้อง และคุณภาพการให้บริการที่ดี ที่ประกอบไปด้วยสิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ รวดเร็วในการตอบสนอง การรับประกัน และการเอาใจใส่ลูกค้า หากพนักงานมีความพึงพอใจในระบบจะทำให้เกิดการใช้งานอยู่บ่อยครั้ง และเกิดเป็นประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับในที่สุด

ทั้งนี้วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า นักวิจัยในระดับสากลให้ความสนใจในการศึกษาคุณภาพสารสนเทศต่อการใช้งาน (Lee & Yu, 2012) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Jen & Chao, 2008) การศึกษาคุณภาพระบบต่อการใช้งาน (Wang & Liao, 2008) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Urbach, Smolnik, & Riempp, 2010) การศึกษาคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ (Petter & McLean, 2009) และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Kim & Lee, 2011) การศึกษาการใช้งานระบบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Chou & Chiang, 2013) จึงเป็นสาเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ กลุ่มบริษัท ซีดีจี จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด กับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ที่ใช้งานระบบ Petty Cash การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง Golob (2003) แนะนำว่า ตัวอย่างควรมีขนาดอย่างน้อยเป็น 15 เท่าของตัวแปรที่สังเกตได้ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรที่สังเกตได้ทั้งหมด 31 ตัวแปร ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ควรมีอย่างน้อยเท่ากับ $15 \times 31 = 465$ คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ที่ใช้งานระบบ Petty Cash จำนวน 413 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

4. อุปกรณ์และวิธีการ

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเครื่องมือออกเป็น 7 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 คุณภาพระบบ (SYQ) ประกอบด้วย ประโยชน์ใช้สอย (Usability) ปรับใช้จาก Levi and Conrad (2002) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ปรับใช้จาก Doll and Torkzadeh (1988) การเข้าถึง (Accessibility) ปรับใช้จาก Bailey and Pearson (1983, p. 541) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) ปรับใช้จาก Ives, Olson and Baroudi (1983) และเวลาในการตอบสนอง (Response Times) ปรับใช้จาก Bailey and Pearson (1983, p. 540) ส่วนที่ 3 คุณภาพของสารสนเทศ (INQ) ประกอบด้วย ด้านเนื้อหา (Content) ปรับใช้จาก Doll and Torkzadeh (1988) ด้านความถูกต้อง (Accuracy) ปรับใช้จาก Doll and Torkzadeh (1988) ด้านรูปแบบ (Format) ปรับใช้จาก Bailey and Pearson (1983, p. 541) ด้านความสมบูรณ์ (Completeness) ปรับใช้จาก Bailey and Pearson (1983, p. 541) และความตรงต่อเวลา (Timeliness) ปรับใช้จาก Bailey and Pearson (1983, p. 541) ส่วนที่ 4 คุณภาพการบริการ (SEQ) ประกอบด้วย สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Responsiveness) การรับประกัน (Assurance) และความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ปรับใช้จาก Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ส่วนที่ 5 การใช้งานระบบ (USE) ปรับใช้จาก Petter (2008) ส่วนที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) ปรับใช้จาก DeLone and McLean (2003) และส่วนที่ 7 ประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NET) ปรับใช้จาก Petter (2008)

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ อันได้แก่ การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัดคุณภาพ (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 4 ท่าน ใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่ถูกใช้ในการวัดค่าความเที่ยงอย่างกว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของมาตรวัด ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแต่ละตัวแปรแฝงควรมีค่าในระดับ .70 ขึ้นไป (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006, p. 137) ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแต่ละข้อคำถาม (Corrected Item-Total Correlation) ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Field, 2005) ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงโดยข้อมูลทดลองใช้ (n = 40) และข้อมูลที่เก็บจริงจากพนักงานของกลุ่มบริษัท ซีซีจี จำกัด ที่ใช้งานระบบ Petty Cash (n = 412) ผู้วิจัยไม่ได้ทำการตัดข้อคำถามใด ๆ ออกจากการวัดตัวแปรเนื่องจากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแต่ละตัวแปรได้ค่าตามมาตรฐานที่กำหนด

การวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ทำตรวจสอบความตรงแบบรวมศูนย์ (Convergent Validity) และความตรงแบบแตกต่าง (Discriminant Validity) โดยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดคือ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของแต่ละตัวแปรสังเกตได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ค่า Average Variance Extracted--AVE ของแต่ละตัวแปรแฝงต้องมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป และค่าความเที่ยงเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability--CR) ของแต่ละตัวแปรแฝงต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Hair, et al., 2006, pp. 776-779) ผลการวิเคราะห์พบว่า SYQ มีค่า AVE เท่ากับ 0.600 และ ค่า CR เท่ากับ 0.831, INQ มีค่า AVE เท่ากับ 0.659 และค่า CR เท่ากับ 0.849, SEQ มีค่า AVE เท่ากับ 0.631 และค่า CR เท่ากับ 0.841, USE มีค่า AVE เท่ากับ

0.604 และค่า CR เท่ากับ 0.889, SAT มีค่า AVE เท่ากับ 0.569 และค่า CR เท่ากับ 0.817 และ NET มีค่า AVE เท่ากับ 0.678 และค่า CR เท่ากับ 0.871

5. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของกลุ่มบริษัท ซีดีจี จำกัด ที่ใช้งานระบบ Petty Cash จำนวนทั้งสิ้น 413 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อคุณภาพสารสนเทศ (INQ) อยู่ในระดับสูง คุณภาพระบบ (SYQ) อยู่ในระดับสูง คุณภาพการให้บริการ (SEQ) อยู่ในระดับสูง การใช้งานระบบ Petty Cash (USE) อยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (SAT) อยู่ในระดับสูง และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NET) อยู่ในระดับสูง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ของพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
2. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ของพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
3. คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
4. คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
5. คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
6. การใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด
7. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด

ตารางที่ 1 อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของ กลุ่มบริษัท ซีดีจี จำกัด

ตัวแปรผล ตัวแปรสาเหตุ	USE			SAT			NET							
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE					
INQ	-0.261 (0.146)	-	-0.261 (0.146)	0.208* (0.099)	-0.117 (0.067)	0.091 (0.109)	-	0.086 (0.102)	0.086 (0.102)					
SYQ	0.635** (0.144)	-	0.635** (0.144)	0.259** (0.101)	0.284** (0.070)	0.543** (0.109)	-	0.505** (0.102)	0.505** (0.102)					
SEQ	0.355** (0.067)	-	0.355** (0.067)	0.138** (0.049)	0.158** (0.036)	0.296** (0.055)	-	0.276** (0.051)	0.276** (0.051)					
USE	-	-	-	0.447** (0.058)	0.000 (0.000)	0.447** (0.058)	-0.005 (0.083)	0.418** (0.075)	0.413** (0.053)					
SAT	-	-	-	-	-	-	0.935** (0.101)	-	0.935** (0.101)					
ตัวแปรสังเกตได้	CON	ACC	FOR	COM	TIM	USA	EOU	COA	REI	RET	TAN	REL	RES	ASS
ความเที่ยง	0.482	0.512	0.639	0.708	0.596	0.726	0.682	0.687	0.651	0.530	0.669	0.727	0.558	0.523
ตัวแปรสังเกตได้	USE1	USE2	USE3	USE4	USE5	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4	SAT5	SAT6	NET1	NET2	NET3
ความเที่ยง	0.477	0.495	0.557	0.728	0.739	0.521	0.554	0.460	0.542	0.554	0.381	0.603	0.643	0.671
ตัวแปรแฝงภายใน	USE			SAT			NET							
R ²	0.493			0.861			0.868							
$\chi^2=246.28, df=251, \chi^2/df=0.981, p\text{-value}=0.572, GFI=0.963, AGFI=0.927, NFI=0.994,$ NNFI=1.00, CFI=1.00, RMSEA=0.0186, RMR=0.0457, SRMR=0.0306, CN=485.732														

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect * หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (1.960 ≤ t-value < 2.576) ** หมายถึง นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (t-value ≥ 2.57)

