

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

นางอรุณี เประนาค

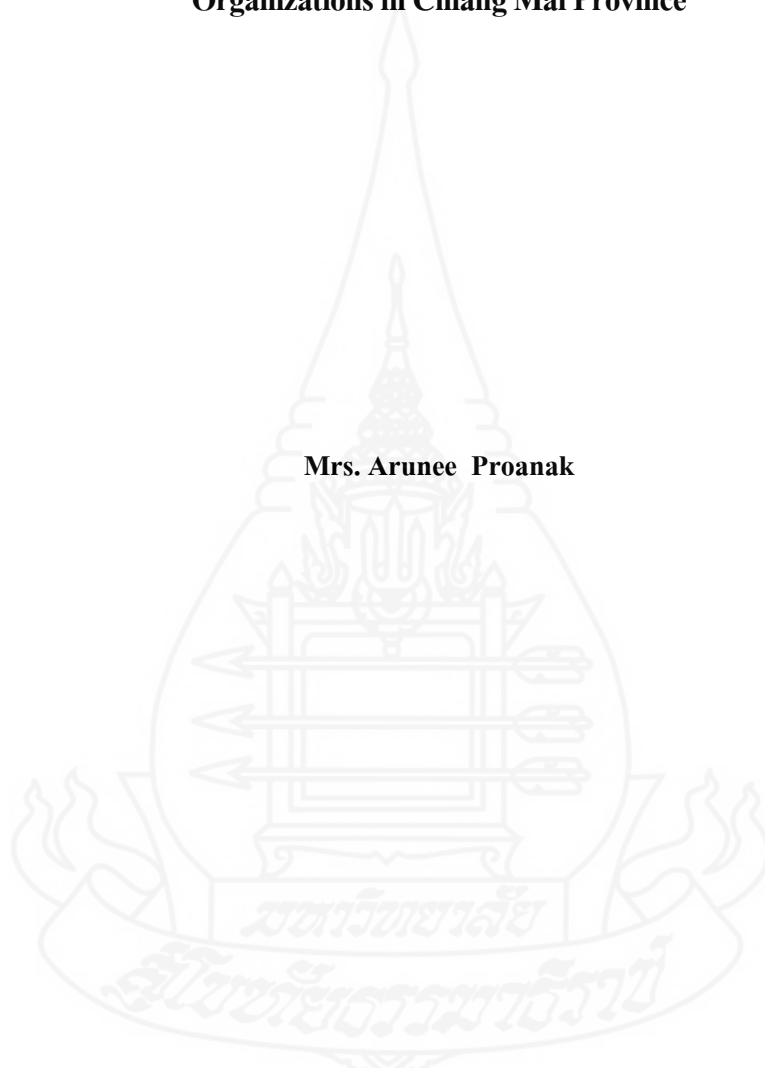


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2557

**Use of e-LAAS Accounting Software by Local Administrative
Organizations in Chiang Mai Province**

Mrs. Arunee Proanak



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

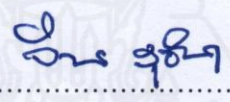
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

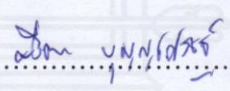
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด เชียงใหม่
ชื่อและนามสกุล นางอรุณี เประนาค
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธัมมสภา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2558

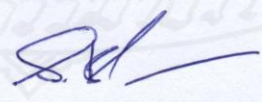
คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธัมมสภา)



.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษา นางอรุณี เประนาค **รหัสนักศึกษา** 2563001748 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรพันธ์ สุธรรมสภา **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินการใช้ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิตของระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ (2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งาน ของระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ (3) เปรียบเทียบการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามตำแหน่งงาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ e-LAAS ในการบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,508 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุमान ได้แก่ ค่าสถิติเอฟ

ผลการศึกษพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินปัจจัยทั้งสี่ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานสภาพแวดล้อมปัจจัยด้านผลผลิต ปัจจัยนำเข้า และปัจจัยด้านกระบวนการ (2) ผู้ตอบแบบสอบถาม ประเมินปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS ในเรื่องผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงานเป็นอันดับแรกรองลงมาคือ หน่วยงานไม่มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน และอันดับสุดท้าย มีด้วยกันทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ หน่วยงานไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบ e-LAAS หน่วยงานไม่สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที และรายงานที่ได้รับจากระบบ e-LAAS ไม่สามารถสนับสนุน การตัดสินใจที่กำลังทำขณะนั้นได้ (3) ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหา และอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ทุกด้าน

คำสำคัญ การประเมิน โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่

Independent Study title: Use of e-LAAS Accounting Software by Local Administrative Organizations in Chiang Mai Province

Author: Mrs. Arunee Proanak; **ID:** 2563001748; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Cheraporn Sutammasapa, Associate Professor;

Academic year: 2014

Abstract

The objectives of this research were (1) to evaluate e-LAAS software's basic environmental factors, input factors, operational factors, and productivity factors at local administrative organizations in Chiang Mai Province; (2) to study problems in using e-LAAS software at local administrative organizations in Chiang Mai; and (3) to compare the perceptions about e-LAAS software among personnel at different work positions.

This study was a survey research. The study population was 1,508 users of local administrative organizations in Chiang Mai Province who used e-LAAS software for computer accounting work. The sample population, determined by using the Taro Yamane method, was 400 samples, who were chosen through simple random sampling. Data the statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and f test.

The results showed that (1) the respondents ranked the factors of e-LAAS software in the following order: basic environmental factors (mean score = 3.43), followed by productivity factors (mean score = 3.42), input factors (mean score = 3.33) and operational process factors (mean score = 3.17). (2) The main problem that the respondents had with using e-LAAS in their workplace was that the administrators did not see the importance of using e-LAAS (mean score = 2.98). The second most important perceived problem was that their work unit did not provide the necessary space, equipment or materials for using e-LAAS (mean score = 2.88). Lastly, the 3 other problems were all ranked the same (mean score = 2.74): the work unit did not have an e-LAAS handbook, the work unit could not monitor and input data for immediate use, and the e-LAAS-generated reports could not support decision making for the issues in the meantime. (3) No correlation was found between the personnel's work position and their evaluation of e-LAAS or their perceptions of the problems associated with implementing e-LAAS.

