ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ E-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

THE EFFECT OF PERSONAL VARIABLES EFFECT ON SATISFACTION FOR USING e-LAAS SYSTEM OF OFFICER IN 14 SOUTHERN PROVINCES OF LOCAL ADMINISTRATION

เพ็ญนภา อมศิริ

PENNAPA OMSIRI

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

THE EFFECT OF PERSONAL VARIABLES EFFECT ON SATISFACTION FOR USING e-LAAS SYSTEM OF OFFICER IN 14 SOUTHERN PROVINCES OF LOCAL ADMINISTRATION

PENNAPA OMSIRI

INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF ACCOUNTANCY SCHOOL OF ACCOUNTANCY

SRIPATUM UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2019

COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ THE EFFECT OF PERSONAL VARIABLES EFFECT ON SATISFACTION FOR USING e - LAAS SYSTEM OF OFFICER IN 14 SOUTHERN PROVINCES OF LOCAL ADMINISTRATION PROVINCES OF LOCAL ADMINISTRATION
นักศึกษา	เพ็ญนภา อมศิริ รหัส 62500118
หลักสูตร	บัญชีมหาบัณฑิต
คณะ	บัญชี
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง

.....

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สาระพัด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง)

คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นับการศึกษาค้นคว้าอิสระ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต

คณบดีคณะบัญชี

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์)

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2563

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

คำสำคัญ ตัวแปรส่วนบุคคล / ความพึงพอใจ / ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS / เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

นักศึกษา นางสาวเพ็ญนภา อมศิริ

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้านอิสระ รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง

หลักสูตร บัญชีมหาบัณฑิต

คณะ บัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 300 คน วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ One way ANOVA เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 40.67 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็น ร้อยละ 43.00 และมีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี ร้อยละ 47.67 ซึ่งตัวแปรส่วนบุคคลส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ ด้านบริการ และด้านประสิทธิผลต่อองค์การ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ คณบดีคณะบัญชี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สารพัด ประธานกรรมการค้นคว้าอิสระ รองศาสตราจารย์กัลยาภรณ์ ปานมะเริง กรรมการค้นคว้าอิสระ และดร. ชลิต ผลอินทร์หอม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข ตลอดจนชี้แนะแนวทาง เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ดร. ชลิต ผลอินทร์หอม นายพรชัย กายทอง และนางสาวอัจจิมา พุฒแก้ว ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่เสียสละเวลาในการตรวจคุณภาพของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา รวมไปถึงขอบคุณเพื่อนๆ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตทุกท่านที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ช่วยกันคิดและแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้จนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศที่ได้ศึกษาค้นคว้า และอ้างอิง เพื่อดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ รวมถึงขอขอบคุณครอบครัว เพื่อร่วมรุ่น และรุ่นพี่ทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ เพื่อให้ผู้วิจัยได้ทุ่มเท และมุ่งมั่นจนการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จ

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากก็น้อยต่อผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ และผู้ที่ศึกษาค้นคว้าต่อไป

เพ็ญนภา อมศิริ

สิงหาคม 2563

สารบัญ

บทคัดย่อ……I

กิตติกรรมประกาศ……II

สารบัญ……III

สารบัญตาราง……V

สารบัญภาพ……VI

บทที่ **หน้า**

1 บทนำ……1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา……1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา……3

สมมติฐานของการศึกษา……3

ขอบเขตของการศึกษา……3

ประโยชน์ที่ได้รับ……4

นิยามศัพท์เฉพาะ……4

กรอบแนวคิดในการศึกษา……6

2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……8

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้……8

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์……10

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคล……13

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ……14

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e – LAAS……15

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง……21

3 วิธีดำเนินการวิจัย……30

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง……30

เครื่องมือวิจัย……32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....40
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....40
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้.....42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....45
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....50
สรุปผลการวิจัย.....50
อภิปรายผลการวิจัย.....53
ข้อเสนอแนะ.....56
บรรณานุกรม.....57
ภาคผนวก.....60
ภาคผนวก ก แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ.....61
ภาคผนวก ข ผลการทดสอบคุณภาพความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย.....66
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....71
ประวัติผู้ศึกษา.....76

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงประชากรแลกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา.....31

2 แสดงจำนวน ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม.....40

3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้.....42

4 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....45

5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....46

6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....47

7 แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตาม การฝึกอบรม.....48

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการศึกษา……...7

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้น โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งสิ้น 1,190 องค์กร ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้ง รูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลัง และงบประมาณ เป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ต้องมีการพัฒนาการบริหารงานขององค์การ การบริหารงานบุคคล การจัดการทรัพยากร เทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ในการดำเนินงานระบบสารสนเทศนับว่ามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบสารสนเทศทางการบัญชี ระบบสารสนเทศทางการเงิน ระบบสารสนเทศทางการตลาด ระบบสารสนเทศทางการผลิต และการดำเนินงาน และระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (โอภาส เอียมสิริวงศ์, 2554) ซึ่งระบบสารสนเทศเหล่านี้ล้วนแต่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารอันจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยระบบสารสนเทศที่ภาคธุรกิจต่างๆ นิยมใช้และให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ คือระบบสารสนเทศทางการบัญชี เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินประจำวัน และตรวจสอบธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้

ไปใช้ในการวางแผนธุรกิจ ควบคุมการดำเนินงาน และบริหารงานด้านการเงินขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ไพบูลย์ เกียรติกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551)

ในปีงบประมาณ 2551 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านการอบรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS แล้ว จะต้องจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี บันทึกบัญชี และจัดทำรายงานการเงินตามรูปแบบที่กำหนดด้วยระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหลังจากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่ามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบความสำเร็จในการใช้งานระบบ คือ สามารถบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานทางการเงินประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ได้สำเร็จ 7,360 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94 ของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ 7,851 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) และยังมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสบปัญหาในการใช้งานระบบอีกจำนวนหนึ่ง โดยจากการศึกษาของผู้วิจัยหลายท่านพบว่าปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบบัญชีการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ระบบบัญชี e-LAAS ยังมีความผิดพลาดเมื่อนำไปปฏิบัติงานจริง (ภูชิษา เรื่องขันธ์, 2554) โปรแกรมที่ใช้ในระบบที่เข้าใจยาก (กาญจนา ศรีสุข, 2554) ขาดการกำกับดูแลอย่างจริงจัง จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สุรัสวดี ที่เขียว, 2553) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน (นิลเนตร พรมมิ, 2554) และมีทัศนคติในการทำงานว่ามีความยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการทำงาน

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ โดยศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ ด้านการบริการ และด้านประสิทธิผลต่อองค์การ เพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง ส่งเสริมการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ให้แก่เจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังเป็นแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้วางไว้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้
2. เพื่อศึกษาผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

สมมติฐานของการศึกษา

สมมติฐานที่ 1 ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

สมมติฐานที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

สมมติฐานที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

สมมติฐานที่ 4 การฝึกอบรมมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

2. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดจำนวน 1,190 แห่ง ซึ่งตัวอย่างในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 300 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น คือ ตัวแปรส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1. ระดับการศึกษา
2. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
4. การฝึกอบรม

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย

1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
2. ด้านระบบ
3. ด้านการบริการ
4. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้
2. ทราบถึงผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้
3. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำกัด ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

2. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่ปฏิบัติงานในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ปฏิบัติงานจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

5. การฝึกอบรม หมายถึง ประสบการณ์ของผู้ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

6. ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS หมายถึง ความพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ ด้านการบริการ และด้านประสิทธิผลต่อองค์การ

7. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ หมายถึง สารสนเทศหรือรายงานที่ได้จากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา มีความถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีความสมบูรณ์เพียงพอและสามารถตรวจสอบได้

8. ด้านระบบ หมายถึง ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์เพียงพอ เมนูคำสั่งต่างๆ บนหน้าจอระบบมีการจัดวาง รูปแบบของหน้าจอที่สามารถมองหาเมนูคำสั่งหรือรายการที่ต้องใช้งานได้ง่าย สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และหมายความรวมถึงคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และ ระบบอินเตอร์เน็ตขององค์กรด้วย

9. ด้านการบริการ หมายถึง การตอบสนองที่รวดเร็วจากผู้ดูแลระบบในการแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน โดยใช้ทักษะความรู้ความสามารถและความเชียวชาญเกี่ยวกับระบบเป็นอย่างดี มีความเต็มใจ ตั้งใจในการให้ความช่วยเหลือและอธิบายให้ผู้ใช้งานเข้าใจ รวมทั้งคำแนะนำจากผู้ดูแลและระบบมีความเชื่อถือได้ สามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้งาน และแก้ปัญหาได้ในทันทีที่ผู้ใช้งานต้องการหรือตามระยะเวลาที่กำหนด และมีช่องทางในการติดต่อผู้ดูแลระบบหลายช่องทาง

10. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ หมายถึง ประสิทธิผลจากการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวัดจากระดับความสำเร็จของงานที่สามารถทำแล้วบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

11. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย กระบี่ ชุมพร ตรัง นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ยะลา ระนอง สงขลา สตูล และ สุราษฎร์ธานี

12. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 1,190 แห่ง

13. ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานการเงิน ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (The electronic Local Administrative Accounting System) หรือ e-LAAS ประกอบด้วยระบบงบประมาณ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย ระบบบัญชี ปัจจัยด้านระบบบริหารงานบุคคล และระบบรายงานผู้บริหาร

