

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Factors Affecting Successful Implementation of the Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS)

อัจฉราพรรณ ภิรมย์กิจ (Ajcharaphun Piromkit)^{1*} ดร.อุษณา แจ้งคล้อย (Dr.Usana Jangkloy)^{**}

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองของ DeLone & McLean (2003) [1] เพื่อพัฒนากรอบแนวคิดในการศึกษา โดยกำหนดให้คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ การวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งประสบความสำเร็จในการบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานการเงิน ประจำปีงบประมาณ 2556 ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำนวน 301 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ตามลำดับ

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine factors affecting successful implementation of the Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS). The DeLone & McLean (2003) [1] model was applied to analyze information quality, system quality and service quality as independent variables of this study. Questionnaire was used to collect data from 301 local administration organizations whose financial statements for the fiscal year 2013 were successfully prepared by the e-LAAS. Descriptive statistics and multiple regression analysis were employed in data analysis. The findings indicated that all factors comprise information quality, system quality and service quality affected the successful implementation of the e-LAAS.

คำสำคัญ : ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ คุณภาพการบริการ

Key Words : e-LAAS, Information quality, System quality, Service quality

¹ Correspondent author : annodominie@hotmail.com

* นักศึกษา หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

** อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทนำ

ระบบสารสนเทศนับว่ามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ โดยถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายกับภาคธุรกิจมาเป็นระยะเวลานาน ระบบสารสนเทศที่ภาคธุรกิจต่าง ๆ นิยมใช้และให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้น ๆ คือ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินประจำวัน และตรวจสอบธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีไปใช้ในการวางแผนธุรกิจ ควบคุมการดำเนินงาน และบริหารงานด้านการเงินขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น [2, 3]

นอกจากระบบสารสนเทศจะถูกนำมาใช้กับภาคธุรกิจต่าง ๆ แล้ว ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ด้วยเช่นเดียวกัน โดยจะเห็นได้จากการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการพัฒนาระบบการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานทางการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System) หรือ e-LAAS ขึ้น ซึ่งระบบดังกล่าวประกอบไปด้วยระบบงานย่อย 5 ระบบ ได้แก่ ระบบงบประมาณ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร โดยถือเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อให้การบริหารงานด้านการเงินการคลังมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ [4]

ในปีงบประมาณ 2551 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ในการปฏิบัติงาน จากสถิติการเข้าใช้งานระบบ

ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2556 พบว่า มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ได้สำเร็จ เพียง 1,214 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ 7,851 แห่ง และยังมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบปัญหาในการใช้งานระบบอีกจำนวนมาก โดยมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว พบว่าปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบบัญชีการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ระบบบัญชีระบบบัญชี e-LAAS ยังมีความผิดพลาดเมื่อนำไปปฏิบัติงานจริง โปรแกรมที่ใช้ในระบบที่เข้าใจยาก ขาดการกำกับดูแลอย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีทัศนคติในการทำงานว่ามีความยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการทำงาน แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ มีเพียงการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านผู้บริหาร [4, 5, 6, 7, 8, 9, 10]

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ได้สำเร็จ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้นอกจากจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มาใช้แล้ว ผลจากการศึกษาจะเป็นแนวทางเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่สามารถบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ซึ่งมีจำนวนมากถึงร้อยละ 85

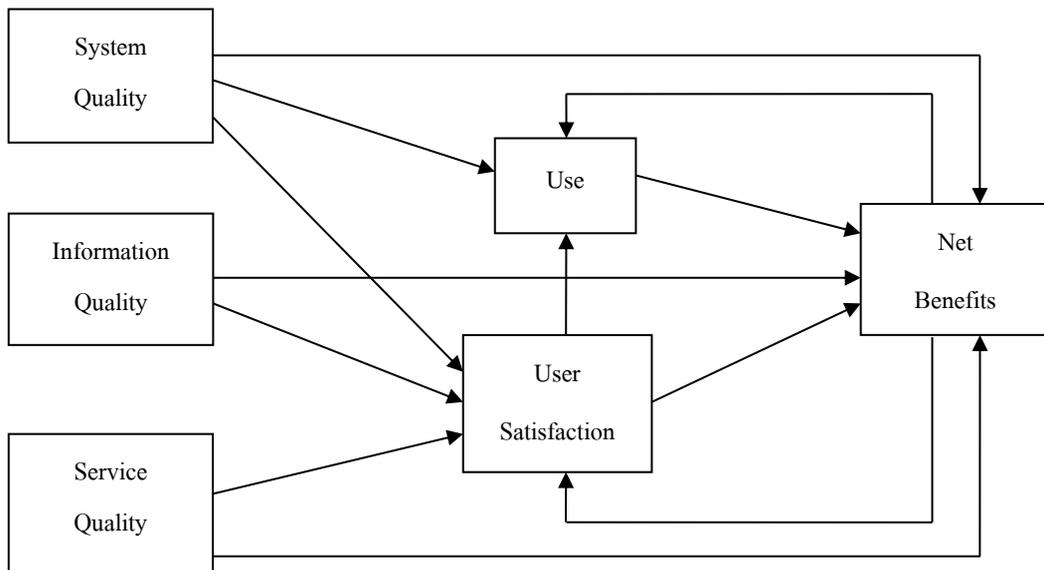
ของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบฯ และเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) [1] เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) [1]

จากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean (2003) [1] จะเห็นได้ว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้กับองค์กรจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) และคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ซึ่งสอดคล้อง

กับการศึกษาเรื่องตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP ของ Chien และ Tsaur (2007) [11] ซึ่งได้นำรูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) [1] มาประยุกต์ใช้

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ

จากสามปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ [1] โดยคุณสมบัติของสารสนเทศที่มีคุณภาพประกอบไปด้วย ความถูกต้อง ทันท่วงที สามารถตรวจสอบได้ [3] ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ [12] มีความสมบูรณ์เพียงพอ มีความเป็นปัจจุบัน และมีความคุ้มค่า [2] ระบบสารสนเทศที่มีรูปแบบสารสนเทศหรือรายงานต่างๆ ที่ประมวลผลแล้วเข้าใจยากและไม่มีควมยืดหยุ่นอาจก่อให้เกิดปัญหาในการใช้งาน [5] และเกิดปัญหาในด้านความไม่เข้าใจเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ [6]

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพของระบบ [1] โดยคุณภาพของระบบ ประกอบด้วย ความชัดเจนและความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบและความยืดหยุ่น [12] การรวมกันของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ [13] เมนูคำสั่งต่างๆของหน้าจอสามารถเข้าใจง่าย การจัดวางรูปแบบของหน้าจอระบบงานระบบสามารถจัดทำรายงานได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร ที่เหมาะสม และเมื่อคลิกเมนูค้นหาสามารถตอบสนองได้อย่างทันที่ [14]

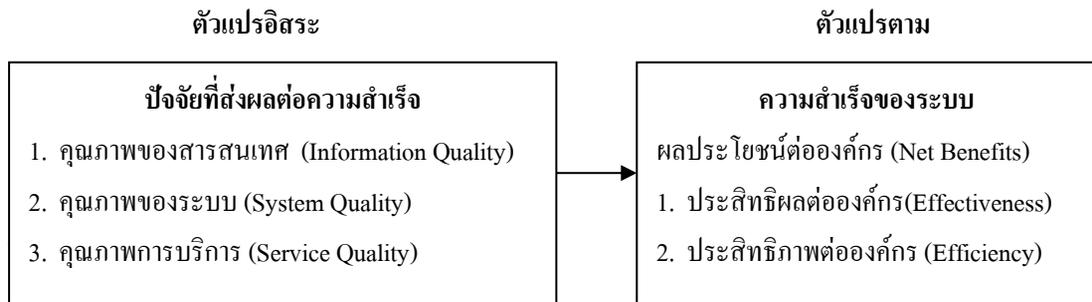
3. ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเชื่อถือได้ในการแก้ปัญหาทางด้านระบบงาน ความมั่นใจ ในทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และความสามารถในการแก้ปัญหาระบบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันทีที่ต้องการ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจเมื่อผู้ใช้ระบบไม่เข้าใจการใช้งาน ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ [14] และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศ ควรมีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งผู้ดูแลระบบจะต้องเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำผู้ใช้ระบบ โดยใช้ความรู้ความสามารถด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ [9]

ในการศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone และ McLean (2003) [1] พบว่า คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังความสำเร็จคือ ผลประโยชน์ต่อองค์กร (Net Benefits) หมายถึง ประโยชน์ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อองค์กรมากขึ้น ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ ลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน ลดเวลา และลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร [1, 3]