Keywords: Accounting software, Administrative support software, Local government, Bureaucratic personnel

กิตติกรรมประกาศ

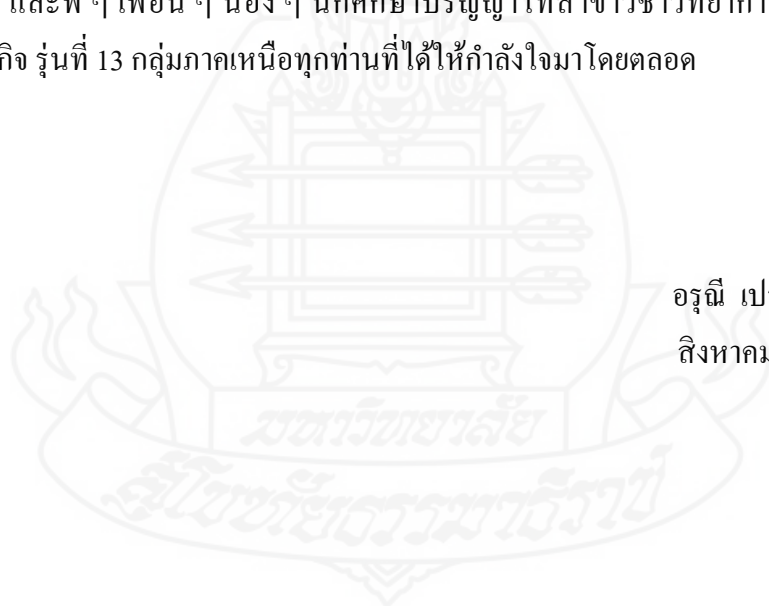
การศึกษาเรื่องนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ จีราภรณ์ สุธรรมสภา อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ กรรมการที่ปรึกษาที่ได้กรุณาแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขเนื้อหา ตลอดจนให้กำลังใจในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณ คุณพิทักษ์ สุดใจ คุณเสาวนีย์ สมคำ คุณอุรารักษ์ อิวาง และเพื่อนเรียนปริญญาโทของข้าพเจ้า ซึ่งได้ให้ทั้งกำลังใจ และแนะนำวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ของข้าพเจ้าที่ได้ให้กำลังใจเสมอมาตลอดระยะเวลา การเรียนและการทำวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษาสาขาวิทยาการจัดการ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และพี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงวิชา บริหารธุรกิจ รุ่นที่ 13 กลุ่มภาคเหนือทุกท่านที่ได้ให้กำลังใจมาโดยตลอด

อรุณี เประนาค

สิงหาคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน.....	27
โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	41
มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลทาง หลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics).....	58
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน การใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะ แวดล้อมปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต.....	60
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ e-LASS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	72
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	79
สรุปผลการศึกษา.....	79
อภิปรายผล.....	85
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน.....	93
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	98
ก แบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้ศึกษา.....	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....	58
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในภาพรวม 4 ด้าน.....	60
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านสภาวะแวดล้อม....	61
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามปัจจัยนำเข้า.....	63
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามกระบวนการ.....	66
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามผลผลิต.....	69
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหา และอุปสรรค จากการใช้ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในภาพรวม.....	72
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัญหา และอุปสรรค จากการใช้ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS จำแนกตามปัญหา และอุปสรรค.....	73
ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบ ความแตกต่างของตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อการประเมิน การใช้โปรแกรม ระบบ e-LAAS จำนวน 4 ด้าน.....	75
ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบ ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่.....	78

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสาร ผ่านสื่อต่างๆ.....	14
ภาพที่ 5.1 แสดงประกาศการปรับปรุงเครื่องแม่ข่าย Server ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS..90	



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายในการปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งเน้นในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะในส่วนของภาครัฐจะให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการบริหารการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด อันจะส่งผลให้ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนภาคเอกชนให้มีความแข็งแกร่ง และร่วมกันพัฒนาประเทศ ให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน การบริหารการคลังเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลทางการเงินการคลังที่ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน และทันต่อเวลา ซึ่งข้อมูลที่ทำด้วยมือไม่อาจเป็นหลักฐานข้อมูลทางการเงินการคลังที่เป็นเชิงระบบได้ ข้อมูลที่แต่ละหน่วยงานแยกกันทำ ไม่มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยงต่อกัน ซึ่งไม่สามารถทำให้ทราบผลการดำเนินงานของภาพรวมทั้งประเทศได้ จึงมีความจำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูลทางการเงินการบัญชี เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่แสดงถึง การรับ-จ่ายเงินของภาครัฐ ในภาพรวม เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน และฐานะการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวมทั้งประเทศแล้วพัฒนาต่อไป

การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลของภาครัฐ (General Government) มีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลรัฐบาลกลาง (Central Government) และข้อมูลรัฐบาลท้องถิ่น (Local Government) หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปัจจุบันระบบบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของกระทรวงการคลังรองรับเฉพาะรัฐบาลกลางเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลรายได้ งบประมาณรายจ่าย การเบิกจ่ายรายจ่ายของรัฐบาลกลาง หน่วยงานหลักที่เป็นผู้ใช้ข้อมูลสามารถดึงข้อมูลโดยตรงผ่าน Terminal ที่กระทรวงการคลังติดตั้งให้ที่หน่วยงานนั้นๆ ในขณะที่ยังไม่มีแหล่งข้อมูลของรัฐบาลท้องถิ่นที่เพียงพอสำหรับการวิเคราะห์ และติดตามการดำเนินงานของท้องถิ่นโดยรวมได้

นโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาล ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นร้อยละ 35 ของรายได้รัฐบาล จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั่วประเทศ จำนวน 7,853 แห่ง (สำนักงานพัฒนาระบบรูปแบบ และ โครงสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น , 2551) ปี พ.ศ. 2546 มีการกำหนดระเบียบว่าด้วยการบันทึกบัญชีการจัดทำทะเบียน และรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบันทึกบัญชีเป็นระบบบัญชีสากลที่ใช้ในภาครัฐ ตามนโยบายของรัฐบาลประกอบกับนโยบายรัฐบาลสนับสนุนให้ระบบบริหารงานภาครัฐใช้เทคโนโลยี ในการบริหาร (E-Government) เพื่อวัตถุประสงค์ดำเนินการขององค์กร เพื่อรองรับระบบ E-Government กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทภารกิจสำคัญ ในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีศักยภาพในการบริการสาธารณะ ซึ่งในส่วนการพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดและพัฒนารูปแบบ และการบัญชี ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้กำหนด และพัฒนาระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน การฝากเงิน การเก็บรักษาเงิน และการตรวจเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาระบบบัญชี เงินงบประมาณการเงินหมุนเวียนและเงินกองทุนต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อสถานการณ์ สภาพท้องถิ่นของประเทศไทย ในปัจจุบัน (ลักขณา ปัสานนท์ , 2551)

เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2546 คณะกรรมการสำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง มีมติเห็นชอบ ให้จัดสรรเงินกู้ SAL ในวงเงิน 91.46 ล้านบาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนิน โครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองท้องถิ่น (Local Administrative Accounting System - LAAS) ประกอบด้วยงาน ด้านซอฟต์แวร์ระบบบัญชี และฮาร์ดแวร์เพื่อรองรับระบบ และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ให้ สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) เขียนโปรแกรมระบบงาน ในวงเงิน 50 ล้านบาท โปรแกรมมีลักษณะของ Web Based Application กล่าวคือ ผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบ Online จากหน่วยงานต้นสังกัด ผ่านระบบเครือข่าย Internet ตามสิทธิส่วนงานที่รับผิดชอบ ข้อมูลที่ป้อนเข้าไป จะส่งไปยังส่วนกลาง หรือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ส่วนกลางสามารถเห็นข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหมด ทั่วประเทศ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ไม่สามารถจะมองเห็นข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีผู้อำนวยการกองคลัง หรือหัวหน้าส่วนการคลังเป็นผู้ที่ควบคุม แก้ไข ข้อมูลทั้งหมดขององค์กร ลักษณะการทำงานของระบบ ประกอบด้วย 5 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร โดยการใช้งานของระบบจะมีคู่มือแนะนำการใช้งาน ในส่วนของการช่วยเหลือจะมีศูนย์กลางอยู่ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยให้องค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัญหาโทรศัพท์สอบถามไปยังศูนย์กลางซึ่งจะไม่มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความช่วยเหลือในแต่ละจังหวัด

ในปัจจุบัน จังหวัดเชียงใหม่ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 211 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง เทศบาลตำบล 116 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 89 แห่ง (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ , มีนาคม 2558) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งได้ใช้งานในระบบแล้วประสบผลสำเร็จ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนแก้ว แต่ยังคงมีบางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังประสบกับปัญหา และอุปสรรค ที่ต้องการแก้ไขในด้านต่างๆ ซึ่งในการที่จะทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของระบบ การบันทึกบัญชีท้องถิ่นนั้น ต้องมีการประเมินการใช้ระบบอยู่ 4 ด้าน คือ ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้าด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต (CIPP Model)

ดังนั้น ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ใช้งานในระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น เพื่อให้ระบบการบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อประเมินการใช้งานระบบ e-LAAS ในด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิตของ ระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานของระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

2.3 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามตำแหน่งงาน

3. สมมติฐานการศึกษา

3.1 ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินการใช้โปรแกรมระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิต

3.2 ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัญหา และอุปสรรคของระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

4. กรอบแนวคิดการศึกษา



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการศึกษา

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ e-LAAS ในการบินที่บัญชีคอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 211 แห่งๆละ 5 ตำแหน่งงาน ดังต่อไปนี้

- 5.1.1 หัวหน้าส่วนการคลัง/ผู้อำนวยการกองคลัง
- 5.1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
- 5.1.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ
- 5.1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้
- 5.1.5 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,508 คน (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ , 2558)

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มุ่งเน้นศึกษาค้นคว้า ในเรื่องการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ CIPP Model ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2558

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผล หมายถึง การตรวจสอบ ตัดสินคุณค่าและการวัดอย่างเป็นระบบเพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ของโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

การประเมินการใช้ระบบ หมายถึง การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

6.1 ด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ประเมินเกี่ยวกับ ด้านความเหมาะสมของระบบ และด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่

6.2 ด้านปัจจัยนำเข้า ประเมินเกี่ยวกับ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์

6.3 ด้านกระบวนการ ประเมินเกี่ยวกับ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการควบคุม

6.4 ด้านผลผลิต ประเมินเกี่ยวกับ ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัด และด้านความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ

โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (Electronic Local Administrative Accounting System: e-LAAS) คือ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ที่ได้พัฒนาขึ้นให้ตรงตามระเบียบของกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการบันทึกบัญชี การจัดทำทะเบียนและรายงานการเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ครอบคลุมในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย 5 ระบบ ได้แก่

1. ระบบงบประมาณ
2. ระบบข้อมูลรายรับ
3. ระบบข้อมูลรายจ่าย
4. ระบบบัญชี
5. การบริหารระบบ และสามารถเข้าระบบโปรแกรมได้ทางเว็บไซต์ www.laas.go.th

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทำให้ทราบถึงผลการประเมินการใช้ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อมปัจจัยนำเข้า กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และผลผลิตของ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

7.2 สามารถนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งาน ปัญหา และอุปสรรค ไปเสนอแนะผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นกับโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน
3. โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งขององค์กร เป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานและประสานงานขององค์กร ทุกหน่วยงานต้องมีการแสวงหาสารสนเทศทั้งสิ้น สารสนเทศเป็นข้อมูลที่มีความหมาย และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ลดความไม่แน่นอน ความไม่กระจ่างในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ช่วยแก้ปัญหา ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต สารสนเทศจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน และการวางแผนสำหรับอนาคต หากผู้บริหารหรือผู้ตัดสินใจมีระบบสารสนเทศที่ดีในเรื่องนั้น กล่าวคือ มีสารสนเทศที่ครบถ้วน และทันเวลาก็ย่อมทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ จัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน อันจะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนั้นระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงาน ระบบสารสนเทศทำหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ ประสิทธิภาพของระบบขึ้นอยู่กับการจัดเก็บและค้นคืน