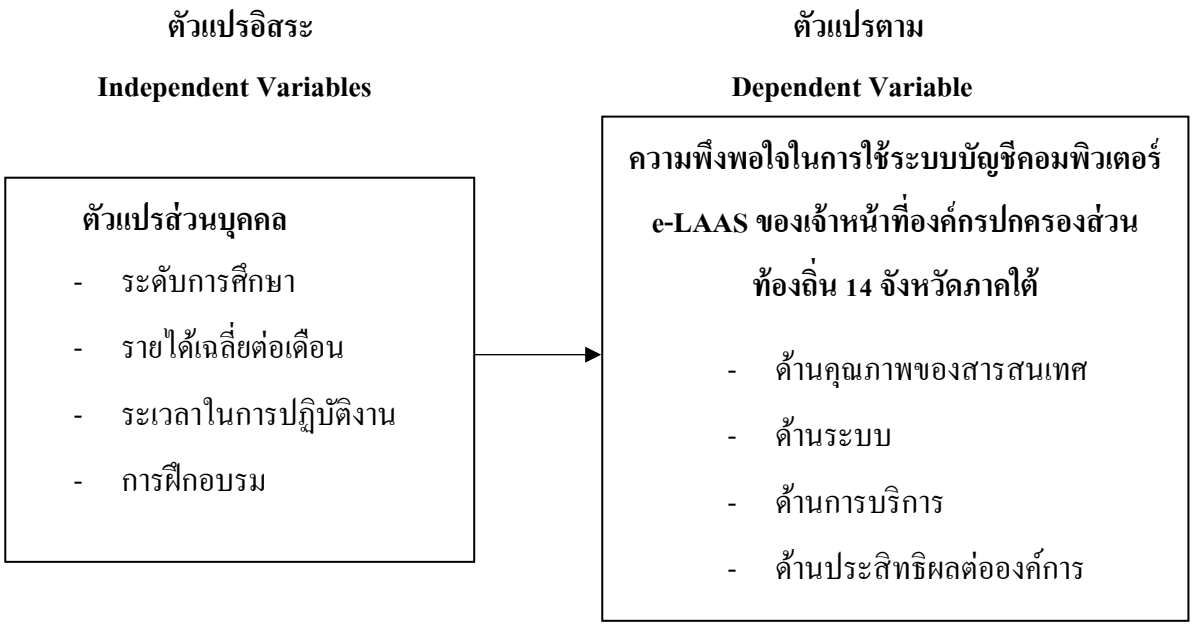
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
    1.1 ระดับการศึกษา
    1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
    1.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
    1.4 การฝึกอบรม
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย
    2.1 ด้านคุณภาพของสารสนเทศ
    2.2 ด้านระบบ
    2.3 ด้านการบริการ
    2.4 ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ

จากการประยุกต์แนวคิดดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
3. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคล
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดตั้งขึ้น โดยมีลักษณะหรือองค์ประกอบที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปอาจจะมีหลายประเภทก็ได้ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปของประเทศไทยจะมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีการกำหนดลักษณะหรือองค์ประกอบให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ คือ จะมีกฎหมายกำหนดวิธีการในการจัดตั้งรูปแบบการบริหารจัดการ อำนาจหน้าที่ วิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การคลังและงบประมาณเป็นแบบแผนเดียวกันทั่วประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองถิ่น, 2551)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) คือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง ยกเว้นกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการ

สาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ

1.) เทศบาลนคร คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

2.) เทศบาลเมือง คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล

3.) เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล และระบุชื่อพร้อมอาณาเขตของเทศบาลตำบลไว้ด้วย[2] ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือ เป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า "เทศบาลตำบล" จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกันกับ "ตำบล" แต่เทศบาลตำบลไม่จำเป็นจะต้องครอบคลุมตำบลเพียงตำบลเดียว หรือไม่จำเป็นต้องครอบคลุมตำบลตามชื่อเทศบาลนั้น เช่น เทศบาลตำบลแม่สาย ครอบคลุมบริเวณเมืองต่อเนื่องระหว่างตำบลเวียงพางคำ และตำบลแม่สาย พื้นที่นอกเหนือท้องที่เทศบาลนี้ มีฐานะเป็นท้องที่ตำบล ซึ่งต่อมาก็ยกขึ้นเป็นเทศบาลภายหลัง

โดยท้องที่เทศบาลทั้งสามรูปแบบนี้ จำเป็นจะต้องมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเขตชุมชนนั้นๆ ขึ้นเป็นเทศบาลในแต่ละระดับชั้นด้วย ดังนั้น ในทางปฏิบัติ ท้องถิ่นบางแห่งอาจจะผ่านเกณฑ์ทั้งด้านประชากร และรายได้แล้ว แต่ยังมีสถานะเป็นองค์กรในระดับที่ต่ำกว่าที่ควรจะเป็นอยู่ เนื่องด้วยยังไม่มีการยกฐานะ

สำหรับ เขตเทศบาลเมือง (บางแห่ง) และ เขตเทศบาลนคร จะแบ่งเขตการปกครองย่อยลงเป็น ชุมชน ซึ่งมีฐานะเท่ากับ หมู่บ้าน ในระบบการปกครองส่วนภูมิภาค โดยชุมชนจะไม่มีตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน และกำนัน ซึ่งเป็นตำแหน่งของระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และพิเศษสำหรับเขต

เทศบาลนครขนาดใหญ่หลายแห่งเช่น นครเชียงใหม่ นครหาดใหญ่ เมืองพัทยา และ นครนนทบุรีมีเขตการปกครองในระดับ แขวง ซึ่งเป็นการรวมชุมชนหลายๆ ชุมชนเข้าด้วยกัน โดยแขวงนี้ ไม่ได้มีอาณาเขตตามเขตตำบลแต่อย่างใด

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2562 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล (นคร/เมือง/ตำบล) และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,190 แห่ง

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง (2551:91) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) หมายถึงวิชาที่ศึกษาเกี่ยวกับประชากร ทั้งนี้เพราะคำว่า “Demo” หมายถึง “People” ซึ่งแปลว่า “ประชาชน” หรือ “ประชากร” ส่วนคำว่า “Graphy” หมายถึง “Writing Up” หรือ “Description” ซึ่งแปลว่า “ลักษณะ” ดังนั้น เมื่อแยกพิจารณาจากรากศัพท์คำว่า “Demography” น่าจะมีความหมายตามที่กล่าวข้างต้น คือวิชาที่เกี่ยวกับประชากรนั่นเอง

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2552 : 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) ของ Defleur and Bcll-Rokeaoh (1996) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากรซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่ม ๆ ได้คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้นบุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎีเอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อน และได้นำมา

ประยุกต์ ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่าผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ปรมะ สตะเวทิน (2546 : 112-118) ได้อธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสารอย่างไรก็ตามในการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ กันนั้น จำนวนของผู้รับสารก็มีปริมาณแตกต่างกันด้วย การวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนน้อยคนนั้นมักไม่ค่อยมีปัญหา หรือมีปัญหาน้อยกว่าการวิเคราะห์ผู้รับสารที่มีจำนวนมากเนื่องจากการวิเคราะห์คนที่มีจำนวนน้อยเราสามารถวิเคราะห์ผู้รับสารทุกคนได้ แต่ในการวิเคราะห์คนจำนวนมากเราไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละคนได้เพราะมีผู้รับสารจำนวนมากเกินไป นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังไม่รู้จักผู้รับสารแต่ละคนด้วย ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมาก ก็คือการจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มๆ ตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่อายุ เพศ สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ การศึกษาศาสนา สถานภาพสมรส เป็นต้น ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และการเข้าใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

1.) เพศ (Sex) หญิงชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์จากงานวิจัยทางด้านจิตวิทยาทั้งหลายได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองทั้งเพศไว้แตกต่างกัน

2.) อายุ (Age) อายุเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนด หรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆของบุคคล ดังคำกล่าวที่ว่าผู้ใหญ่อาบน้ำร้อนมาก่อน เกิดมาหลายฝน หรือเรียกคนที่มีประสบการณ์น้อยกว่าว่าเด็กเมื่อวานซืน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นเครื่องบ่งชี้หรือแสดงความคิด ความเชื่อ ลักษณะการโต้ตอบต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของบุคคลคนเราโดยทั่วไปเมื่ออายุเพิ่มขึ้น ประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็เพิ่มมากขึ้น วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3.) การศึกษา (Education) การศึกษาหรือความรู้เป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสารการที่คนได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน จึงย่อมมีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน คนทั่ว ๆ ไปมักจะสนใจหรือยึดแนวความคิดในแนวสาขาของตนเป็นสำคัญ และบุคคลมักมีลักษณะบางประการที่แสดงหรือบ่งชี้

ถึงพื้นฐานการศึกษาหรอสาขาวิชาที่เรียนมา เนื่องจากสถาบันการศึกษาเป็นสถาบันที่อบรมกล่อมเกลาให้บุคคลมีบุคลิกภาพไปในทิศทางที่แตกต่างกัน ทางด้านครูผู้สอนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของผู้เรียนโดยการสอดแทรกความรู้สึกนึกคิดของตัวเองให้แก่ผู้เรียน ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นตัวกำหนดในกระบวนการเลือกสรรของผู้รับ

4.) สถานภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio-Economic Status) อันได้แก่ เชื้อชาติและชาติพันธุ์ ถิ่นฐาน ภูมิลำเนา พื้นฐานของครอบครัวอาชีพ รายได้และฐานะทางการเงิน ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อผู้รับ ซึ่งในการวิจัยทางด้านนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็นว่าสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสถานะภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ต่างกัน มีทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

5.) ศาสนา (Religion) การนับถือศาสนาเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งของผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้รับสาร ทั้งทางด้านทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมโดยศาสนาได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนและกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตคนตลอดทั้งชีวิต