6. อภิปรายผล

คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ของพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.635 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gorla, Somers and Wong (2010) และ Pai and Huang (2011) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) โดยคุณภาพระบบในมิติด้านประโยชน์ใช้สอย ระบบสามารถช่วยให้ผู้ใช้งานบรรลุผลสำเร็จได้ตามที่คาดหวังไว้ ส่งผลให้พนักงานเกิดการการรับรู้ว่ารระบบ Petty Cash มีประโยชน์ต่องานที่ทำ โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานเกิดการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ ระบบสามารถเข้าถึงได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้พนักงานเกิดการใช้งานเป็นประจำ ความมีเสถียรภาพของระบบทำให้ผู้ใช้งานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ส่งผลให้พนักงานใช้งานระบบเป็นประจำ และสม่ำเสมอ และผู้ใช้งานรับรู้ได้ในเรื่องของการแสดงผลลัพธ์ในระยะเวลาที่เหมาะสม ส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่ารระบบ Petty Cash มีประโยชน์ สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด รับรู้ถึงคุณภาพระบบที่มากขึ้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดการใช้งานระบบที่มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ของพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.355 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jalal and Al-Debei (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ส่งผลให้พนักงานมีการใช้งานระบบเป็นประจำ เจ้าหน้าที่ไอทีให้บริการโดยไม่เกิดข้อผิดพลาด ส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงประโยชน์ต่องานที่ทำ ฝ่ายไอทีมีระบบการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ส่งผลให้พนักงานเกิดความตั้งใจใช้งานระบบให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ฝ่ายไอทีมีระบบการป้องกันความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ และมีการบริการเป็นไปตามที่มาตรฐานที่กำหนด ส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่าจะระบบ Petty Cash มีประโยชน์ต่องานที่ทำ ฝ่ายไอทีมีช่องทางรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงบริการ หรือระบบให้ดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานเกิดการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด รับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่มากขึ้นแล้ว ก็เกิดการการใช้งานระบบที่มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.208 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Lwoga (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) โดยระบบ Petty Cash ให้เนื้อหาสมบูรณ์ และเนื้อหาตรงตามความต้องการของพนักงานที่เข้าใช้งานระบบ ระบบ Petty Cash แสดงผลลัพธ์ได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ใช้งาน ผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบที่ชัดเจน และมีรูปแบบเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ Petty Cash มีความครอบคลุมตามความต้องการ ระบบ Petty Cash แสดงผลลัพธ์อยู่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม และอยู่ในเวลาที่คาดหวัง ส่งผลให้พนักงานพึงพอใจต่อคุณภาพสารสนเทศที่ได้รับจากระบบ สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัดรับรู้ถึงคุณภาพสารสนเทศที่มากขึ้นแล้ว ก็เกิดการความพึงพอใจในการใช้งานระบบที่มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.259 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Cheng and Wu (2013) Park และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) โดยระบบ Petty Cash ช่วยให้พนักงานที่ใช้งานระบบบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน พนักงานที่ต้องการใช้งานระบบสามารถเข้าถึงระบบได้ง่าย และมีประสิทธิภาพ ในการใช้งานระบบพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาในการใช้งานระบบ และระยะเวลาในการแสดงผลลัพธ์ในเวลาที่น่าพอใจ และสมเหตุสมผลในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในคุณภาพของระบบ Petty Cash ระบบมีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน สามารถใช้งานง่าย และสะดวกโดยที่พนักงานไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อภาพรวมของระบบ Petty Cash สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัดรับรู้ถึงคุณภาพระบบที่มากขึ้นแล้ว ก็เกิดการความพึงพอใจที่มากขึ้นตามไปด้วย

คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.138 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Petter and Fruhling (2011) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับพนักงาน เมื่อพบปัญหาจากการใช้งานระบบ เมื่อมีการแจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบ และแก้ไข เจ้าหน้าที่ไอทีสามารถเข้ามาแก้ไข

ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้ผู้ใช้งานต้องติดปัญหาในการทำงาน พนักงานสามารถมั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่ไอทีที่มีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่พบจากจากใช้งานระบบได้ หากพนักงานต้องรอคอยการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานระบบ เจ้าหน้าที่ไอทีจะแสดงความเห็นอกเห็นใจ ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ไอที สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัดรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่มากขึ้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นตามไปด้วย

การใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.447 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Chen, et al. (2013) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) หากพนักงานมีการใช้งานระบบเป็นประจำ และสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อภาพรวมการทำงานของระบบ Petty Cash พนักงานสามารถใช้งานระบบ Petty Cash ได้อย่างหลากหลาย เช่น รายงานสรุปค่าใช้จ่ายประจำเดือน รายงานด้านค่าใช้จ่าย เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพ และผลลัพธ์ของระบบ Petty Cash สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัดมีการใช้งานระบบที่มากขึ้นแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากขึ้นตามไปด้วย

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของผู้ใช้งานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.935 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Hou (2012) และเป็นไปตามทฤษฎีของ DeLone and McLean (2003) โดยความพึงพอใจของผู้ใช้งานเกี่ยวข้องกับคุณภาพของระบบ Petty Cash และคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้ ส่งผลให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่าการใช้ Petty Cash ช่วยลดเวลาในการทำงาน และช่วยให้งานที่ทำงานง่ายขึ้น สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด มีความพึงพอใจในการใช้งานระบบที่มากขึ้นแล้ว ก็จะได้รับประโยชน์ที่มากขึ้นตามไปด้วย

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพบว่า (1) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash (2) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อการใช้งานระบบ Petty Cash (3) คุณภาพสารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash (4) คุณภาพระบบมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash (5) คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash (6) การใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ (7) ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ Petty Cash มีอิทธิพลทางบวกต่อประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของผู้ใช้งาน

2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุอิทธิพลคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับของกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสถิติค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 246.28 ที่องศาอิสระ (df) 251 ค่าความน่าจะเป็น (p -value) เท่ากับ 0.572 ไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 0.981 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.963 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ ($AGFI$) เท่ากับ 0.927 ค่าดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ ($RMSEA$) เท่ากับ 0.019

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิจัยผู้วิจัยเสนอแนะให้กับกลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ส่งเสริมและมุ่งเน้นกลยุทธ์คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการให้บริการต่อการใช้งานระบบ Petty Cash ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ควรมุ่งเน้นคุณภาพระบบ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบและความพึงพอใจระบบ Petty Cash เป็นระบบที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้ใช้ระบบหวังว่าระบบจะช่วยในการทำงานให้เป็นไปตามที่คาดไว้ ซึ่งอาจจะมีภาระงานในเรื่องประโยชน์ใช้สอยให้มากขึ้นซึ่งอาจจะมีภาระงานไปเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการทำงานที่มากขึ้น หรือเพิ่มคุณสมบัติในการทำงานที่มากขึ้นโดยนำพื้นฐานความต้องการมาจากผู้ใช้งานซึ่งจะสามารถเป็นการพัฒนาระบบไปในทิศทางที่ผู้ใช้ต้องการได้อย่างถูกต้องอีกด้วย มีการตรวจสอบการทำงานเนื่องจากข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอาจจะส่งผลต่อการแสดงผลลัพธ์ โดยอาจจะต้องมีความจำเป็นในการตรวจวัดเวลาในการตอบสนองเพื่อให้ผู้ใช้งานรับทราบผลลัพธ์ในเวลาที่น่าพอใจและไม่ไปจากคุณภาพเดิมที่เป็นอยู่ เพราะจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดการใช้งานและพึงพอใจต่อระบบ Petty Cash เพิ่มมากขึ้นด้วย

2. กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ควรมุ่งเน้นคุณภาพการบริการ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการใช้งานระบบและความพึงพอใจ ทั้งนี้กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ควรมุ่งเน้นในด้านการบริการด้านอุปกรณ์ด้านการใช้งาน เพื่อให้มีความทันสมัยและรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้งมีเตรียมอุปกรณ์ในปริมาณที่มากพอต่อความต้องการของพนักงานเพื่อรองรับต่อจำนวนพนักงานที่มีการใช้งาน มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนที่เพียงพอและมีความพร้อมในการให้คำแนะนำเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและแนะนำการใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว ควรจะมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องของระบบอยู่เสมอ เพื่อให้มีการสร้างความเข้าใจในระบบและเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานเมื่อมีการสอบถามเจ้าหน้าที่ การพัฒนาในด้านคุณภาพการบริการจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดการใช้งานและพึงพอใจต่อระบบ Petty Cash เพิ่มมากขึ้นด้วย

3. กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัด ควรมุ่งเน้นคุณภาพสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้กลุ่มบริษัทซีดีจี จำกัดควรมุ่งเน้นในด้านเนื้อหาซึ่งควรจะมีเนื้อหาสมบูรณ์ โดยเนื้อหาที่แสดงควรจะมีภาพที่ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เช่นในเรื่องของรายงานที่ข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อผู้ใช้งานนำไปใช้ต่อไม่จำเป็นต้องมีเอกสารเพิ่มเติมอื่น ๆ มีการตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ระบบนำมาแสดง และเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานซึ่งผู้ใช้งานสามารถนำเอกสารที่ได้ไปใช้งานต่อได้ทันที การพัฒนาในด้านคุณภาพสารสนเทศจะทำให้ผู้ใช้งานเกิดพึงพอใจต่อระบบ Petty Cash เพิ่มมากขึ้นด้วย

8. เอกสารอ้างอิง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2553). *ความสำคัญของการพัฒนาองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. ค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม, 2557. จาก <http://webkm.rmutp.ac.th>.

- Jalal, D., & Al-Debei, M. M. (2013). Developing and Implementing a Web Portal Success Model. *Jordan Journal of Business Administration*(9/01/2013), 161-190.
- Bailey, J. E., & Pearson, S. W. (1983). Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545.
- Chen, J. V., Chen, Y., & Capistrano, E. P. S. (2013). Process quality and collaboration quality on B2B e-commerce. *Industrial Management & Data Systems*, 113(6), 908-926.
- Chou, S.-W., & Chiang, C.-H. (2013). Understanding the formation of software-as-a-service (SaaS) satisfaction from the perspective of service quality. *Decision Support Systems*, 56, 148-155.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. [Article]. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 12(2), 259-274.
- Dong, T.-P., Cheng, N.-C., & Wu, Y.-C. J. (2014). A study of the social networking website service in digital content industries: The Facebook case in Taiwan. *Computers in Human Behavior*, 30, 708-714.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS (2nd ed.)*. Thousand Okes CA: Sage.
- Golob, T. F. (2003). Review structural equation modeling for travel behavior research. *Transportation Research*, 37, 1-25.
- Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207-228.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6 ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hou, C.-K. (2012). Examining the effect of user satisfaction on system usage and individual performance with business intelligence systems: An empirical study of Taiwan's electronics industry. *International Journal of Information Management*, 32(6), 560-573.
- Ives, B., Olson, M. H., & Baroudi, J. J. (1983). The measurement of user information satisfaction. *Communication of ACM*, 26(10), 785-793.
- Jen, W.-Y., & Chao, C.-C. (2008). Measuring mobile patient safety information system success: An empirical study. *International Journal of Medical Informatics*, 77, 689-697.
- Kim, Y. K., & Lee, H. R. (2011). Customer satisfaction using low cost carriers. *Tourism Management*, 32, 235-243.

- Lee, S.-K., & Yu, J.-H. (2012). Success model of project management information system in construction. *Automation in Construction*, 25, 82-93.
- Levi, M. D., & Conrad, F. D. (2002). Usability testing of world wide web sites. Retrieved 20 August, 2013, from http://www.bls.gov/ore/htm_papers/st960150.htm
- Lwoga, E. T. (2013). Measuring the success of library 2.0 technologies in the African context: the suitability of the DeLone and McLean's model. *Campus-Wide Information Systems*, 30(4), 4-4.
- Pai, F.-Y., & Huang, K.-I. (2011). Applying the Technology Acceptance Model to the introduction of healthcare information systems. *Technological Forecasting & Social Change*, 78, 650-660.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Petter, D. M. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236-263.
- Petter, S., & Fruhling, A. (2011). Evaluating the success of an emergency response medical information system. *international journal of medical informatics*, 80, 480-489.
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A meta-analytic assessment of the DeLone and McLean IS success model: An examination of IS success at the individual level. *Information & Management*, 46, 159-166.
- Urbach, N., Smolnik, S., & Riempp, G. (2010). An empirical investigation of employee portal success. *Journal of Strategic Information Systems*, 19, 184-206.
- Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.