1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information)

กล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศเป็นระบบข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การไหลของข้อมูลภายใน และภายนอกองค์กร และการนำเสนอสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายเพิ่มเพิ่มผลผลิต เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มคุณภาพในการให้บริการลูกค้า ขยายผลิตภัณฑ์และผลิตภัณฑ์ใหม่ นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างโอกาสเป็นทางเลือกในการแข่งขันทางกายภาพธุรกิจ นอกจากนี้ก็ควรพิจารณาความหมายของระบบสารสนเทศด้วยว่ามีความหมายว่าอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ถูกต้อง

ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุลและเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2550) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้ สารสนเทศอาจแสดงในรูปของข้อความ ตาราง แผนภูมิ หรือรูปภาพ

ภัทรสินี ภัทร โกศล (2550, น.234) กล่าวว่าโดยสรุปว่า ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่นำมาประมวลผล แล้วเสนอออกมาในรูปที่ผู้ใช้ หรือเข้าใจความหมาย ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศ จะหมายถึงข้อมูลที่มีลักษณะใดก็ได้ เช่น ข้อความหรือบทสรุป กราฟหรือตาราง

พนิดา พานิชกุลและสุธิ พงศาสกุลชัย (2552) ได้กำหนดว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำทรัพยากรต่างๆ เช่น ข้อมูล เข้าสู่ระบบโดยผ่านกระบวนการประมวลผล เรียบเรียงเปลี่ยนแปลง หรือจัดเก็บ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือ สารสนเทศที่นำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจได้

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2552, น.12) ให้ความหมาย สารสนเทศ คือระบบที่สร้างขึ้นมาใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ หรือว่าเป็นระบบขององค์กรอย่างเป็นทางการที่พึ่งพิงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันที่ทำการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และกระจายข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและควบคุมองค์กร ระบบสารสนเทศยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ และช่วยสร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ง่ายขึ้น

จิราภรณ์ สุทธิมมสภา (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2552, น.13-29) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ข้อมูลและสารสนเทศ” คือข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณ หรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ ข้อมูลนี้เป็นวัตถุดิบของสารสนเทศ และสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

นอกจากนี้ จีราภรณ์ สุธรรมสภา (อ้างใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2552, น.13-29) อธิบายเพิ่มเติมความหมายของสารสนเทศว่าเป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่มีสาระหรือมีเรื่องราวบรรจุอยู่ จึงนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการต่อไป ส่วนข้อมูลนั้นเป็นข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ยอมรับว่าเป็นข้อเท็จจริงสำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความเป็นจริง หรือการคำนวณแต่ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เต็มที่ จะต้องนำไปประมวลผลให้เป็นสารสนเทศก่อน ซึ่งการประมวลผลนั้นหมายถึง กระบวนการแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เปรียบเสมือนการแปลงวัตถุดิบให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป

จากความหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลเปรียบเสมือนวัตถุดิบ ส่วนสารสนเทศเปรียบเสมือนสินค้าสำเร็จรูป แต่ก็อาจเป็นไปได้ว่าสารสนเทศ (สินค้าสำเร็จรูป) ของคนหนึ่งอาจเป็นข้อมูล (วัตถุดิบ) ของอีกคนหนึ่งหรือข้อมูล (วัตถุดิบ) ของอีกฝ่ายหนึ่งอาจเป็นสารสนเทศ (สินค้าสำเร็จรูป) ของอีกฝ่ายหนึ่งได้เช่นเดียวกัน ด้วยเหตุนี้ คำว่าข้อมูลและสารสนเทศ ได้มีการนำไปใช้ปะปนกันอยู่เสมอ และคำทั้งสองก็มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่ข้อมูลจะเป็นจุดกำเนิดของสารสนเทศ ซึ่งต้องผ่านกระบวนการผลิตจึงจะได้เป็นสินค้าสำเร็จรูปออกมา และนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อไป

ส่วนคำว่า ระบบสารสนเทศ (Information System) หรือ (Data Processing System) หมายถึง ระบบงานที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศหรือจากข้อมูลดิบที่ ไม่มีความหมายให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย หรือประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ ซึ่งการประมวลผลข้อมูลดังกล่าวอาจจะทำด้วยมือ หรือคอมพิวเตอร์ก็ได้

จากความหมายของสารสนเทศ อาจสรุปให้เห็นได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ความรู้หรือข้อเท็จจริงที่แสดงออกในด้านสัญลักษณ์เชิงปริมาณ หรือข้อความที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัดระเบียบมาแล้ว สารสนเทศจะต่างกับข้อมูลในด้านที่ข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงตามธรรมชาติที่ไม่ได้มีการประมวลผล และไม่แสดงความหมาย ส่วนสารสนเทศเป็นข้อเท็จจริงที่ผ่านการประมวลผลแล้ว และถูกจัดในรูปที่ให้ความหมาย โดยปกติข้อมูล และสารสนเทศจะใช้แทนกันได้ อย่างไรก็ตามข้อมูลเปรียบเสมือนวัตถุดิบที่จะมีคุณค่าหรือประโยชน์ก็จะต้องนำไปใช้ผ่านกระบวนการผลิตให้ออกมาเป็นสินค้าสำเร็จรูป (สารสนเทศ) แม้กระนั้นก็ตาม สารสนเทศของคนหนึ่งอาจเป็นวัตถุดิบของอีกบุคคลหนึ่ง หรือในทางตรงกันข้าม ข้อมูลของบุคคลคนหนึ่ง อาจจะเป็นสารสนเทศของอีกคนหนึ่งได้ สำหรับระบบสารสนเทศนั้น เป็นการนำสารสนเทศมาจัดเป็นระบบ หรือระเบียบเพื่อนำไปสู่การใช้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารการตัดสินใจ การกำหนดนโยบายและแผนต่อไป