ปัจจัยทางด้านประชากรนั้นยังมีลักษณะอื่นๆ อีก ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อทำความรู้จักกับการสื่อสารได้โดยอยู่ภายใต้แนวความคิดที่ว่าถ้าบุคคลมีปัจจัยเหล่านั้น แตกต่างกันความคิดและการกระทำก็มีแนวโน้มที่จะแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้สามารถนำไปใช้อธิบายปัจจัยของประชากรด้านอื่นๆ ได้

การศึกษา และวิเคราะห์เกี่ยวกับประชากร หรือประชาชน กล่าวว่า โดยทั่วไปคนแต่ละคนจะมีแนวโน้มที่จะรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับกรอบอ้างอิงความคิดของตนเอง ซึ่งกรอบอ้างอิงทางความคิดนี้รวมถึง เพศ การศึกษา ความสนใจ และความเกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ สถานภาพทางสังคม และอื่นๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีความสำคัญของบุคคล โดยกรอบอ้างอิงทางความคิดเหล่านี้ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของความรู้ ความเชื่อ ทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม ความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคล

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2552) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการจัดทำบัญชี คือ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม รวมถึงช่องทางการรับรู้ของคนแต่ละคนอีกด้วย หลังจากที่ได้รับข่าวสาร คนที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะศึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยที่ยังไม่เชื่อในทันที การศึกษายังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อรายได้และสถานภาพทางสังคมอีกด้วย คนที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสที่จะมีรายได้ที่สูงกว่าคนที่มีการศึกษาที่ต่ำกว่า ดังนั้น ระดับการศึกษาจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงกำลังซื้อของคนแต่ละคน และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการใช้ชีวิตของแต่ละคน โดยรายได้มักจะถูกใช้ในการแบ่งชนชั้นทางสังคม ดังนั้น รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ซึ่งถ้างานไหนที่ทำเป็นระยะเวลานาน งานเหล่านั้นก็จะกลายเป็นเรื่องง่าย ดังนั้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจึงมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

การฝึกอบรม การฝึกอบรมถือเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจในการทำงานขององค์กร และสามารถนำความรู้ความสามารถของตนมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้ทำบัญชีมีความกระตือรือร้นในการทำงานอีกด้วย

สำหรับการศึกษาเรื่องการศึกษาผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ ทางประชากรศาสตร์เป็นแนวทางในการศึกษา เนื่องจากตัวแปรแต่ละตัวแปรของบุคคลหนึ่งที่แตกต่างตามลักษณะประชากรศาสตร์ ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลกับสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ/ไม่พอใจ สนใจ/ไม่สนใจ เป็นต้น (วิมลสิทธิ หริยางกูล. 2549 : 64) สอดคล้องกับ สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2554 : 127) ที่กล่าวว่าเมื่อบุคคลมีความต้องการเกิดขึ้นความต้องการนั้นจะส่งผลให้เกิดแรงขับ ซึ่งหมายถึง ความต้องการนั้นเริ่มมีทิศทาง และผลักดันให้ร่างกายมีการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น และเมื่อมีความต้องการไปสู่ความปรารถนาบุคลิกก็จะเกิดความพึงพอใจ และเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไป เป็นไปตามทฤษฎีของ Maslow (1970) ที่กล่าวว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด เพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการอย่างหนึ่งและได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่เป็นอย่างนี้เรื่อยไป นั่นคือ เมื่อเกิดความปรารถนาขึ้นก็จะมีแรงขับเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายก็จะเกิดความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้ต่างๆ กัน ซึ่งผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในลักษณะของการประเมินค่าว่าเป็นไปในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือไม่มีทิศทางต่อเรื่องนั้นๆ

การวัดความพึงพอใจ

การวัดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่ง บุญเรียง ขจรศิลป์ (2553) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถวัดสถานการณ์ต่างๆได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ที่ 5 หัวข้อ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อวัดความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้แต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ย บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549) ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า วิธีการของ Likert นั้นสามารถวัดความพึงพอใจได้อย่างกว่างขวางกว่าแบบอื่นๆ โดยสามารถวัดได้เกือบทุกเรื่องและให้ความเที่ยงตรงสูง

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2556 : 95-113) กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบดังนี้

1.) แบบสอบถาม โดยปกติจะประกอบด้วยคำถามหลายๆ คำถาม หรือข้อความหลายข้อความเพื่อให้เลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดไว้

2.) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่มีประสิทธิผลสูงมากในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ หากผู้ที่ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมเป็นอย่างดีหรือมีประสบการณ์ ข้อได้เปรียบคือผู้ทำการสำรวจจะทราบถึงความคิดอื่นๆ ของผู้ตอบที่กำลังพูดถึงและอาจจะสอบถามคำถามปลายเปิดเพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากน้ำเสียงของผู้ตอบ

3.) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบรายตัวและนัดหมายเป็นทางการใช้วิธีบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์อย่างเป็นระบบจะต้องสอบถามด้วยคำถามเฉพาะเจาะจงและเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้

4.) การสัมภาษณ์แบบเข้าประกบสอบถามอย่างไม่เป็นทางการ และไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า เป็นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างสูง ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงแทรกระหว่างการดำเนินการสัมภาษณ์ได้

5.) การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ เป็นการเชิญกลุ่มผู้ตอบประมาน 5-10 คน เข้ามาร่วมกิจกรรมเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนและพรรณนา อธิบายความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่แท้จริงควรสรรหาผู้ตอบที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งคนดำเนินกิจกรรมควรเป็นคนภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงการมีอคติต่อคำตอบได้

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e - LAAS

ระบบสารสนเทศนับว่ามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ โดยจะเห็น ได้จากการที่ระบบสารสนเทศถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายกับภาคธุรกิจต่างๆ มาเป็นระยะเวลานาน (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554) โดยระบบสารสนเทศที่ภาคธุรกิจต่างๆ นิยมใช้และให้ความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ คือระบบสารสนเทศทางการบัญชี เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการเงินประจำวัน และตรวจสอบธุรกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีไปใช้ในการวางแผนธุรกิจ ควบคุมการดำเนินงาน และบริหารงานด้านการเงินขององค์กรให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ไพบูลย์ เกียรติกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) ดังนั้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทยจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น ซึ่งถือเป็นการเริ่มต้นสร้างมาตรฐานการทำงานและสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งในอดีตกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลในเชิงปริมาณ และสถิติการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นในด้านงบประมาณ การเงินการคลัง การบัญชี หรือแม้แต่ข้อมูลในส่วนของบุบุคลากรท้องถิ่นที่สามารถนำมาใช้ในเชิงวิเคราะห์ สถานภาพ และประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสนองนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลที่ได้มีการสั่งการณ์ลงไปซึ่งข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมไม่ใช่การเข้าไปเก็บรวมรวบข้อมูลของแต่ละพื้นที่แต่ละองค์การ อันจะทำให้ได้มาซึ่งความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลไม่ทันการณ์ และอาจจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อเป้าหมายในการได้มาซึ่งข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถนำมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพการดำเนินงานของท้องถิ่น รวมทั้งการวิเคราะห์การตอบสนองนโยบายของภาครัฐ จึงไม่ใช่เรื่องของการบังคับเรียกข้อมูล แต่ต้องเป็นการสร้างระบบงานที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานประจำวันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดมาตรฐานและประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อมูลที่ได้มาจัดเก็บไว้ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานได้ทั้งสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ และต้องสามารถรวบรวมข้อมูล ทั้งหมดมาไว้ที่ส่วนกลางเพื่อการวิเคราะห์ในเชิงนโยบายด้วยข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง มีความทันสมัย และตรวจสอบได้ง่าย โดยมีการออกแบบโครงสร้างระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เพื่อให้การบริหารงานด้านการเงินการคลังมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ อีกทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำงานบนระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ได้อย่างอิสระ และความอิสระของการทำงานบนระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จะนำมาซึ่งฐานข้อมูลที่สะท้อนถึงความเป็นจริงในการบริหารงานของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ไปดำเนินการสร้างสรรค์ระบบงานต่อเนื่องอื่นๆ ได้อีกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะระบบการจัดทำรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร ซึ่งเป็นระบบที่จะนำเอาข้อมูลต่างๆ จากระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ นำไปผ่านกระบวนการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ เช่น ดัชนีทางเศรษฐกิจต่างๆ ข้อมูลในปัจจุบันสามารถนำมาวิเคราะห์ Ratio ทางเศรษฐกิจต่างๆ ได้ ไม่ต่ำกว่า 50 ตัว ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์เป็นระบบงานพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นระบบงานเพื่อการเริ่มต้นในการได้มาซึ่งข้อมูลที่แท้จริงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลแบบบูรณาการระบบงานอื่นๆ ก็สามารถ

สร้างสรรค์ขึ้นได้ต่อเนื่องจากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็นระบบการบริหารสินทรัพย์ (Assets Management System) ระบบการบริหารงานบุคคล (Human Resource Management Information System: HRMIS) ระบบการจัดการคลังข้อมูล (Knowledge Management System) เป็นต้น ซึ่งระบบงานทั้งหลายเหล่านั้นจะเป็นระบบงานที่นำเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มั่นคงและยั่งยืน และยังทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นสภาพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กรมบัญชีกลาง ฯลฯ ได้มีข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัยสะท้อนถึงสภาพของท้องถิ่นในประเทศไทย ได้อย่างถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ โดยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่กล่าวถึง คือ ระบบการบันทึกบัญชีและการจัดทำรายงานการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System) หรือ e-LAAS ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย ได้แก่

ระบบงบประมาณ เป็นระบบย่อยสำหรับการบริหารจัดการงบประมาณ ร่างเทศบัญญัติ/ ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายงบเฉพาะการ รวมทั้งการร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายฉบับเพิ่มเติม และการโอนงบประมาณในระหว่างปีงบประมาณ เป็นระบบอัตโนมัติสำหรับการบริหารทางด้านการเงิน โดยการรับ - จ่ายเงินในระบบจะเชื่อมโยงกันกับงบประมาณและทำการลงบัญชีให้โดยอัตโนมัติ