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยประยุกต์มาจากแบบจำลองความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) [1] รวมทั้งศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษา ซึ่งสามารถพัฒนากรอบแนวคิดโดยกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่จะใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 2 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานการเงินประจำปีงบประมาณ 2556 ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ได้สำเร็จ จำนวน 1,214 แห่ง (ข้อมูล ณ วันที่ 17 ตุลาคม 2556) โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาแบบทราบจำนวนประชากร กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ด้วยวิธีการคำนวณของ Yamane (1967) [16] ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามคือเป็นผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนการคลัง และเนื่องจากประชากรมีสภาพคล้ายคลึงกัน มีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันและเป็นอิสระจากกันที่จะได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย [15, 16]

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการออกแบบเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะใช้คำถามแบบ Rating Scales ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ ครอบคลุมถึงสารสนเทศหรือรายงานที่ได้จากระบบบัญชี

คอมพิวเตอร์ e-LAAS ความเป็นปัจจุบันและทันเวลา มีความถูกต้องครบถ้วน มีความเข้าใจได้ รวมทั้งมีความสมบูรณ์เพียงพอและสามารถตรวจสอบได้

2. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์เพียงพอเมนูคำสั่งต่างๆ บนหน้าจอระบบมีการจัดวางรูปแบบของหน้าจอที่สามารถมองหาเมนูคำสั่งหรือรายการที่ต้องใช้งานได้ง่าย สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และรวมถึงคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตขององค์กรด้วย

3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 4 ข้อ ครอบคลุมถึง การตอบสนอง ที่รวดเร็วจากผู้ดูแลระบบในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน โดยใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี มีความเต็มใจ ตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือและอธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจ รวมทั้งคำแนะนำจากผู้ดูแลระบบมีความเชื่อถือได้ สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้งาน ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาได้ในทันทีที่ผู้ใช้งานต้องการหรือตามระยะเวลาที่กำหนด และมีช่องทางในการติดต่อผู้ดูแลระบบหลายช่องทาง

4. ประสิทธิภาพต่อองค์กร ประกอบไปด้วย คำถาม จำนวน 3 ข้อ ครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพจากการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดจากระดับความสำเร็จของงานที่สามารถ ทำแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. ประสิทธิภาพต่อองค์กร ประกอบไปด้วย คำถาม จำนวน 4 ข้อ ครอบคลุมถึง ประสิทธิภาพจากการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานด้านการเงินการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ประหยัดต้นทุนการดำเนินการ ประหยัดเวลาในการทำงาน และช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร

ผู้วิจัยได้มีการวัดความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยจากการตรวจสอบความเชื่อถือได้จากความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ที่คำนวณได้มีค่า 0.844 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง และไม่มีค่าอำนาจจำแนกคือสมมติหรือค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlations) ของข้อคำถามใด ที่ต่ำกว่า 0.2 ซึ่งเป็นค่าขั้นต่ำที่ยอมรับได้ [17, 18]

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการหาค่าทางสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบจำลอง

ความสำเร็จของ DeLone และ McLean (2003) [1] รวมทั้งแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางการกำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 H_{1a} : คุณภาพของสารสนเทศคุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 H_{1b} : คุณภาพของสารสนเทศคุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 H_{1c} : คุณภาพของสารสนเทศคุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จบการศึกษาสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ และส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlations) ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จกับผลประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อองค์กร ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	NetB	Effec	Effic	InfQ	SysQ	SerQ
Net Benefits	1.000					
Effectiveness	0.906**	1.000				
Efficiency	0.933**	0.693**	1.000			
Information Quality	0.537**	0.535**	0.461**	1.000		
System Quality	0.457**	0.394**	0.444**	0.513**	1.000	
Service Quality	0.324**	0.304**	0.293**	0.260**	0.194**	1.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 1 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ กับความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดความสำเร็จ จากผลประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลต่อองค์กร และประสิทธิภาพต่อองค์กร ผลการทดสอบ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับผลประโยชน์ต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผู้วิจัยจึงนำเอาตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมาทำการวิเคราะห์เพื่ออธิบายค่าของตัวแปรตามจากค่าของตัวแปรอิสระทั้งหลายกับสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระซึ่งกำหนดในรูปของสมการ โดยผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนของสมการถดถอย (ANOVA) ผลการทดสอบพบว่า ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ 1 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดความสำเร็จจากผลประโยชน์ต่อองค์กร (Net Benefits) ซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อองค์กร ตามสมการดังนี้

$$\text{Net Benefits} = \beta_0 + \beta_1 \text{InfQ} + \beta_2 \text{SysQ} + \beta_3 \text{SerQ} + e$$