จากความหมายของระบบสารสนเทศ สามารถวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบ และลักษณะของระบบสารสนเทศ ได้ดังนี้

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ มีดังต่อไปนี้

(1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดกระทำกับข้อมูลทั้งที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องคิดเลข

(2) ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือเรียกให้เข้าใจง่าย ๆ ว่าโปรแกรมที่สามารถสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานในลักษณะที่ต้องการ ภายใต้ขอบเขตความสามารถที่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรมนั้นๆ สามารถทำได้ โดยซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็นซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์

(3) ผู้ใช้ (User) หมายถึง กลุ่มผู้คนที่ทำงาน หรือเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ

(4) ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวหนังสือ แสง สี เสียง สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพ วัตถุ หรือหลายๆ อย่างผสมผสานกัน ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

(5) กระบวนการ (Process) หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ

เมื่อทั้ง 5 ส่วนข้างต้น ทำงานประสานกัน ส่งผลให้ข้อมูลเกิดการประมวลผล และนำไปใช้ประโยชน์ นั่นก็คือ สารสนเทศนั่นเอง ซึ่งสารสนเทศที่ดีจะต้องเป็นสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และทันเวลาในการใช้งาน

กล่าวสรุปก็คือ กระบวนการสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดสารสนเทศขึ้นมา ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน นั่นก็คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ระบบ กระบวนการ และข้อมูล

ลักษณะของระบบสารสนเทศ มีลักษณะที่สำคัญดังนี้

(1) ระบบสารสนเทศไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับระบบคอมพิวเตอร์ แต่ระบบคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศ ที่สนับสนุนให้การประมวลผลของระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เมื่อผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจเรื่องธุรกิจ และสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ เนื้อหาสาระ แนวคิด และความรู้ในงาน หรือกิจกรรมที่นำระบบสารสนเทศมาสนับสนุน

(2) ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่นำคอมพิวเตอร์มาใช้ ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาระบบที่ประสานไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัญหา และความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ระบบ การพัฒนาระบบเพื่อประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ การนำระบบที่คิดตั้งมาใช้งานในองค์กร และการปฏิบัติงานและบำรุงรักษา

(3) มีการกำหนดองค์กร หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร ภายใต้ความรับผิดชอบของผู้จัดการสารสนเทศหรือประธานฝ่ายสารสนเทศ (Chief Information Officer, CIO) ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบาย ควบคุม ดูแลการทำหน้าที่ของระบบสารสนเทศ ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขอระบบสารสนเทศ

(4) มีฐานข้อมูลเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด ที่ได้จากการเก็บรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อนำมาใช้เป็นสิ่งที่นำเข้าสู่การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูลเน้นที่การจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ด้วยหน่วยความจำสำรองที่สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นปริมาณมาก เช่น จากแม่เหล็ก เทปแม่เหล็ก และแผ่นจานแสง เป็นต้น โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่งที่ส่วนกลาง (Server) หรือกระจายไปจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น การค้นคืนข้อมูลจากฐานข้อมูลทำได้โดยการใช้ซอฟต์แวร์ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System; DBMS) ค้นหาข้อมูลที่ต้องการส่งให้แก่ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ขอใช้ข้อมูลเพื่อการประมวลผล

1.2 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ในหลายด้านขององค์กร โดยทั่วไปสามารถแบ่งได้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสามารถใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผนกลยุทธ์ หรือ นโยบายต่างๆ ในการบริหารองค์กร

ระดับที่ 2 ผู้บริหารระดับกลาง สามารถใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการปฏิบัติงาน

ระดับที่ 3 ผู้บริหารระดับต้น สามารถใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการในระดับปฏิบัติงาน เช่น ช่วยในการควบคุมคุณภาพของสินค้าที่ผลิต ควบคุมจำนวนสินค้าที่ผลิต เป็นต้น

ระดับที่ 4 พนักงานผู้ปฏิบัติงาน สามารถใช้ระบบสารสนเทศในการบันทึกข้อมูล และประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้

โดยทั่วไปแล้วประโยชน์ของระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1.2.1 ประโยชน์ด้านการปฏิบัติงาน

ระบบสารสนเทศสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรในด้านต่างๆ ได้ ยกตัวอย่าง เช่น การซื้อ การขาย การบริหารสินค้า และบริหารพัสดุ การตรวจรับสินค้า เป็นต้น ในระบบการขาย ระบบสารสนเทศสามารถทำการกำหนดส่วนลดของสินค้าเป็นช่วงเวลาได้ ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดในการคิดส่วนลด ในส่วนของการตรวจรับสินค้า ระบบสามารถกำหนดรหัสสินค้า โดยใช้ Bar Code ได้ ทั้งนี้ จะช่วยลดความผิดพลาดในการรับสินค้าผิดประเภทได้ในส่วนของการซื้อ ระบบสามารถแสดงราคาของสินค้าที่ซื้อครั้งสุดท้าย ทั้งนี้ เพื่อช่วยในการกำหนดราคาซื้อขายในครั้งต่อไปได้

1.2.2 ประโยชน์ด้านการบริหารองค์กร

ระบบสารสนเทศสามารถรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการประมวลผลในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งข้อมูลที่ถูกรวบรวมไว้แล้ว ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และวางแผนกลยุทธ์ สำหรับองค์กร ได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการขายสินค้า ในช่วงหน้าร้อน และใช้ข้อมูลนี้ในการวางแผนการผลิตสินค้าประเภทนี้ให้ทันต่อการใช้งาน หรือการขายที่จะเกิดขึ้นในช่วงฤดูร้อน หรือ การนำข้อมูลการซื้อของลูกค้า ทำให้ทราบถึงสินค้าที่เป็นที่นิยมของลูกค้า มาวางแผนเพื่อเพิ่มการผลิตสินค้านั้นให้มากขึ้น เพื่อรองรับการซื้อที่มีแนวโน้มสูงขึ้น เป็นต้น

