

การศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

A Study of System Quality, Information Quality, and Technology Acceptance Affecting User Satisfaction with the Loan Approval System for POST FINANCE (LTF), FT, and BZP Projects via the GHB Pro-App among Employees of the Government Housing Bank

ทรรค์พร มุขวิจิตร<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

Thanporn Mookvichit<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>University of the Thai Chamber of Commerce

\*Corresponding author e-mail: yayeepoom@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานฝ่ายสินเชื่อที่ใช้งานระบบ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลเชิงบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ได้แก่ ประโยชน์จากการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้ในความพยายามต่อการใช้งาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งาน และความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลมากที่สุด ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อความต้องการและบริบทของผู้ใช้งานอย่างแท้จริง สามารถใช้เป็นแนวทางในการวางนโยบาย และปรับปรุงระบบสารสนเทศของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในอนาคต

**คำสำคัญ:** การศึกษาคุณภาพของระบบ, คุณภาพของข้อมูล, การยอมรับเทคโนโลยี, ความพึงพอใจ

## Abstract

This research aimed to examine the effects of system quality, information quality, and technology acceptance on the satisfaction of GHB Pro – App users among employees of the Government Housing Bank. The sample consisted of 400 loan department employees who use the system. Data were collected using a questionnaire and analyzed through descriptive statistics, and multiple regression analysis.

The results revealed that factors with a positive and statistically significant influence on user satisfaction included perceived usefulness, information reliability, information completeness, information comprehensibility, performance expectancy, and effort expectancy. Among these, perceived usefulness and performance expectancy had the greatest influence. The findings highlight the importance of developing systems that genuinely meet user needs and contextual requirements. These insights can serve as a guideline for policy formulation and the future improvement of the Government Housing Bank's information systems.

**Keywords:** system quality, information quality, technology acceptance, user satisfaction

## บทนำ

นโยบายไทยแลนด์ 4.0 มุ่งผลักดันประเทศไทยสู่เศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) โดยเน้นความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาคเอกชน การเงินการธนาคาร ภาคประชาชน และสถาบันการศึกษา เพื่อขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในยุคอุตสาหกรรม 4.0 (4IR) เทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ และ Internet of Things เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและธุรกิจทุกภาคส่วน สำหรับธนาคารอาคารสงเคราะห์ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีไม่เพียงช่วยลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและงบประมาณ แต่ยังเสริมศักยภาพบุคลากร เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองความท้าทายในตลาดยุคใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้จัดทำ แผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 โดยกำหนดทิศทางใน 3 ระยะ ได้แก่ ระยะสั้น: มุ่งเน้นการสร้างประสบการณ์ดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Process) ให้กับลูกค้า ระยะกลาง: เน้นการสร้าง Ecosystem และ New Business Model ร่วมกับพันธมิตร พร้อมยกระดับบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และระยะยาว: มุ่งสู่การเติบโตอย่างยั่งยืนตามแนวทาง E2SG (เศรษฐกิจ สังคม และธรรมาภิบาล) โดยการพัฒนาบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล และเสริมศักยภาพบุคลากรให้รองรับการทำงานเชิงดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในโครงการเชิงยุทธศาสตร์สำคัญ คือ SP3: GHB Pro-App (GHB Digital Project Approve) เพื่อยกระดับกระบวนการอนุมัติสินเชื่อโครงการ โดยเปลี่ยนจากระบบเอกสารแฟ้มที่ล่าช้าและใช้ทรัพยากรมาก มาเป็นระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ ช่วยให้การอนุมัติสินเชื่อ รวดเร็ว โปร่งใส และแข่งขันได้มากขึ้น ปัจจุบันระบบ GHB Pro-App เปิดใช้งานตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2566 มีผู้ใช้งานกว่า 1,445 คนทั่วประเทศ และมีโครงการผ่านระบบแล้วกว่า 4,500 โครงการ แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการปรับกระบวนการสินเชื่อสู่ดิจิทัลของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2566)

แม้การดำเนินแผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยเฉพาะโครงการ SP3: GHB Pro-App จะสะท้อนถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จในการยกระดับกระบวนการอนุมัติสินเชื่อให้รวดเร็ว โปร่งใส

และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในทางปฏิบัติยังคงเผชิญปัญหาที่ควรนำมาศึกษาวิจัยเพื่อหาทางแก้ไขให้สมบูรณ์ เช่น ความท้าทายในการปรับตัวของบุคลากรที่ต้องเปลี่ยนจากระบบเอกสารมาเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีในบางพื้นที่ ปัญหาความปลอดภัยของข้อมูลและการบริหารจัดการความเสี่ยง ตลอดจนการสร้าง ความเชื่อมั่นและยอมรับจากผู้ใช้งานในวงกว้าง งานวิจัยจึงสามารถเข้ามาช่วยวิเคราะห์เชิงลึกถึงอุปสรรคเหล่านี้ และเสนอ แนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

ดังนั้นผู้วิจัยทำการวิจัยศึกษาเรื่องคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่าน ระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและ การยอมรับในการใช้งานระบบดิจิทัลใหม่ ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านสินเชื่อของ ธนาคารให้ตอบโจทย์ยุทธศาสตร์ดิจิทัลได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของระบบที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาผลของคุณภาพของข้อมูลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาผลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF), กลุ่มโครงการ FT และ BZP ผ่านระบบ GHB Pro-App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. การศึกษาจะช่วยให้เข้าใจถึงคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการตัดสินใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ อนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ซึ่งจะช่วยทำให้การใช้ ข้อมูลในระบบสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ
2. การศึกษาจะช่วยให้เข้าใจถึงคุณภาพของระบบนำไปสู่การพัฒนาประสบการณ์ การใช้งานของพนักงาน ธนาคาร โดยการปรับปรุงระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ให้ใช้งานง่าย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานมีความสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ทราบว่าปัจจัยใดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ธนาคารสามารถออกแบบนโยบาย หรือกลยุทธ์สนับสนุนการใช้งานระบบให้สอดคล้อง หรือออกแบบฟังก์ชันการทำงานที่ ตรงกับความต้องการ และเหมาะสมกับการใช้งานได้ดียิ่งขึ้น
4. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการอนุมัติโครงการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า และทำให้ ธนาคารสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรม การธนาคาร

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ กลุ่มพนักงาน พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่มีการปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้าง พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ตั้งแต่ลูกจ้างธนาคาร, พนักงานสัญญาจ้าง, พนักงาน, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน, หัวหน้าส่วน และผู้บริหาร จำนวน 1,445 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2568) กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973) ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การเก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถาม เพื่อศึกษาคุณภาพของระบบ คุณภาพของข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพของข้อมูล ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในระบบ GHB Pro – App ส่วนที่ 6 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.993 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามอยู่ในระดับที่มีค่าเชื่อมั่นที่เกณฑ์ยอมรับได้ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยสถิติค่าแจกแจงความถี่ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression)

## ผลการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

Model	Coefficients				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.679	0.119		5.708	0.000
<b>ด้านคุณภาพของระบบ</b>					
ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ	0.016	0.048	0.017	0.327	0.744
ความง่ายในการใช้ระบบ	-0.048	0.059	-0.056	-0.822	0.412
ความรวดเร็วในการทำงาน	0.039	0.065	0.043	0.601	0.548
ประโยชน์จากการใช้งาน	0.208	0.061	0.213	3.401	0.001*
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ	-0.055	0.041	-0.065	-1.351	0.177
<b>ด้านคุณภาพของข้อมูล</b>					
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	0.237	0.058	0.251	4.076	0.000*
ความสมบูรณ์ของข้อมูล	0.242	0.053	0.290	4.583	0.000*
ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน	-0.041	0.070	-0.42	-0.591	0.555
ความทันสมัยของข้อมูล	-0.100	0.070	-0.104	-1.426	0.155
ความเข้าใจได้ของข้อมูล	0.194	0.069	0.211	2.815	0.005*
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี</b>					
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.416	0.061	0.429	6.842	0.000*
ความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน	0.163	0.069	0.179	2.354	0.019*
อิทธิพลของสังคม	0.023	0.075	0.024	0.305	0.761
สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน	0.046	0.078	0.050	0.586	0.558
R = 0.892, R <sup>2</sup> = 0.795, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.787, Std. Error of the Estimate = 0.24480, F = 106.561, *p-value <0.05					

จากตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ในภาพรวมพบว่า ประโยชน์จากการใช้งาน ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ รวมจำนวน 6 ตัวแปรในทิศทางเดียวกัน ข้อมูลสามารถรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ในภาพรวมได้ร้อยละ 79.5 (R<sup>2</sup> เท่ากับ 0.795) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ คือ ประโยชน์จากการใช้งาน มีค่า Beta = 0.208

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีค่า Beta = 0.237 ความสมบูรณ์ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.242 ความเข้าใจได้ของข้อมูล มีค่า Beta = 0.194 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีค่า Beta = 0.416 และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน ค่า Beta = 0.163 ส่วนด้านค่าระดับนัยสำคัญมากกว่า 0.05 มีจำนวน 8 ปัจจัย ได้แก่ ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ มีค่า Beta = 0.016 ความง่ายในการใช้ระบบ มีค่า Beta = -0.048 ความรวดเร็วในการทำงาน มีค่า Beta = 0.039 ฟังก์ชันการทำงานของระบบ มีค่า Beta = -0.055 ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน มีค่า Beta = -0.041 ความทันสมัยของข้อมูล มีค่า Beta = -0.100 อิทธิพลของสังคม ค่า Beta = 0.023 และสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ค่า Beta = 0.046 โดยสรุปเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y = 0.679 + 0.016X1 - 0.048X2 + 0.039X3 + 0.208X4 - 0.055X5 + 0.237X6 + 0.242X7 - 0.041X8 - 0.100X9 + 0.194X10 + 0.416X11 + 0.163X12 + 0.023X13 + 0.046X14$$

### สรุปผลและอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Achmadi & Amelia (2021) ที่พบว่าคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญ รวมถึงงานวิจัยของ Ohanu (2022) ที่ชี้ว่าคุณภาพระบบส่งผลต่อการรับรู้การใช้งานง่าย และทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี และสามารถอภิปรายรายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบ จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฬารัตน์ สวัสดิ์พูน (2567) ซึ่งให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของระบบมากกว่าความถูกต้องเป็นลำดับแรก โดยเฉพาะในระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเอกสารราชการออนไลน์ แต่แตกต่างกับผลการศึกษาของ และ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า ที่พบว่า ความถูกต้อง และความครบถ้วนผลต่อทั้งความพึงพอใจ และความเชื่อถือของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ 0.01) สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาระบบ และข้อมูลให้มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จของบริการ อาจมีสาเหตุมาจากพนักงานของธนาคารอาคาร-สงเคราะห์ไว้วางใจการทำงานของระบบการอนุมัติรับโครงการด้วยระบบ GHB Pro – App รวมทั้งให้ความสำคัญกับเรื่องอื่น เช่น ความปลอดภัย ความสะดวก หรือความรวดเร็วในการอนุมัติมากกว่าความถูกต้อง

ความง่ายในการใช้ระบบ จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างจาก กวิสรา ภักดีนอก (2564) ที่พบว่า ความง่ายในการใช้งานของแอปเป่าตัง เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และแตกต่างกับ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์ และคณะ (2563) ศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรม EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่เน้นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานร่วมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานโปรแกรมเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น อาจขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้ใช้งาน

เช่น ระดับทักษะ ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี และวัตถุประสงค์ของระบบ หากระบบถูกใช้ในองค์กรที่มีโครงสร้าง การฝึกอบรม และการสนับสนุนที่ดี ความง่ายในการใช้จึงอาจไม่ใช่ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ

ความรวดเร็วในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับกวิสรา ภักดีนอก (2564) ซึ่งระบบแอปเป้ตัง ยังประสบปัญหาความล่าช้าในช่วงเวลาใช้งานสูง และผู้ใช้อย่างให้ความสำคัญกับความปลอดภัยมากกว่าความรวดเร็ว อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานอยู่ในระบบที่มีขั้นตอน การตรวจสอบหลายขั้น และจำเป็นต้องพิจารณาข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบ แม้ว่าระบบจะรวดเร็ว แต่ขั้นตอนการทำงาน โดยรวมยังต้องพึงการพิจารณาจากผู้ใช้งานเป็นหลัก