เมื่อ β_0 = ค่าคงที่
 InfQ = ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ
 SysQ = ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ
 SerQ = ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
 e = ค่าความคลาดเคลื่อน

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients a) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

Model	Unstandardized Coefficients		Stadardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.829	0.284		2.920	0.004
คุณภาพสารสนเทศ	0.398	0.059	0.371	6.758	0.000
คุณภาพของระบบ	0.240	0.056	0.232	4.293	0.000
คุณภาพการบริการ	0.226	0.059	0.182	3.795	0.000
R			0.604		
R Square (R ²)			0.364		
Adjusted R Square			0.358		
Std. Error			0.399		

a. Dependent Variable : ผลประโยชน์ต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบและปัจจัยด้านคุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.604 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลประโยชน์ต่อองค์กรได้ร้อยละ 36.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.399 เมื่อทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 โดยนำค่า P มาใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า P = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

จากนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ 2 และ 3 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแยกวัดผลประโยชน์ต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิผลต่อองค์กร และด้านประสิทธิภาพต่อองค์กร และสมการเพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ 2 ดังนี้

$$Effectiveness = \beta_0 + \beta_1 \text{InfQ} + \beta_2 \text{SysQ} + \beta_3 \text{SerQ} + e$$

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients a) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

Model	Unstandardized Coefficients		Stadardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.581	0.338		1.720	0.087
คุณภาพสารสนเทศ	0.517	0.070	0.415	7.374	0.000
คุณภาพของระบบ	0.178	0.067	0.148	2.678	0.008
คุณภาพการบริการ	0.240	0.071	0.167	3.390	0.001
R			0.576		
R Square (R ²)			0.331		
Adjusted R Square			0.324		
Std. Error			0.476		

a. Dependent Variable : ประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิผลต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.576 และสามารถรวมกันพยากรณ์ประสิทธิผลต่อองค์กรได้ร้อยละ 33.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.476 เมื่อทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัย จึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ 2 โดยนำค่า P มาใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่า P = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิผลต่อองค์กร

การทดสอบสมมติฐานงานวิจัยที่ 3 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ และความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดความสำเร็จจากประสิทธิภาพต่อองค์กร ตามสมการดังนี้

$$\text{Efficiency} = \beta_0 + \beta_1 \text{InfQ} + \beta_2 \text{SysQ} + \beta_3 \text{SerQ} + e$$

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients a) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.014	0.307		3.300	0.001
คุณภาพสารสนเทศ	0.308	0.064	0.279	4.837	0.000
คุณภาพของระบบ	0.286	0.061	0.269	4.728	0.000
คุณภาพการบริการ	0.215	0.064	0.169	3.337	0.001
R			0.545		
R Square (R ²)			0.297		
Adjusted R Square			0.290		
Std. Error			0.433		

a. Dependent Variable : ประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.545 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลต่อองค์กรได้ ร้อยละ 29.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 0.433

เมื่อทดสอบจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบสมมติฐานที่ 3 โดยนำค่า P มาใช้ในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีค่า P = 0.000 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีค่า P = 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 คือคุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และ

คุณภาพการบริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาสรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจัยที่ส่งผลมากเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ กับความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดความสำเร็จฯ

จากผลประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพต่อองค์กร และประสิทธิภาพต่อองค์กร สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์การใช้งานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพของสารสนเทศที่ได้จากระบบมาเป็นอันดับแรก โดยหากสารสนเทศที่ได้จากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีคุณภาพเพียงพอ มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา มีความถูกต้องครบถ้วน มีความเข้าใจได้ รวมทั้งมีความสมบูรณ์เพียงพอ สามารถตรวจสอบได้ และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และหนังสือสั่งการต่างๆ ย่อมทำให้การนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งหมายถึงความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้วางไว้ นอกจากนี้ การจะพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS หรือระบบอื่นๆ ควรพิจารณาในด้านคุณภาพของระบบ รวมถึงคุณภาพของระบบอินเทอร์เน็ตให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบด้วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร และนำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ซึ่งในอนาคตหากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป อาจมีปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ นำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ฯ เช่น ทักษะคติของ