การที่องค์กรจะสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ระบบสารสนเทศจะต้องถูกออกแบบให้รองรับความต้องการของธุรกิจอย่างถูกต้อง มิฉะนั้น ข้อมูลที่ได้มาจะไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ หรือช่วยในการบริหารองค์กรได้ แต่จะกลายเป็นระบบ ที่เก็บข้อมูลประจำวัน ประจำเดือน หรือประจำปีเท่านั้น

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยงานหลัก 4 ประการ คือ การนำเข้าข้อมูลสารสนเทศเข้าสู่ระบบ การประมวลผลสารสนเทศ การจัดเก็บสารสนเทศ และการแสดงผลลัพธ์ที่นำไปใช้ได้ตามที่ต้องการ

1. การนำเข้าข้อมูลสารสนเทศเข้าสู่ระบบ การประมวลผลจากแหล่งข้อมูล (Source data) เข้าสู่ระบบ ได้แก่ ใบบริเงินจากรายการที่สั่งซื้อ หรือเป็นการเรียกข้อมูลเก่า (ที่เคยบันทึกไว้แล้ว) เพื่อนำมาตรวจสอบหรือเป็นการตอบรับหรือปฏิเสธจากหน้าจอ หรือเป็นการสั่งให้ทำงานได้แก่ สั่งให้ออกไปส่งของ หรือเป็นการส่งข้อความแก่ผู้ใช้คนอื่นในระบบ รวมทั้งการปรับปรุงข้อมูล โดยเฉพาะการพิมพ์เอกสาร ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนแปลงข้อความหรือแก้ไขตัวเลขให้ถูกต้องได้

2. การประมวลผลในระบบสารสนเทศสามารถประมวลผลข้อมูล/สารสนเทศได้หลายวิธี ได้แก่ การจัดเรียงข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้แล้วและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยขึ้น การสรุปสารสนเทศ การคัดเลือกสารสนเทศ รวมทั้งการคำนวณทางคณิตศาสตร์และการเปรียบเทียบทางตรรกะ

3. การจัดเก็บสารสนเทศ ระบบสารสนเทศปัจจุบันสามารถจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเลข ตัวอักษร สัญลักษณ์ต่างๆ และภาพประกอบ ได้แก่ กราฟฟิก ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว และเสียง ไว้ในรูปของฐานข้อมูล (Web base) และรวมทั้งฐานความรู้ (Knowledge)

4. การแสดงผลลัพธ์ ผลลัพธ์จากระบบสารสนเทศที่ออกมาในรูปของรายงาน เอกสารทุกประเภท เรียกว่า Hard copy ส่วน Soft copy เป็นการแสดงผลบนหน้าจอภาพหรือระบบเสียง รวมทั้งคำสั่งที่ใช้ควบคุมหุ่นยนต์ หรือการทำงานระบบอัตโนมัติต่างๆ เมื่อมีข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการ องค์การสามารถสร้างระบบสารสนเทศในระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีชุดคำสั่งหรือซอฟต์แวร์ที่ช่วยจัดการกับ ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น ให้อยู่ในรูปของฐานข้อมูลหรือ Web base มีฮาร์ดแวร์ที่ทำงานสัมพันธ์กับซอฟต์แวร์ เกิดกระบวนการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนจากการทำงานประสานกันของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล (ข่าวสาร) โดยมีบุคลากรทางวิชาชีพ เช่น นักคอมพิวเตอร์ นักบริหารฐานข้อมูล หรือนักเขียนโปรแกรม รวมทั้งนักวิเคราะห์และนักออกแบบระบบเป็นผู้ดำเนินงานตามที่ผู้ใช้ (หรือผู้บริหาร) ต้องการจึงทำให้เกิด “ระบบสารสนเทศ”

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทในชีวิตประจำวันของเราในทุกสาขาวิชาชีพ จากการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่ใช้งานทั่วไปจนถึงคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ของในองค์กรขนาดใหญ่ และระบบโทรคมนาคมที่ช่วยในการสื่อสารของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้จัดเป็นอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เราพบเห็นทุกแห่ง ฉะนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันด้านธุรกิจและการขยายการเติบโตขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วทุกด้าน ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบข่าวสาร และระบบโทรคมนาคม เราจึงต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จะต้องมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สำคัญของบุคลากรในองค์กรสำหรับผู้บริหารทุกระดับ

1.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

ลีปปนนท์ เกตุทัต (ม.ป.ป. 81) อธิบายว่า เทคโนโลยี คือ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และศาสตร์อื่น ๆ มาผสมผสานประยุกต์ เพื่อสนองเป้าหมายเฉพาะตามความต้องการของมนุษย์ด้วยการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการผลิต และจำหน่ายให้ต่อเนื่องตลอดทั้งกระบวนการ

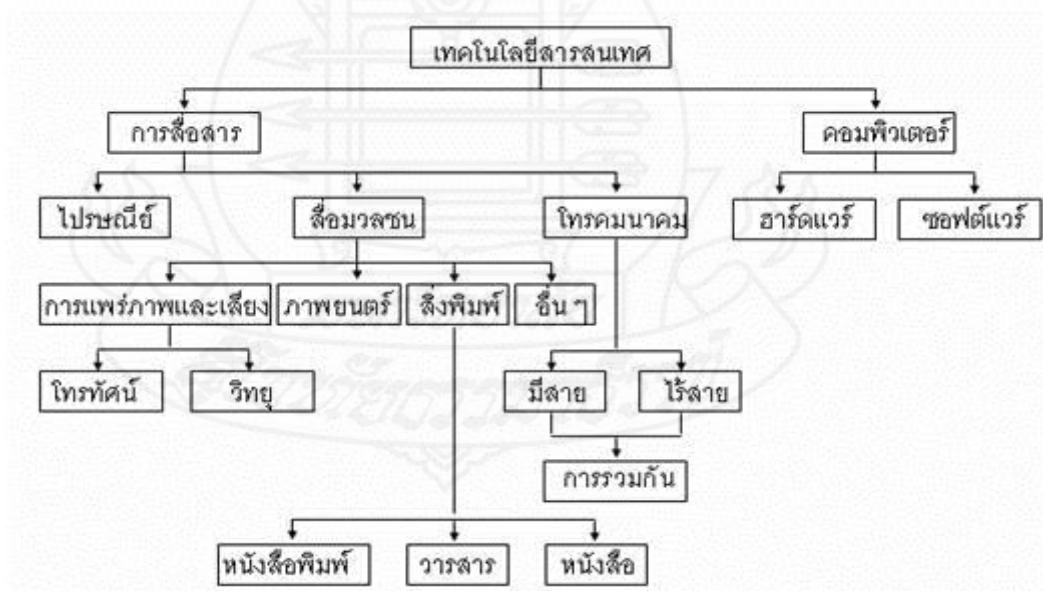
เทคโนโลยี จึงมักจะมีคุณประโยชน์ และเหมาะสมเฉพาะเวลา และสถานที่ และหากเทคโนโลยีนั้น สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีนั้น ๆ จะก่อให้เกิดปัญหาตามมามหาศาล