ประโยชน์จากการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ที่พบว่าประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของระบบ D.DOPA เป็นตัวแปรสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และ พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงค์ และคณะ (2563) ศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจต่อการยอมรับโปรแกรม EXPRESS ของนักบัญชียุคดิจิทัล ผลการวิจัยสรุปได้ว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีทัศนคติที่เน้นการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานร่วมกับการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน โปรแกรมเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น แต่แตกต่างจาก กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุด (2562) ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถ ในการจัดเก็บ และเรียกดูข้อมูลย้อนหลัง มากกว่าการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ของงานในทันทีที่ฟังก์ชันการทำงานของระบบ จากผล การวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างจากผลการศึกษาของ สิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรโทรคมนาคมที่ใช้ระบบ การจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) ที่พบว่า ผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ใน ระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้นั้นมี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับ ความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสมัครใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ โดยพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อาจเห็นว่า ต้องปฏิบัติตามภายใต้กฎระเบียบและเกณฑ์การพิจารณาแบบมีขั้นตอนชัดเจน อาจไม่ได้รู้สึกว่าการฟังก์ชันเหล่านี้เป็นตัวแปร สำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติลินเชื่อ โครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กวิสรา ภักดีนอก (2564) ที่ระบุว่าคุณภาพ ของข้อมูลมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้งานแอปเป้ตัง และสอดคล้องกับงานของ Achmadi & Amelia (2021) ที่พบว่า ยิ่งข้อมูลมีคุณภาพสูง ผู้ใช้งานจะยิ่งมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบ และสามารถอธิบาย รายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติ ลินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรณัฐ พ่วงพร้อม (2564) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของระบบ สารสนเทศกับความพึงพอใจของลูกค้า : กรณีศึกษาแพลตฟอร์ม GrabFood ที่พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแพลตฟอร์ม GrabFood มากที่สุด และ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษา ผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า พบว่า ความเชื่อถือของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ 0.01) สะท้อนให้ เห็นว่า การพัฒนาระบบ และข้อมูลให้มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จของบริการ

ความสมบูรณ์ของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กนกกาญจน์ เสน่ห์นมะหุต (2562) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน โดยใช้แบบจำลองความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พบว่า ข้อมูลที่มีคุณภาพ ข้อมูลที่สมบูรณ์ จะเป็นปัจจัยสำคัญในการรักษาผู้ใช้ และส่งเสริมการใช้งานซ้ำ

ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกับผลการศึกษาของสิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรโทรคมนาคมที่ใช้ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System - KMS) โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้นี้มี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสนใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และ 4) ฟังก์ชันการทำงานของระบบ โดยพนักงานธนาคารสงเคราะห์ที่มีความคุ้นเคยกับการพิจารณาสินเชื่อ โดยมีเกณฑ์งานที่ชัดเจน ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลที่ไม่สัมพันธ์โดยตรงได้ด้วยวิจารณญาณของตนเอง

ความทันสมัยของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งแตกต่างกับ ธัญธนาภา โล่ห์รักษา (2563) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า ที่พบว่า ความทันสมัยส่งผลต่อความพึงพอใจ และความเชื่อถือของผู้ใช้บริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์การยอมรับกระบวนการภายในข้อกำหนด และความสำคัญของปัจจัยอื่น เช่น ความถูกต้อง ความปลอดภัย หรือความแม่นยำของข้อมูลที่นำมาใช้ตัดสินใจ