ผู้ใช้งาน การยอมรับของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร และข้อบังคับหรือบทลงโทษ ดังนั้น งานวิจัยในอนาคตจึงควรมีการศึกษาปัจจัยดังกล่าวร่วมกับปัจจัยทั้งสามปัจจัยที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้ด้วย เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดีด้วยความอนุเคราะห์ และความกรุณาให้คำปรึกษา พร้อมทั้งชี้แนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีแก่ข้าพเจ้า จาก ดร.อุษณา แจ็งคล้อย รวมถึงคณาจารย์และเจ้าหน้าที่คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. DeLone, McLean. The DeLone and McLean Model of information Systems Success:A Ten-Year Update, Information Systems Research ; 2003.
2. Eiamsiriwong O. Management information systems. Bangkok: Se-education Public Company Limited.; 2011. Thai.
3. Kiatkamol P, khajehonnun N. Management information systems. Bangkok: Se-education Public Company Limited ; 2008. Thai.
4. Department of Local Administration. The computer system of local government: user guide; 2008. Thai.

5. Srisuk K. Factors Affecting Effectiveness of Electronic Local Administrative Accounting System (e-LAAS) of Municipalities in Songkhla Province [An Independent Study, Master of Public Administration in Local Government]. Khon Kaen : Khon Kaen University; 2011. Thai.
6. Pommi N. Problems in Accounting Works Using The E-LAAS Computer Program of Sub-District Administrative Organizations in Phaisali District, Nakorn Sawan Province [An Independent Study, Master of Public Administration in Local Government]. Khon Kaen : Khon Kaen University, 2011. Thai.
7. Prawang P. Factors Affecting the Effectiveness of Electronic Local Administration Accounting System : e-LAAS in Chiangkhram District, Phayao Province [An Independent Study. General Management]. Chiangrai Rajabhat University; 2012. Thai.
8. Ruangkan P. Problems of Implementating The Electronic Financial Accounting System, E-LAAS : Case Study of A L in Muang District, Samut Prakan Province. [An Independent Study, Master of Public Administration in Local Government]. Khon Kaen : Khon Kaen University ; 2011. Thai
9. Teekheaw S. Problems and Obstacle in Using The Local Administrative Accounting System (LAAS) in Monetary and Fiscal Mangement of Sub-District Administrative Organizations in Nonthaburi Province. [An Independent Study, Master of Public Administration in Local Government]. Khon Kaen : Khon Kaen University; 2010. Thai.
10. Sangsawang T, Kosiyanon L. The Implementation of Electronic Local Administrative Accounting System (E-LAAS) of Banrai Sub-District Administration Organization, Ladyao District, Nakhon Sawan Province. [An Independent Study, Master of Public Administration in Local Government]. Khon Kaen : Khon Kaen University; 2012. Thai.
11. Shih-Wen Chien, Shu-Ming Tsaur. Investigating the success of ERP systems : Case studies in three Taiwanese high-tech industries, Computer industry; 2007.
12. Gable, Guy G, Sedera, Darshana, Chan, Taizan. Enterprise systems success : a measurement model. In March, Salvatore T. and Massey, Anne and DeGross, Janice I., Eds. Proceedings Twenty-Fourth International Conference on Information Systems, pages pp. 576-591, Seattle, USA ; 2003.
13. Sriprom P. Success Factors in Data Mining used in the Organization : Applying concept of The square Route Framwork [Independent study. Master of Science, Technology Management]. Thammasat University; 2010. Thai.

14. Pleangsangmas P. Factors affecting the success of the system. Image-enabled Workflow Application Lab's contract documents. Bangkok Bank Public Company Limited (Thailand) [An Independent Study]. Thammasat University; 2008. Thai.
15. Vanichbuncha K. Statistical analysis: Statistical and Research. Edition 13. Bangkok: Chulalongkorn University Press; 2011. Thai.
16. Yamane. Elementary Sampling Theory, USA: Prentice Hall ; 1967.
17. Piyaphimolsit C. Using SPSS for data analysis. Bangkok : Thaksin University, Faculty of Education, Department of Evaluation Research; 2005. Thai.
18. Phisanbut S. The business research. Bangkok: Witayaphat Company Limited; 2008. Thai.