สัลยุทท์ สว่างวรรณ (2552) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยจะรวมถึง

(1) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งส่วนมาก หมายถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้ในสำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ ซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูป และแบบพัฒนาขึ้น เพื่อใช้งานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ และใช้เทคโนโลยีระดับสูง

(2) กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งานเพื่อ รวบรวมจัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้ต่อไป

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยี สารสนเทศ ข้อมูล ข่าวสาร และการสื่อสาร ผ่านสื่อต่างๆ ไม่เพียงเฉพาะคอมพิวเตอร์เท่านั้น ยังรวมถึง สื่อโทรทัศน์ วิทยุ ภาพยนตร์ สื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ดังภาพข้างล่าง



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร และการสื่อสารผ่านสื่อต่างๆ

จากแหล่งข้อมูลข้างต้น สรุปความหมายของเทคโนโลยี คือ การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคม และการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้ ลึกรอบ ๆ ตัวที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศอยู่มาก ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ นักเรียนอาจเห็นพนักงานการไฟฟ้าไปที่บ้านพร้อมเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กเพื่อบันทึกข้อมูลการใช้ไฟฟ้า ในการสอบแข่งขันที่มีผู้สอบจำนวนมาก ก็มีการใช้ดินสอระบายตามช่องที่เลือกตอบ เพื่อให้เครื่องอ่านเก็บรวบรวมข้อมูลได้ เมื่อไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าก็มีการใช้รหัสแท่ง (bar code) พนักงานจะนำสินค้าผ่านการตรวจของเครื่องเพื่ออ่านข้อมูลการซื้อสินค้าที่บรรจุในรหัสแท่ง เมื่อไปที่ห้องสมุดก็พบว่าหนังสือมีรหัสแท่งเช่นเดียวกันการใช้รหัสแท่งนี้เพื่อให้ง่ายต่อการเก็บรวบรวม

การประมวลผล ข้อมูลที่เก็บมาได้มักจะเก็บในสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นบันทึก แผ่นซีดี หรือเทป เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลผลตามต้องการ เช่น แยกแยะข้อมูลเป็นกลุ่ม เรียงลำดับข้อมูล คำนวณ หรือจัดการคัดแยกข้อมูลที่จัดเก็บนั้น

การแสดงผลลัพธ์ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีในการแสดงผลลัพธ์มีมาก สามารถแสดงเป็นตัวหนังสือ เป็นรูปภาพ ตลอดจนพิมพ์ออกมาที่กระดาษ การแสดงผลลัพธ์มีทั้งที่แสดงเป็นภาพ เป็นเสียง เป็นวิดิทัศน์ เป็นต้น

การทำสำเนา เมื่อมีข้อมูลที่จัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ การทำสำเนา จะทำได้ง่าย และทำได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นอุปกรณ์ช่วยในการทำสำเนา จัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เรามีเครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์การเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จานบันทึก ซีดีรอม ซึ่งสามารถทำสำเนาได้เป็นจำนวนมาก

การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นวิธีการที่จะส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรือกระจายออกไปยังปลายทางครั้งละมาก ๆ ปัจจุบันมีอุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมหลายประเภท ตั้งแต่โทรเลข โทรศัพท์ เส้นใยนำแสง เคเบิลใต้น้ำ คลื่นวิทยุไมโครเวฟ ดาวเทียม เป็นต้น

1.3.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประเทศไทยกำลังพยายามมุ่งพัฒนาไปสู่เศรษฐกิจ และสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ (Knowledge-base Economy / Society : KBE/KBS) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่ง ในการช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งในการผลิต การเข้าถึง การจัดเก็บ และการ

แพร่กระจาย “ความรู้” อันเป็นปัจจัยการผลิตหลัก ภายใต้ระบบเศรษฐกิจ และสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ ประเทศไทยเองนั้นถ้าเผชิญกับคำถามสำคัญว่าจะนำเทคโนโลยีเหล่านี้ มาใช้ในการยกระดับความรู้ของคนในประเทศ ส่งเสริมการแพร่กระจายความรู้และนำความรู้นั้นไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาคเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหวังได้อย่างไร

สามารถอธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนไว้หลายประการดังต่อไปนี้

ประการที่หนึ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ

ประการที่สอง เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์

ประการที่สาม เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่ายการค้าเงินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

ประการที่สี่ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัส และสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

ประการที่ห้า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา

ประการที่หก เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้นอีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมือง ตลอดจนการวิจัยและการพัฒนาต่าง ๆ

1.4 ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชีวิตความเป็นอยู่ในปัจจุบันเกี่ยวข้องกับสารสนเทศต่างๆ มากมาย การอยู่รวมเป็นสังคมของมนุษย์ ทำให้ต้องสื่อสารถึงกัน ต้องติดต่อและทำงานหลายสิ่งหลายอย่างร่วมกัน สมองของเราต้องจดจำสิ่งต่างๆ ไว้มากมาย ต้องจดจำรายชื่อผู้ที่เราเกี่ยวข้องกับด้วย จดจำข้อมูลต่างๆ ไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในภายหลัง สังคมจึงต้องการความเป็นระบบที่มีรูปแบบชัดเจน เช่น การกำหนดเลขบ้าน ชื่อถนน อำเภอ จังหวัด ทำให้สามารถติดต่อส่งจดหมายถึงกันได้