ความเข้าใจได้ของข้อมูล จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ohanu (2022) ที่ศึกษาผลของคุณภาพระบบ (System Quality) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมที่วางแผนไว้ (TPB) ที่มีต่อการยอมรับ และการใช้งานเครื่องมือการเรียนรู้แบบผสม (Blended Learning Tools) ในกลุ่มนักศึกษาด้านงานติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าในประเทศไนจีเรีย พบว่า การรับรู้ความง่ายกับประโยชน์ของข้อมูล และระบบ สะท้อนว่าคุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการใช้งานเครื่องมือการเรียนรู้แบบผสมในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ซึ่งศึกษาการตัดสินใจใช้ระบบพิสูจน์ตัวตน D.DOPA Digital ID โดยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการใช้งานจริงผ่านสมาร์ตโฟน และสามารถอภิปรายรายละเอียดของปัจจัย ได้ดังนี้

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พรรคมี ทรัพย์บุญญิต (2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านซัมซุงเพย์สำหรับผู้บริโภคในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านซัมซุงเพย์ (SAMSUNG PAY) คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ

ความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App

ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ด้านความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) แต่เป็นด้านที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด

อิทธิพลของสังคม จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า อิทธิพลของสังคม ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจ แตกต่างกับผลการศึกษาของ จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ให้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่า ด้านอิทธิพลทางสังคม มีผลตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตน ทางดิจิทัล อาจเนื่องมาจากพนักงานอาคารสงเคราะห์ระดับปฏิบัติการและระดับกลาง หน้าที่ต้องใช้ระบบอยู่แล้วเป็นประจำมีความมั่นใจในเทคโนโลยี และตัดสินใจใช้งานจากประสบการณ์ตรง มากกว่าตามความเห็นหรือคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน

สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์ฯ พบว่า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกับผลการศึกษา เมทินี จันทร์กระแจะ (2560) ศึกษาคุณภาพของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพของระบบสารสนเทศ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ และปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความคาดหวังในการพยายามการอำนวยความสะดวก และการไว้วางใจ อาจเนื่องมาจาก สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ระบบคู่มือ ความช่วยเหลือ หรือความพร้อมด้านอุปกรณ์ อาจถูกมองว่าเป็นสิ่งพื้นฐานที่องค์กรจัดให้เป็นปกติ และไม่ใช่ว่าแปรที่สร้างความพึงพอใจเพิ่มเติม

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งนี้

1. ควรให้ความสำคัญในด้านประโยชน์จากการใช้งาน เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ควรสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ประโยชน์โดยตรง ที่พนักงานจะได้รับจากระบบ GHB Pro – App อย่างชัดเจน เช่น การลดเวลาอนุมัติ การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน พัฒนาระบบ GHB Pro – App ให้รองรับการทำงานแบบตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการป้อนข้อมูลโครงการจนถึงการสรุปผลอนุมัติ พร้อมออกแบบระบบรายงานแบบอัตโนมัติที่ผู้ใช้งานสามารถดึงข้อมูลสำคัญเพื่อวิเคราะห์โครงการได้ทันที ตลอดจนสร้าง กรณีตัวอย่างการใช้งานจริงที่แสดงให้เห็นว่าระบบช่วยลดภาระงานได้ เพื่อเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ให้พนักงาน

2. ควรให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือของข้อมูล ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูล และด้านความเข้าใจได้ของข้อมูล เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยข้อมูลที่จะนำไปใช้นั้น ต้องได้รับการอนุมัติตามอำนาจอนุมัติ และหลังจากได้รับการอนุมัติแล้วข้อมูลจะถูกแสดงไว้บนระบบ เพื่อให้พนักงานทั่วประเทศได้นำไปใช้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากความไม่ครบถ้วนของข้อมูล