ระบบรายรับ เป็นระบบย่อยสำหรับการบริหารจัดการเรื่องรายรับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับกระบวนการรับเงินภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุนจากส่วนกลาง รวมทั้งกระบวนการจัดเก็บเงินรายได้ที่เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง สามารถเชื่อมโยงกับระบบแผนที่ภาษีในส่วนที่เป็นภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีป้าย รวมทั้งอากรและค่าธรรมเนียมอื่นๆ โดยเมื่อมีการรับเงินในระบบแล้ว ระบบจะลงบัญชีให้โดยอัตโนมัติ

ระบบรายจ่าย เป็นระบบย่อยสำหรับการบริหารจัดการเรื่องการจ่ายเงินของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่การจัดทำรายงานขอซื้อ/ขอจ้าง การทำสัญญา ฎีกาการเบิกจ่าย จนถึงการพิมพ์เช็คใบถอน ใบโอนเงินธนาคาร นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงในส่วนของการยืม/คืนเงินงบประมาณ การใช้จ่ายเงินสะสม การริบ/คืนเงินประกันสัญญา ประกันซอง ประกันผลงาน ประกัน

สัญญาเช่าและอื่นๆ การลงบัญชีเป็นการลงบัญชีให้โดยอัตโนมัติสำหรับระบบรายจ่าย ผู้บริหารท้องถิ่นสามารถติดตามบริหารการใช้จ่ายงบประมาณได้จากในระบบงาน

ระบบบัญชี เป็นระบบย่อยสำหรับการบริหารจัดการทางด้านบัญชี รายงานทางการเงิน ซึ่งสามารถออกรายงานเพื่อแสดงสถานะการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้เป็นรายวัน รายเดือน รายไตรมาส และประจำปี

ระบบรายงานผู้บริหาร เป็นระบบย่อยสำหรับการแสดงรายงานต่างๆ ทางด้านการเงินการคลังให้กับผู้บริหารของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการเรียกดูข้อมูลการปฏิบัติงานต่างๆ การรับ-จ่ายเงิน และงบการเงินต่าง ๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมทั้งประเทศ

โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น กองคลังเป็นส่วนงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานผ่านระบบบัญชีฯ ดังกล่าว เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นระบบในการจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน โดยเฉพาะการบัญชีในระบบเกณฑ์คงค้างที่มีมาตรฐานการบัญชีที่เป็นสากลเหมือนกันทั่วโลกล้วนเป็นระบบที่มีความเกี่ยวโยงกับการปฏิบัติงานของกองคลังทั้งสิน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2551)

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของ Delone และ McLean (1992) สรุปได้ว่า

1.) ด้านคุณภาพของระบบ (System Quality) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก และยังพบว่าด้านคุณภาพของระบบสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศอีกด้วย

2.) ด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

3.) ด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality) ส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมากและยังพบว่าด้านคุณภาพของระบบสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้งานอีกด้วย

4.) ด้านการใช้งานสารสนเทศ (Use) ส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

5.) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) ส่งผลต่อการใช้งานสารสนเทศ และผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

จากแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLorean McLean (2003) จะเห็นได้ว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้กับองค์กรจะประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์กับองค์กรมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่องตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP ของ Chine & Taser (2007) ซึ่งได้นำรูปแบบจำลองความสำเร็จของ DeLorean McLean (2003) มาประยุกต์ใช้โดยจากการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ สารสนเทศส่วนใหญ่ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการดังนั้น ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำ ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จจากสามปัจจัย ดังนี้

1.) ปัจจัยด้านคุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality)

คุณภาพของสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ (DeLorean McLean, 2003) โดยคุณสมบัติของสารสนเทศที่มีคุณภาพ ประกอบไปด้วยความถูกต้อง ทันเวลา สามารถตรวจสอบได้ (ไพบูลย์ เกียรติกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Gable et al, 2003) มีความสมบูรณ์เพียงพอ มีความเป็นปัจจุบันและมีความคุ้มค่า (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554) ระบบสารสนเทศที่มีรูปแบบสารสนเทศหรือรายงานต่างๆ ที่ประมวลผลแล้วเข้าใจยากและไม่มีความยืดหยุ่นอาจก่อให้เกิดปัญหาในการใช้งาน (กาญจนา ศรีสุข, 2554) และเกิดปัญหาในด้านความไม่เข้าใจเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ (นิลเนตร พรมมิ, 2554) นอกจากนี้ จากการศึกษาปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปของโปรแกรม All In One มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาของบริษัท ธิกัลย์ จำกัด พบว่าปัจจัยด้านข้อมูลมีผลต่อความสำเร็จในภาพรวมในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปฯ มาใช้ (อมรรัตน์ เกษมศักดากร, 2553)

ดังนั้น ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของสารสนเทศ

หมายถึง สารสนเทศหรือรายงานที่ได้จากระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลามีความถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งมีความสมบูรณ์เพียงพอและสามารถตรวจสอบได้

2.) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (System Quality)

ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้นอกจากจะขึ้นอยู่กับคุณภาพของสารสนเทศแล้ว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือคุณภาพของระบบ (DeLorean McLean, 2003, เจษฎา ดวงใย, 2542, นิตยา มณีรัตน์, 2553) โดยมีผู้วิจัยหลายท่านได้ศึกษาพบว่ามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ได้แก่ ความชัดเจนและความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบ และความยืดหยุ่น (Gable et al, 2003) การรวมกันของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ (ประกายศรี ศรีพรหม, 2553) เมนูคำสั่งต่างๆ ของหน้าจอสามารถเข้าใจง่าย การจัดวางรูปแบบของหน้าจอระบบงาน ระบบสามารถจัดทำรายงานได้อย่างรวดเร็ว ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่เหมาะสม เมื่อคลิกเมนูค้นหาสามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที (พุทธรักษา ปลังแสงมาส, 2551) ฟังก์ชันการใช้งานตรงตามความต้องการ (ณัฏฐวี อำไรรัตนา, 2552) ช่วยลดขั้นตอนที่สลับซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างถูกต้อง (พรปวีณ์ ประวัง, 2555) นอกจากนี้จากการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัญหาของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ คือระบบสารสนเทศมีความซับซ้อนและเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ (สุรัสวดี ที่เขียว, 2553) และยังมีความผิดพลาดเมื่อนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ไปปฏิบัติจริง (ภูชิยา เรื่องขันธ์, 2554) ซึ่งปัญหาดังกล่าว ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มาใช้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงสรุปได้ว่า คุณภาพของระบบ หมายถึง ขั้นตอนการทำงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความสมบูรณ์เพียงพอ รวมทั้งเมนูคำสั่งต่างๆ บนหน้าจอระบบ มีการจัดวางรูปแบบของหน้าจอที่สามารถมองหาเมนูคำสั่งหรือรายการที่ต้องใช้งานได้ง่าย สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว และหมายความรวมถึงคุณภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบอินเตอร์เน็ตขององค์การด้วย

3.) ปัจจัยด้านคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

ปัจจัยความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ คุณภาพการบริการ (DeLorean McLean, 2003) โดยจากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเชื่อถือได้ในการแก้ปัญหาทางด้านระบบงาน ความมั่นใจในทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ และความสามารถในการแก้ปัญหาระบบได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือในทันที่ที่ต้องการ รวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลระบบมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเป็นอย่างดี เอาใจใส่ใจ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และอธิบายให้ผู้ใช้เข้าใจเมื่อผู้ใช้ระบบไม่เข้าใจการใช้งาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบงาน Image-enabled Workflow Application มาใช้ (พุทธรักษา ปลั่งแสงมาส, 2551) และจากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ Local Administrative Accounting System (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศ ควรมีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งผู้ดูแลระบบจะต้องเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำผู้ใช้ระบบ โดยใช้ความรู้ความสามารถ ด้วยความเต็มใจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ (สุรัสวดี ที่เขียว, 2553)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพ์พิศา และปวีนา กองจันทร์ (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในจังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตอำเภอพยัคฆภูมิพิสัยและอำเภอนาเชือกจำนวน 44 กลุ่ม เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบประเมินประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี และใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และสมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ทางด้านบัญชี และความเข้าใจในขั้นตอนการทำบัญชีของผู้จัดทำบัญชี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต โดยปัจจัยทางด้านความรู้ทางด้านบัญชีของผู้จัดทำบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ และปัจจัยด้านความเข้าใจในขั้นตอนการจัดทำบัญชีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพหารจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์ ที่ระดับความเชื่อมั่น 99 เปอร์เซ็นต์ ส่วนปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำบัญชี ด้านการฝึกอบรมทางบัญชีของผู้จัดทำบัญชี และด้านหน่วยงานกำกับดูแล ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีกลุ่มออมทรัพย์ อย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า หากผู้ทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตมีความรู้ด้านการบัญชีเป็นพื้นฐาน และมีความเข้าใจในขั้นตอนการทำบัญชี จะส่งผลให้การจัดทำบัญชีมีประสิทธิภาพมากขึ้น

นิตยา มณีรัตน์ (2553) ได้ศึกษา การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดทฤษฎี 6 เรื่อง คือ (1) ปัจจัยความสำเร็จ 5 ปัจจัย คือ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการของโปรแกรม และด้านคู่มือ (2) แนวคิดระบบสารสนเทศทางบัญชี (3) แนวคิดคุณลักษณะของระบบบัญชี (4) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบัญชี (5) แนวคิดระบบงานคลัง และงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (6) แนวคิดการดำเนินงานและการใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสังเกตการณ์งานจริงในองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ และการใช้แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ในจังหวัดเชียงใหม่ ของปี พ.ศ. 2552 จำนวน 504 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ ระบบ e-LAAS ทั้ง 5 ปัจจัย ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากและมากที่สุด และปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ e-LAAS ทั้ง 5 ปัจจัยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความรุนแรงในระดับปานกลาง และน้อย ในส่วนของด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-LAAS จำนวน 4 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย และระบบบัญชีและรายงานการเงิน พบว่าระบบงบประมาณ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ระบบบัญชีและรายงานการเงินมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ส่วนระบบรายรับ และระบบรายจ่าย มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

สุภาวดี ลอยศรี และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร และปัจจัยด้านการใช้โปรแกรมทางบัญชีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมทางบัญชีของหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณผลลัพธ์ที่ได้คาดว่าจะเป็นแนวทางการแก้ไข พัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะของบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมทางบัญชีในเทศบาลตำบลเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมทางบัญชีในเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555) ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานด้านการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ โดยศึกษาจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการสัมภาษณ์เชิงลึก จากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ รวมทั้งสิ้น 12 คน ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ มีปัญหาในการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบุคลากรขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และมีทัศนคติในการทำงานว่ามีความยุ่งยากซับซ้อนเกิดความล่าช้าในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีอินเตอร์มีความเร็วต่ำกว่ามาตรฐานกำหนดเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และพบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานบนระบบ เช่น ระบบงบประมาณ พบว่าบางโครงการไม่มีในระบบงบประมาณ และไม่สามารถเปลี่ยนแปลง งบประมาณและคำชี้แจงงบประมาณได้ ระบบรายรับและระบบรายจ่าย พบว่าบางรายการไม่มีใน ระบบทำให้การบันทึกข้อมูลรายรับรายจ่ายเข้าระบบไม่ได้เป็นเหตุให้ไม่สามารถดำเนินการใน ขั้นตอนต่อไปได้

พรปวีณ์ ประวัง (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administration Accounting System : e-LAAS) ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัด พะเยา และเปรียบเทียบความแตกต่างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อ ประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัด พะเยา โดยศึกษาจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา จำนวน 45 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำ การเปรียบเทียบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัด พะเยา เรียงตามลำดับจากปัจจัยที่มีผลมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ปัจจัยด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านผู้บริหาร และ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์

กาญจนา ศรีสุข (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิผลในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของบุบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลของจังหวัดสงขลา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเทศบาลในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการการกองคลัง เจ้าหน้าที่งบประมาณ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี และเจ้าหน้าที่พัสดุ รวมทั้งสิ้น 175 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยหาความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาในการใช้งานระบบบัญชี e-LAAS 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ไม่มีเวลาเพียงพอในการศึกษาการใช้ระบบ ด้านเทคโนโลยีระบบที่มีความทันสมัยแต่ไม่สะดวกในการใช้งาน ด้านโปรแกรมที่ใช้ในระบบที่เข้าใจยาก ด้านวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ และด้านการบริหารจัดการและการติดต่อประสานงาน ระหว่างองค์กรที่ไม่มีความสะดวกและล่าช้า นอกจากนี้ส่วนใหญ่ยังพบปัญหารูปแบบรายงาน ข้อมูลที่ประมวลผลแล้วเข้าใจยากและไม่มีความยืดหยุ่น และการเชื่อมโยงข้อมูลเครือข่ายมักเกิด ความล้มเหลวและล่าช้า

ภูชิยา เรืองขันธ์ (2554) ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบบัญชีการเงิน (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง สมุทรปราการ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบบัญชี การเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดต่างๆ โดย ศึกษาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชีการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 20 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบบัญชีการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ระบบบัญชี ระบบบัญชี e-LAAS ยังมีความผิดพลาดเมื่อนำไปปฏิบัติงานจริง และขาดการประเมินผลการใช้เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์ขึ้น ประกอบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดความพร้อมในการใช้ระบบบัญชี e-LAAS เช่น เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจเครื่องคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตไม่มีคุณภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานงานขาดประสิทธิภาพ

นิลเนตร พรมมิ (2554) ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ การศึกษาใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยัง ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และยังมีความไม่เข้าใจในด้านการจัดทำรายงานและไม่เข้าใจในการจัดทำบัญชีและทะเบียนต่างๆ ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) และปัญหาความไม่เข้าใจเกี่ยวกับเอกสารประกอบการลงบัญชีและแบบฟอร์มการลงบัญชีซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์มหลายครั้ง

วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และศึกษาอิทธิพลของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบดังกล่าวมาใช้ การวิจัยได้ศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และด้านปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ การส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนโครงการ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การให้ความรู้และการอบรม ทักษะส่วนบุคคล โดยใช้โมเดลการวัด ความสำเร็จ

ของ DeLorean McLean (2003) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้ระบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ใช้ซอฟต์แวร์ SAP จำนวน 360 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ตามความสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความถี่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงานของพนักงาน และการฝึกอบรมมีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้แตกต่างกัน และปัจจัยการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนโครงการ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การให้ความรู้และการอบรม และทักษะส่วน บุคคลของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของการนำระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรมาใช้

สุรัสวดี ที่เขียว (2553) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ Local Administrative Accounting System (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ Local Administrative Accounting System (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล 34 แห่ง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ดูแลระบบ และกลุ่มผู้ปฏิบัติ รวมทั้งสิ้น 238 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้อัตราส่วนร้อยละ และแจกแจงความถี่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการขาดการ กำกับดูแลอย่างจริงจังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการใช้ระบบ ระบบมีความซับซ้อนยากต่อการปฏิบัติงานจริงเนื่องจากระบบเป็นระบบใหญ่หากระบบย่อยใดไม่บันทึกข้อมูล ก็จะทำให้ระบบย่อยอื่นๆ ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ และยังพบว่าเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการ บันทึกข้อมูลผู้ดูแลระบบไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดได้เอง ต้องแจ้งไปยังส่วนกลาง คือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงาน หยุดชะงัก นอกจากนี้จากการศึกษายังพบปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ หรือระบบสัญญาณอินเตอร์เน็ตไม่ดีทำให้ไม่สามารถใช้งานระบบได้

Chine & Taser (2007) ทำการศึกษาเรื่องตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP โดยนำรูปแบบจำลองความสำเร็จของ Deleon and McLean (2003) ประยุกต์ใช้โดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบ ERP จาก 3 บริษัท ที่ผลิตหรือขายสินค้าเทคโนโลยีในประเทศ ไต้หวัน โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่าตัวชีวัดที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ส่วนใหญ่คือด้าน คุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านคุณภาพของสารสนเทศ

DeLorean McLean (2003) ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าด้านคุณภาพของระบบส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก และยังพบว่าด้านคุณภาพของระบบสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก ด้านคุณภาพของการบริการส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก และยังพบว่าด้านคุณภาพของระบบสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการใช้งาน สารสนเทศส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการใช้งานสารสนเทศและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

Gable et al. (2003) ศึกษารูปแบบจำลองการวัดผลความสำเร็จของระบบองค์กร โดยการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 27 แห่ง ซึ่งการวัดผลความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ดังนี้

1.) คุณภาพของระบบ ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล ความง่ายในการใช้งาน ความถูกต้องของระบบ ความยืดหยุ่นและประสิทธิผล เป็นต้น

2.) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของระบบสารสนเทศ ความต้องการของผู้ใช้งาน ประโยชน์ของสารสนเทศ การเข้าใจความถูกต้องของเนื้อหา และความทันเวลา เป็นต้น

3.) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจในข้อมูลสารสนเทศ ความพึงพอใจในระบบ ความพึงพอใจในภาพรวม และความสุขในการใช้งาน เป็นต้น

4.) ผลลัพธ์ส่วนบุคคล ประกอบด้วย เกิดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพในการตัดสินใจส่วนบุคคล และช่วยเพิ่มผลผลิตส่วนบุคคล เป็นต้น

5.) ผลลัพธ์ต่อองค์กร ประกอบด้วย ต้นทุนองค์กรที่ลดลง จำนวนพนักงานที่ลดลง เพิ่มผลผลิตในภาพรวม และช่วยในเรื่อง E-Government เป็นต้น

ชื่อ	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรต้น														
		ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	การฝึกอบรม	ความรู้ทางด้านบัญชี	ความเข้าใจในขั้นตอน	หน่วยงานกำกับดูแล	ด้านบุคลากร	การดำเนินงาน	ผู้บริหาร	การติดต่อประสานงาน	เพศ	อายุ	ผู้ปฏิบัติ	ความพึงพอใจ
พิมพ์พิศา และปวีนา กองจันทร์ (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในจังหวัดมหาสารคาม			√	√	√	√	√								
นิตยา มณีรัตน์ (2553)	การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่								√	√						
ธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555)	ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์			√		√	√									
พรปวีณ์ ประวัง (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา	√	√						√		√					
กาญจนา ศรีสุข (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิผลในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลของจังหวัดสงขลา	√	√						√			√				
วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	√	√	√	√	√				√			√	√		
สุรัสวดี ที่เขียว (2553)	ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี							√			√				√	
Chine & Taser (2007)	ศึกษาเรื่องตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP															
DeLorean McLean (2003)	ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ									√						√
Gable et al. (2003)	ศึกษารูปแบบจำลองการวัดผลความสำเร็จของระบบองค์กร โดย การสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 27 แห่ง														√	√