3. ควรให้ความสำคัญในด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังของผู้ใช้งานในความพยายามต่อการใช้งาน เนื่องจากมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบการอนุมัติสินเชื่อโครงการ POST FINANCE (LTF) / กลุ่มโครงการ FT / BZP : ระบบ GHB Pro – App ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารควรส่งเสริมความเข้าใจว่าระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพงานจริง เช่น การลดเวลาการอนุมัติโครงการ และต้องมีการนำเสนอกรณีศึกษาหรือผลลัพธ์เชิงประจักษ์ให้พนักงานเห็นภาพชัดเจน เพื่อเสริมแรงจูงใจในการใช้งาน ตลอดจนพัฒนา interface ให้ใช้งานง่าย (User-Friendly) โดยเฉพาะพีเจอร์ที่ใช้งานบ่อย และจัดอบรมการใช้งานอย่างเป็นระบบ พร้อมคู่มือออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก เพื่อช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าการระบบไม่ยุ่งยาก และลดการต่อต้านในการใช้งาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษานี้จะเน้นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ข้อมูล และการยอมรับเทคโนโลยี แต่ยังไม่ได้เจาะลึกถึงรูปแบบการใช้งานจริง เช่น ความถี่ในการใช้งาน ความต่อเนื่อง หรือฟังก์ชันที่ถูกใช้งานมากที่สุด การวิจัยในครั้งถัดไปสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานจริงผ่านระบบเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบที่แม่นยำยิ่งขึ้น
2. การศึกษานี้ยังไม่ครอบคลุมมุมมองด้านอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความไว้วางใจ ความวิตกกังวลต่อเทคโนโลยี หรือความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบได้ การศึกษาในอนาคตควรรวมตัวแปรเหล่านี้เพื่อเพิ่มความลึกทางทฤษฎี และเข้าใจพฤติกรรมผู้ใช้งานได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น
3. เชื่อมโยงผลของการใช้งานระบบ GHB Pro – App กับผลลัพธ์เชิงประสิทธิผลขององค์กร เช่น ระยะเวลาในการอนุมัติโครงการ ความแม่นยำของการวิเคราะห์ หรือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์เชิงกลยุทธ์ของระบบต่อองค์กรโดยรวม
4. ควรมีการศึกษาที่เปรียบเทียบระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์กับธนาคารรัฐหรือธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ที่มีการใช้ระบบอนุมัติสินเชื่อดิจิทัล เพื่อวิเคราะห์แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และเรียนรู้ความแตกต่างเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของภาคการเงิน

### เอกสารอ้างอิง

- กวิสรา รักดินนอก. (2564). *คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบ คุณภาพบริการ ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/5131>
- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุด. (2562). *คุณภาพของสารสนเทศ สามารถวัดได้โดยข้อมูลสารสนเทศที่สามารถสื่อสารให้เกิดความตั้งใจในการใช้บริการ*. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร*. 16(2). 151-172.
- จักรพันธ์ จันทลา, รุจิรา พลแพงขวา, กมลกา แดงสกุล และกชพร สว่าง. (2566). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุตรดิตถ์*. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 13(2). 46-60.
- จตุรรัตน์ สวัสดิ์พูน. (2567). *ปัจจัยด้านคุณภาพระบบต่อการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ Customs Trader Portal ของกรมศุลกากร* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2567). *ประวัติธนาคาร*. <https://www.ghbank.co.th/about/history>.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2566). *การเปิดใช้งาน ระบบ GHB Pro – App (GHB Digital Project Approve)*

- ธัญธนาภา โล่ห์รักษา. (2563). ผลกระทบของคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริการด้วยอุปกรณ์รับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมเจ้าท่า [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- พิมพ์ปวีณ์ มะณีวงศ์. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้โปรแกรมระบบ EXPRESS ของนักบัญชีในระดับอุดมศึกษา. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 25(1), 475-493.
- พรรค์มี ทรัพย์บัญญัติ. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านช่องทางสำหรับผู้บริโภคในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เมทินี จันทร์กระแจะ. (2560). คุณภาพของระบบสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2560). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน: กระบวนทัศน์การพัฒนาสู่ประเทศไทย 4.0*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สิทธิชัย ประชานันท์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Achmadi, A., Oktrivina, A. & Dewi Trirahayu, D. (2021). *The Review of Financial Technology in Indonesia. Proceedings of the First International Conference on Humanities, Education, Language and Culture*. <https://eudl.eu/doi/10.4108/eai.30-7-2021.2313965>
- Ohanu, Ifeanyi B. (2022). System quality, technology acceptance model and theory of planned behaviour models: Agents for adopting blended learning tools. *Sage Journals*, 20(3), 255-281. <https://doi.org/10.1177/20427530221108031>
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. Harper & Row.