ชื่อ	หัวข้อวิจัย	ตัวแปรตาม							
		ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	ด้านระบบ	ด้านการบริการ	ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	ด้านเทคโนโลยี	วัสดุอุปกรณ์และสถานที่	การวางแผน	การกำกับดูแล
พิมพ์พิศา และปวีนา กองจันทร์ (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตในจังหวัดมหาสารคาม				√				
นิตยา มณีรัตน์ (2553)	การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่	√	√		√				
ธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555)	ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์	√	√						
พรปวีณ์ ประวัง (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา	√	√	√	√				
กาญจนา ศรีสุข (2554)	ปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิผลในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลของจังหวัดสงขลา		√		√	√	√		
วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ นำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย				√			√	
สุรัสวดี ที่เขียว (2553)	ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี	√	√				√		√
Chine & Taser (2007)	ศึกษาเรื่องตัววัดความสำเร็จของระบบ ERP	√	√	√					
DeLorean McLean (2003)	ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	√	√	√	√				
Gable et al. (2003)	ศึกษารูปแบบจำลองการวัดผลความสำเร็จของระบบองค์กร โดย การสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP จำนวน 27 แห่ง	√	√		√				

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดจำนวน 1,190 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2562 : เว็บไซต์) และทำการสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน ไม่เกิน 5% ด้วยวิธีการคำนวณ แสดงรายละเอียดในสมการ

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1+\mathrm{N}(e)^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

โดยแทนค่า

$$n = \frac{1,190}{1 + 1,190(0.05)^2} = 300$$

ตาราง 1

แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	จังหวัด	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	กระบี่	62	16
2	ชุมพร	79	20
3	ตรัง	100	25
4	นครศรีธรรมราช	185	46
5	นราธิวาส	89	22
6	ปัตตานี	114	29
7	พังงา	52	13
8	พัทลุง	74	19
9	ภูเก็ต	19	5
10	ยะลา	64	16
11	ระนอง	31	8
12	สงขลา	141	35
13	สตูล	42	11
14	สุราษฎร์ธานี	138	35
	รวม	**1,190**	**300**

เครื่องมือวิจัย

การศึกษาเรื่องผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)

1. <u>การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)</u>

การหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) ปกติแล้วจะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรจากสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้อง
R	คือ	คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

<u>เกณฑ์</u>

1. ข้อคำถามที่มีค่า **IOC** ตั้งแต่ **0.50-1.00** มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า **IOC** ต่ำกว่า **0.50** ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

2. <u>แบบสอบถาม (Questionnaire)</u>

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามจะใช้คำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จากการศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการอบรม โดยทั้ง 4 ข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ข้อที่ 1 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1.) ต่ำกว่าอนุปริญญา/เทียบเท่า
2.) ปริญญาตรี
3.) ปริญญาโท
4.) ปริญญาเอก

ข้อที่ 2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งสามารถคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ได้ระบุรายได้เฉลี่ยประมาณ 10,000 บาทต่อเดือนเป็นรายได้ที่ต่ำที่สุดของข้อมูล และรายได้เฉลี่ยประมาน 60,000 บาทต่อเดือนเป็นรายได้ที่สูงที่สุดของข้อมูลพนักงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ช่วงรายได้ดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วงรายได้ต่อเดือนดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้} = \frac{60{,}000 - 10{,}000}{5}$$

$$= 10{,}000 \text{ บาท}$$

1.) ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน

2.) 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน

3.) 30,001 – 40,000 บาทต่อเดือน

4.) 40,001 – 50,000 บาทต่อเดือน

5.) ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน

ข้อที่ 3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งสามารถคำนวณการแบ่งอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ได้ระบุระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี เป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่ำที่สุดของข้อมูล และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 40 ปี เป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สูงที่สุดของข้อมูลพนักงาน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการคำนวณการกำหนดช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้

$$\text{ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน} = \frac{40 - 0}{4}$$

$$= 10 \text{ ปี}$$

1.) ต่ำกว่า 10 ปี

2.) 10 – 20 ปี

3.) 21 – 30 ปี

4.) 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 4 การฝึกอบรม เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

1.) ไม่เคยฝึกอบรม

2.) 1 ครั้งต่อปี

3.) 2 ครั้งต่อปี

4.) มากกว่า 2 ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน	**ระดับความพึงพอใจ**
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจปานกลาง
2	พึงพอใจน้อย
1	พึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ โดยใช้สูตรคำนวณแบบช่วง ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถสรุปและแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ**
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เมื่อเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การทดสอบเครื่องมือ

การศึกษาเรื่องผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบและประเมินคุณภาพของ แบบสอบถาม ประกอบด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content validity) คือ ความสามารถของมาตรวัดหรือเครื่องมือวัดที่สามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัดได้ตามวัตถุประสงค์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548) โดยในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้วัดความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา (Content validity) โดยการนำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นปรึกษา

ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหาให้มีความเหมาะสมด้านภาษาและความชัดเจนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาเรื่องผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการศึกษาข้อมูลจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ดังนี้

1) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง (Google Form)

2) ส่งและรับคืนแบบสอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

3) ส่งและรับคืนแบบสอบถามผ่านทางเว็บไซต์เครือข่ายสังคม (Social Networking Website)

4) นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1) - 3) มาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและส่งแบบสอบถามไปยังช่องทางต่าง ๆ ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 300 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1) นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ตัวแปรส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

1.2) ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

2.) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม ใช้สถิติ One - way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ ด้านการบริการ และด้านประสิทธิผลต่อองค์การ

บทที่4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังนี้

ตาราง 2

แสดงจำนวน ค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

ตัวแปรส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าอนุปริญญา/เทียบเท่า	28	9.33
ปริญญาตรี	168	56.00
ปริญญาโท	103	34.33
ปริญญาเอก	1	0.33
รวม	300	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	122	40.67
20,000 – 30,000 บาท	99	33.00
30,001 – 40,000 บาท	63	21.00
40,001 – 50,000 บาท	10	3.33
ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป	6	2.00
รวม	300	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปรส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	129	43.00
10 – 20 ปี	125	41.67
21 – 30 ปี	25	11.67
ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	11	3.66
รวม	300	100.0
การฝึกอบรม		
ไม่เคยฝึกอบรม	43	14.33
1 ครั้งต่อปี	143	47.67
2 ครั้งต่อปี	82	27.33
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	32	10.67
รวม	300	100.0

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 รองลงมาคือ 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ 10 – 20 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67

การฝึกอบรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ตาราง 3 *แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้*

ความพึงพอใจในการใช้ระบบฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ			
1. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา	4.18	0.636	มาก
2. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความถูกต้องครบถ้วน	4.13	0.689	มาก
3. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความสมบูรณ์เพียงพอที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ในการตัดสินใจได้	4.15	0.643	มาก
4. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการถูกบันทึกไว้และสามารถเรียกดูเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้	4.28	0.676	มากที่สุด
รวม	4.19		มาก
ด้านระบบ			
1. เมนูคำสั่งต่างๆ และการจัดวางรูปแบบของหน้าจอในระบบ e-LAASสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.11	0.714	มาก
2. ระบบ e-LAAS ใช้เวลาค้นหาเอกสารที่ถูกบันทึกอยู่ในระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ง่าย	4.18	0.699	มาก
3. ขั้นตอนการทำงานของระบบ e-LAAS ชัดเจนเข้าใจง่าย และช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	4.18	0.691	มาก
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-LAAS	4.13	0.742	มาก
รวม	4.15		มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการใช้ระบบฯ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการ			
1. ผู้ดูแลระบบมีช่องทางการติดต่อสอบถามเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	3.92	0.866	มาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับระบบ e-LAASได้อย่างทันท่วงทีหรือตามระยะเวลาที่กำหนด	3.97	0.859	มาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีทักษะ และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน	4.12	0.760	มาก
4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างดี	4.02	0.793	มาก
รวม	4.01		มาก
ด้านประสิทธิผลต่อองค์กร			
1. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เช่น รายงานแสดงรายรับรายจ่าย งบทดลอง รายงานแสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด	4.37	0.659	มากที่สุด
2. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารท้องถิ่นทันตามเวลาที่กำหนด	4.34	0.687	มากที่สุด
3. ระบบ e-LAASช่วยให้องค์กรสามารถนำส่งรายงานทาง การเงินต่าง ๆไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามเวลาที่กำหนด	4.32	0.697	มากที่สุด
4. ระบบ e-LAASช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.28	0.694	มากที่สุด
รวม	4.33		มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	**4.17**		**มาก**

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAASโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการถูกบันทึกไว้และสามารถเรียกดูเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความถูกต้องครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ในด้านระบบ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ ระบบ e-LAAS ใช้เวลาค้นหาเอกสารที่ถูกบันทึกอยู่ในระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และขั้นตอนการทำงานของระบบ e-LAAS ชัดเจนเข้าใจง่าย และช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เท่ากัน และรองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และน้อยที่สุดคือ เมนูคำสั่งต่างๆ และการจัดวางรูปแบบของหน้าจอในระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ในด้านการบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีทักษะ และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และน้อยที่สุดคือ ผู้ดูแลระบบมีช่องทางการติดต่อสอบถามเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ในด้านประสิทธิผลต่อองค์กร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เช่น รายงานแสดงรายรับรายจ่าย งบทดลอง รายงาน

แสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารท้องถิ่นทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และน้อยที่สุดคือ ระบบ e-LAASช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-test (One-way ANOVA) ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ตาราง 4

แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS จำแนกตามระดับการศึกษา	**F**	**Sig.**
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	19.845*	.000
2. ด้านระบบ	14.055*	.000
3. ด้านการบริการ	3.838*	.010
4. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	16.932*	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 4 พบว่าผลการทดสอบโดยใช้วิธี F-test (One-way ANOVA) ได้ค่าสถิติเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ดังนี้ ด้านคุณภาพของสารสนเทศได้ค่าสถิติเท่ากับ 19.845 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ด้านระบบได้ค่าสถิติเท่ากับ 14.055 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ด้านการบริการได้ค่าสถิติเท่ากับ 3.838 และได้ค่า Sig เท่ากับ .010 และด้านด้านประสิทธิผลต่อองค์การได้ค่าสถิติเท่ากับ 16.932 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับระดับการศึกษามีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ตาราง 5

แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**F**	**Sig.**
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	7.204*	.000
2. ด้านระบบ	3.701*	.006
3. ด้านการบริการ	1.562	.185
4. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	9.048*	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 5 พบว่าผลการทดสอบโดยใช้วิธี F-test (One-way ANOVA) ได้ค่าสถิติเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้ ด้านคุณภาพของสารสนเทศได้ค่าสถิติเท่ากับ 7.204 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ด้านระบบได้ค่าสถิติเท่ากับ 3.701 และได้ค่า Sig เท่ากับ .006 ด้านการบริการได้ค่าสถิติเท่ากับ 1.562 และได้ค่า Sig เท่ากับ .185 และด้านด้านประสิทธิผลต่อองค์การได้ค่าสถิติเท่ากับ 9.048 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 พบว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ และด้านประสิทธิภาพต่อองค์การ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง และมี 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรอง

สมมติฐานข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ตาราง 6

แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	**F**	**Sig.**
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	4.620*	.004
2. ด้านระบบ	4.346*	.005
3. ด้านการบริการ	2.733*	.044
4. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	7.986*	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 6 พบว่าผลการทดสอบโดยใช้วิธี F-test (One-way ANOVA) ได้ค่าสถิติเมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านคุณภาพของสารสนเทศได้ค่าสถิติเท่ากับ 4.620 และได้ค่า Sig เท่ากับ .004 ด้านระบบได้ค่าสถิติเท่ากับ 4.346 และได้ค่า Sig เท่ากับ .005 ด้านการบริการได้ค่าสถิติเท่ากับ 2.733 และได้ค่า Sig เท่ากับ .044 และด้านด้านประสิทธิผลต่อองค์การได้ค่าสถิติเท่ากับ 7.986 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ตาราง 7

แสดงการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามการฝึกอบรม

ความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS จำแนกตามการฝึกอบรม	**F**	**Sig.**
1. ด้านคุณภาพของสารสนเทศ	21.094*	.000
2. ด้านระบบ	12.066*	.000
3. ด้านการบริการ	12.934*	.000
4. ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	15.521*	.000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 7 พบว่าผลการทดสอบโดยใช้วิธี F-test (One-way ANOVA) ได้ค่าสถิติเมื่อจำแนกตามการฝึกอบรม ดังนี้ ด้านคุณภาพของสารสนเทศได้ค่าสถิติเท่ากับ 21.094 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ด้านระบบได้ค่าสถิติเท่ากับ 12.066 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ด้านการบริการได้ค่าสถิติเท่ากับ 12.934 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 และด้านด้านประสิทธิผลต่อองค์การได้ค่าสถิติเท่ากับ 15.521 และได้ค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งทั้ง 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับการฝึกอบรม มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง แสดงว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผลวิจัยได้สรุปผลวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลตัวแปรส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรม

ผลการศึกษาการวิจัยเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 รองลงมาคือ 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาคือ 10 – 20 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 41.67

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการฝึกอบรม 1 ครั้งต่อปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 47.67 รองลงมาคือ 2 ครั้งต่อปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 27.33

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAASโดยรวมในระดับปานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ในด้านคุณภาพของสารสนเทศ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการถูกบันทึกไว้และสามารถเรียกดูเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และน้อยที่สุดคือ สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความถูกต้องครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

ในด้านระบบ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ ระบบ e-LAAS ใช้เวลาค้นหาเอกสารที่ถูกบันทึกอยู่ในระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ง่าย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และขั้นตอนการทำงานของระบบ e-LAAS ชัดเจนเข้าใจง่าย และช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เท่ากัน และรองลงมาคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และน้อยที่สุดคือ เมนูคำสั่งต่างๆ และการจัดวางรูปแบบของหน้าจอในระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ง่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ในด้านการบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีทักษะ และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และน้อยที่สุดคือ ผู้ดูแลระบบมีช่องทางการติดต่อสอบถามเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

ในด้านประสิทธิผลต่อองค์กร มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อ โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดคือ ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เช่น รายงานแสดงรายรับรายจ่าย งบทดลอง รายงานแสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารท้องถิ่นทันตามเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และน้อยที่สุดคือ ระบบ e-LAASช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติ One – Way ANOVA สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA พบว่ามี 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ และด้านประสิทธิภาพต่อองค์การ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง และมี 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง

สมมติฐานข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนกตามการฝึกอบรม โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีสาระที่สำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS โดยรวมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา มณีรัตน์ (2553) ได้ศึกษา การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้าน จะเป็นแนวทางในการแก้ไข พัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ทักษะของบุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมทางบัญชี

คอมพิวเตอร์ e-LAAS เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพสารสนเทศของระดับพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLorean McLean (2003) พบว่า ด้านคุณภาพของระบบสนับสนุนการใช้งานสารสนเทศ ด้านคุณภาพของสารสนเทศส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานและผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

1.2 ด้านระบบของระดับพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLorean McLean (2003) ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ด้านระบบสนับสนุนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านการใช้งาน สารสนเทศ ส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

1.3 ด้านการบริการของระดับพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLorean McLean (2003) ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ด้านคุณภาพของการบริการส่งผลต่อผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

1.4 ด้านประสิทธิผลต่อองค์การของระดับพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ DeLorean McLean (2003) ศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ด้านความพึงพอใจของประสิทธิผลต่อองค์กรในระดับปานกลางถึงมาก

2. ตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ จำแนก ได้ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษา พบว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555) ได้ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัด

นครสวรรค์ พบว่า บุคลากรขาดที่ความรู้ ในการจัดทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ส่งผลต่อการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

2.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศ ด้านระบบ และด้านประสิทธิภาพต่อองค์การ และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555) ได้ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีทัศนคติในการทำงานแตกต่างกันออกไป ส่งผลต่อการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555) ได้ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานกว่าจะมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มากกว่า

2.4 การฝึกอบรม พบว่าเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธัญลักษณ์ แสงสว่าง และลิลี โกศัยยานนท์ (2555) ได้ศึกษาปัญหาการจัดทำบัญชีด้วย ระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมจะส่งผลให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มากกว่า ส่งผลต่อการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านการศึกษาเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานเหล่านี้ได้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้พนักงานเหล่านี้ได้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความรักใคร่สามัคคีต่อกัน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ที่ยังมีรายได้น้อย ว่ามีสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับหรือไม่ เพราะมีหลายหน่วยงานที่ยังไม่มีความเป็นธรรมในเรื่องนี้ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4. ควรเพิ่มกรอบแนวความคิดในการศึกษา โดยศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

5. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ ในหน่วยงานอื่นๆ ที่ใกล้เคียงกัน

6. ในการศึกษาผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้ อาจมีปัญหาในการตอบคำถาม ซึ่งอาจได้คำตอบที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากกลัวว่าคำตอบเหล่านี้จะมีผลต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้น จึงควรหาทางป้องกันหรือสร้างความเข้าใจกับกลุ่มตัวอย่างถึงความต้องการที่แท้จริง เพื่อให้ได้ผลที่ถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2563, จากเว็บไซต์: http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history

กาญจนา ศรีสุข. (2554). ปัจจัยที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ในการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในเทศบาลของจังหวัดสงขลา [รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจษฎา ดวงใย. (2542). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศโครงการ POLIS ของกรมตำรวจมาใช้ในหน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัดลำพูน. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ และณรงค์ เทียนส่ง. (2551, หน้า 91). ประชากรศาสตร์และประชากรศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฏฐวี อำไรรัตนา. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP ไปใช้ในธุรกิจ ขนาดกลางในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญลักษณ์ แสงสว่าง, ลิลี่ โกศยยานันท์. (2555). ปัญหาการจัดทำบัญชี ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไร่ อำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ [รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิตยา มณีรัตน์. (2553). การใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ (บัญชีมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิลเนตร พรมมิ. (2554). ปัญหาในการปฏิบัติงานบัญชีในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอไพศาลี จังหวดนครสวรรค์ รายงานการศึกษาอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น]. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพ ฯ : จามจุรีโปรดักท์.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2553. วิธีวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พี.เอ็น.การพิมพ์.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546, หน้า 112-118). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.

ประกายศรี ศรีพรหม. (2553). ปัจจัยความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีเหมืองข้อมูล (data mining) มาใช้ในองค์กร โดยประยุกต์ใช้กรอบความคิดของ the square route framework. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรปวีณ์ ประวัง. (2555). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2556). คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: บีไบร์บุ๊ค.

พิมพ์พิศา และปวีนา กองจันทร์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต ในจังหวัดมหาสารคาม. บทความ : มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ.

พุทธรักษา ปลั่งแสงมาส. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) [การศึกษาค้นคว้าอิสระ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพบูลย์ เกียรติกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2551, หน้า 23). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภูชิษา เรื่องขันธ์. (2554). ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบบัญชีการเงิน (E-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีองค์กรปกครองส่วนทองถิ่นในเขตอำเภอเมืองสมุทรปราการ รายงานการศึกษาอิสระ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2552, หน้า 44-52). สืบค้นเมื่อวันที่ 16 มกราคม 2563, จากเว็บไซต์: http://www.researchsystem.siam.edu/images/independent/Factors_Affecting_Tourist_Behavior_at_Amphawa_Floating_Market_Samut_Songkhram_Province/10._Chapter_2.pdf

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์

วีรวิทย์ อุทร และสวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2554). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิมลสิทธิ์ หริยางกูล. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2554). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: ชัยศิริการพิมพ์.

สุภาวดี ลอยศรี และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2559). ปัจจัยด้านกระบวนการบริหาร และปัจจัยด้านการใช้โปรแกรมทางบัญชีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรมทางบัญชีของหัวหน้างานบัญชีและการเงินของเทศบาลตำบลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุรัสวดี ทีเขียว. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองท้องถิ่นหรือ Local Administrative Accounting System (LAAS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อมรรัตน์ เกษมศักดากร. (2553). การศึกษาถึงปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปของโปรแกรม All In One มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาของบริษัท อิทธิกัลย์ จำกัด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. 2554. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Journal of Management Information Systems, 19(4), 9-30.

Gable et al. (2003). Stakeholder engagement: A three-phase methodology. Environmental Quality Management.

Yamane. Elementary Sampling Theory, USA: Prentice Hall ; 1967.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

<u>การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC)</u>

การหาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญจากการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) ปกติแล้วจะให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปในการตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

แล้วนำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตรจากสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC	คือ	ดัชนีความสอดคล้อง
R	คือ	คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	คือ	ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N	คือ	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

<u>เกณฑ์</u>

1. ข้อคำถามที่มีค่า **IOC** ตั้งแต่ **0.50-1.00** มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า **IOC** ต่ำกว่า **0.50** ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

<u>แบบสอบถามการวิจัย</u>

เรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. **ระดับการศึกษา**

   ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี

   ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

2. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

   ☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 20,000 – 30,000 บาท

   ☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท

   ☐ ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

3. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

   ☐ ต่ำกว่า 10 ปี ☐ 10 – 20 ปี

   ☐ 21 – 30 ปี ☐ ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

4. **การฝึกอบรม**

   ☐ ไม่เคยฝึกอบรม ☐ 1 ครั้งต่อปี

   ☐ 2 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความมีประสิทธิภาพของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	ผู้เชี่ยวชาญ			∑ R	IOC	สรุปค่าที่ได้
	คนที่1	คนที่2	คนที่3			
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ						
1. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความถูกต้องครบถ้วน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความสมบูรณ์เพียงพอที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ในการตัดสินใจได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการถูกบันทึกไว้และสามารถเรียกดูเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านระบบ						
1. เมนูคำสั่งต่างๆ และการจัดวางรูปแบบของหน้าจอในระบบ e-LAASสามารถเข้าใจได้ง่าย	1	1	1	2	1.00	ใช้ได้
2. ระบบ e-LAAS ใช้เวลาค้นหาเอกสารที่ถูกบันทึกอยู่ในระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ง่าย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ขั้นตอนการทำงานของระบบ e-LAAS ชัดเจนเข้าใจง่ายและช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-LAAS	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	ผู้เชี่ยวชาญ			∑ R	IOC	สรุปค่าที่ได้
	คนที่1	คนที่2	คนที่3			
ด้านการบริการ						
1. ผู้ดูแลระบบมีช่องทางการติดต่อสอบถามเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบ e-LAASได้อย่างทันท่วงทีหรือตามระยะเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีทักษะ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านประสิทธิผลต่อองค์กร						
1. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เช่น รายงานแสดงรายรับรายจ่าย งบทดลอง รายงานแสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	2	1.00	ใช้ได้
2. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารท้องถิ่นทันตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ระบบ e-LAASช่วยให้องค์กรสามารถนำส่งรายงานทางการเงินต่าง ๆไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ระบบ e-LAASช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ข

ผลทดสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

```
ONEWAY suma sumb sumc sumd BY @1.ระดับการศึกษา
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
```

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	16.219	3	5.406	19.845	.000
	Within Groups	80.639	296	.272		
	Total	96.858	299			
ด้านระบบ	Between Groups	13.652	3	4.551	14.055	.000
	Within Groups	95.836	296	.324		
	Total	109.487	299			
ด้านการบริการ	Between Groups	6.121	3	2.040	3.838	.010
	Within Groups	157.365	296	.532		
	Total	163.487	299			
ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	Between Groups	17.153	3	5.718	16.932	.000
	Within Groups	99.958	296	.338		
	Total	117.112	299			

สมมติฐานข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

```
ONEWAY suma sumb sumc sumd BY @2.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
```

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	8.619	4	2.155	7.204	.000
	Within Groups	88.239	295	.299		
	Total	96.858	299			
ด้านระบบ	Between Groups	5.232	4	1.308	3.701	.006
	Within Groups	104.255	295	.353		
	Total	109.487	299			
ด้านการบริการ	Between Groups	3.390	4	.848	1.562	.185
	Within Groups	160.096	295	.543		
	Total	163.487	299			
ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	Between Groups	12.798	4	3.200	9.048	.000
	Within Groups	104.313	295	.354		
	Total	117.112	299			

สมมติฐานข้อที่ 3 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

```
ONEWAY suma sumb sumc sumd BY @3.ระยะเวลาในการปฏิบัติ
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
```

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	4.332	3	1.444	4.620	.004
	Within Groups	92.525	296	.313		
	Total	96.858	299			
ด้านระบบ	Between Groups	4.619	3	1.540	4.346	.005
	Within Groups	104.868	296	.354		
	Total	109.487	299			
ด้านการบริการ	Between Groups	4.407	3	1.469	2.733	.044
	Within Groups	159.080	296	.537		
	Total	163.487	299			
ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	Between Groups	8.769	3	2.923	7.986	.000
	Within Groups	108.343	296	.366		
	Total	117.112	299			

สมมติฐานข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้ ที่มีการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้ระบบ e-LAAS แตกต่างกัน

```
ONEWAY suma sumb sumc sumd BY @4.การฝึกอบรม
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS
  /POSTHOC=LSD ALPHA(0.05).
```

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านคุณภาพสารสนเทศ	Between Groups	17.060	3	5.687	21.094	.000
	Within Groups	79.797	296	.270		
	Total	96.857	299			
ด้านระบบ	Between Groups	11.930	3	3.977	12.066	.000
	Within Groups	97.557	296	.330		
	Total	109.487	299			
ด้านการบริการ	Between Groups	18.948	3	6.316	12.934	.000
	Within Groups	144.539	296	.488		
	Total	163.487	299			
ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ	Between Groups	15.918	3	5.306	15.521	.000
	Within Groups	101.193	296	.342		
	Total	117.112	299			

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

<u>แบบสอบถามการวิจัย</u>

เรื่อง ผลของตัวแปรส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 14 จังหวัดภาคใต้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. **ระดับการศึกษา**

   ☐ ต่ำกว่าอนุปริญญา/เทียบเท่า ☐ ปริญญาตรี

   ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

2. **รายได้เฉลี่ยต่อเดือน**

   ☐ ต่ำกว่า 20,000 บาท ☐ 20,000 – 30,000 บาท

   ☐ 30,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 50,000 บาท

   ☐ ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป

3. **ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

   ☐ ต่ำกว่า 10 ปี ☐ 10 – 20 ปี

   ☐ 21 – 30 ปี ☐ ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

4. **การฝึกอบรม**

   ☐ ไม่เคยฝึกอบรม ☐ 1 ครั้งต่อปี

   ☐ 2 ครั้งต่อปี ☐ มากกว่า 2 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 14 จังหวัดภาคใต้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย √ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความมีประสิทธิภาพของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	**มากที่สุด**	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านคุณภาพของสารสนเทศ					
1. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความเป็นปัจจุบันและทันเวลา					
2. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความถูกต้องครบถ้วน					
3. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความสมบูรณ์เพียงพอที่ทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าใจได้และนำไปใช้ในการตัดสินใจได้					
4. สารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการถูกบันทึกไว้และสามารถเรียกดูเพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบได้					
ด้านระบบ					
1. เมนูคำสั่งต่างๆ และการจัดวางรูปแบบของหน้าจอในระบบ e-LAASสามารถเข้าใจได้ง่าย					
2. ระบบ e-LAAS ใช้เวลาค้นหาเอกสารที่ถูกบันทึกอยู่ในระบบฐานข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และใช้งานได้ง่าย					
3. ขั้นตอนการทำงานของระบบ e-LAAS ชัดเจนเข้าใจง่ายและช่วยให้การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น					
4. เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอและมีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-LAAS					

ปัจจัยในการปฏิบัติงานในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการบริการ					
1. ผู้ดูแลระบบมีช่องทางการติดต่อสอบถามเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้งาน					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบ e-LAASได้อย่างทันท่วงทีหรือตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีทักษะ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งาน					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือและความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้งานเป็นอย่างดี					
ด้านประสิทธิผลต่อองค์การ					
1. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เช่น รายงานแสดงรายรับรายจ่าย งบทดลอง รายงานแสดงผลการดำเนินงาน งบแสดงฐานะการเงินและงบอื่นๆ ได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
2. ระบบ e-LAAS ช่วยให้องค์กรสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารท้องถิ่นทันตามเวลาที่กำหนด					
3. ระบบ e-LAASช่วยให้องค์กรสามารถนำส่งรายงานทางการเงินต่าง ๆไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
4. ระบบ e-LAASช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเพ็ญนภา อมศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	24 เมษายน พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ประสบการณ์ทำงาน	ผู้ช่วยนักวิชาการเงินและบัญชี องค์การบริหารส่วนตำบลบางมะพร้าว อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้างานงบประมาณ (นักวิชาการการเงินและบัญชีปฏิบัติการ) สังกัดเทศบาลเมืองท่าข้าม ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	84 หมู่ที่ 9 ตำบลท่ามะพลา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร 86110