เพื่อให้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์เป็นระบบมากขึ้น จึงมีการจัดการสารสนเทศเหล่านั้นในลักษณะเชิงระบบ เช่น ระบบทะเบียนราษฎร มีการใช้เลขประจำตัวประชาชน ซึ่งเป็นเลขรหัส 13 ตัว แต่ละตัวจะมีความหมายเพื่อใช้ในการตรวจสอบ เช่น แบ่งตามประเภท ตามถิ่นที่อยู่ การเข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาลก็ต้องมีการลงทะเบียน การสร้างเวชระเบียน ระบบเสียภาษีก็มีการสร้างรหัสประจำตัว ผู้เสียภาษี นอกจากนี้มีการจดทะเบียนรถยนต์ ทะเบียนการค้า ทะเบียนโรงงาน ฯลฯ

กล่าวโดยสรุปการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานทำให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ใช้ในระบบติดต่อสื่อสารคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้รวดเร็วขึ้น มีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น
2. เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคม และการกระจายโอกาส ทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกหนแห่ง ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร
3. เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การพยากรณ์อากาศ การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่างๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบ การตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่า “โทรมาตร” เป็นต้น
4. การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์ การแข่งขันทางด้านการผลิตสินค้า อุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก และราคาถูกลง ซึ่งทำให้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เข้ามามีบทบาทมาก ในการใช้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการ และยังรวมไปถึง การให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น
5. อำนวยความสะดวก สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กรทุกระดับ ได้เห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
6. ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการนำคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเข้ามาช่วย ทำให้เกิดระบบที่เป็นอัตโนมัติ

7. เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม เป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

8. เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้วิถีการตัดสินใจ หรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

9. เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เกิดสภาพการทำงานแบบทุกสถานที่ และทุกเวลา

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี

1.5.1 ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศขององค์กร ที่เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตราและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตราจากระบบงานย่อยต่างๆ ขององค์กร และสื่อสารข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวบรวมได้ไปยังผู้ใช้ทุกคนขององค์กร

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System หรือ AIS) หมายถึง ระบบที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (financial data) ด้วยคอมพิวเตอร์ ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ สารสนเทศที่ได้จะเป็นได้ทั้งรายงานที่เป็นตัวเงิน และรายงานที่ไม่เป็นตัวเงิน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550)

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Information System) คือ ระบบในการรวบรวม บันทึกการเก็บรักษา และประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผล การเก็บรักษา และการรายงานข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 6 ประการ ดังนี้

1. คน (People) มีหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบ และทำงานในหน้าที่ต่างๆ
2. ระเบียบปฏิบัติ และคู่มือปฏิบัติงาน (Procedure and Instructions) เกี่ยวกับการรวบรวม การประมวลผล การเก็บรักษาข้อมูลในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
3. ข้อมูล (Data) เกี่ยวกับการประมวลผลการจัดระเบียบขององค์กร และกระบวนการของธุรกิจ
4. โปรแกรม (Software) ใช้สำหรับบันทึกข้อมูล และการจัดระเบียบข้อมูล
5. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Infrastructure) รวมถึง

คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการสื่อสารแบบเครือข่าย ที่มีความจำเป็นกับการเก็บรวบรวมการเก็บรักษา การประมวลผล และการเชื่อมต่อข้อมูลกับสารสนเทศ

6. การควบคุมภายใน และระบบความปลอดภัย (Internal controls and security measures) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบสารสนเทศทางการบัญชี องค์กรประกอบทั้ง 6 ประการนั้นสามารถแบ่งหน้าที่ที่สำคัญได้ 3 แบบ ได้แก่

6.1 การรวบรวม และการเก็บรักษาข้อมูล (Collect and store data) คือ งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ ในองค์กร ทรัพยากร และบุคลากร

6.2 การแปลงข้อมูล ให้เป็นระบบสารสนเทศ (Transform data into Information) คือ การทำให้ข้อมูลนั้นเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ในด้านการวางแผน การควบคุมการดำเนินงาน และการประเมินของกิจกรรมต่างๆ ของทรัพยากรและของบุคลากร

6.3 มีการควบคุมที่เพียงพอ เพื่อให้สินทรัพย์ขององค์กรมีความปลอดภัย (Provide adequate controls to safeguard the organization's assets) คือ ข้อมูลที่รวบรวมไว้มีความแน่ใจว่าสินทรัพย์ และข้อมูลที่ติดตามความต้องการใช้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ และเชื่อถือได้

1.5.2 วัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

วัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชีมี 3 ประการ ดังนี้

1) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันในแต่ละวันธุรกิจจะมีรายการค้าหรือรายการทางการบัญชี (accounting transactions) เกิดขึ้นมากมาย เช่น การขายสินค้า การซื้อสินค้า การชำระหนี้ การจ่ายค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งรายการค้าเหล่านี้ธุรกิจจะต้องนำมาประมวลผล ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานประจำวันของพนักงานเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยเป็นหลักในการประมวลผล เช่น ช่วยออกบิลขายสินค้าช่วยพิมพ์ใบสั่งซื้อ ช่วยในการบันทึกบัญชี เป็นต้น ซึ่งการประมวลผลเกี่ยวกับรายการค้าเหล่านี้จะเรียกว่าเป็นระบบประมวลผลรายการธุรกรรม (Transaction Processing System, TPS) ซึ่งจัดเป็นระบบย่อยของระบบสารสนเทศทางการบัญชี สำหรับผู้ใช้ผลลัพธ์ของระบบประมวลผลรายการธุรกรรมนี้จะมีทั้งพนักงาน ผู้บริหารระดับต่างๆ ขององค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร เช่น ลูกค้าได้รับบิลหรือใบแจ้งหนี้ค่าสินค้าจากธุรกิจ ผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อสินค้าจากธุรกิจ พนักงานได้รับใบแจ้งการจ่ายเงินเดือนหรือค่าแรง ธนาคารหรือนักลงทุนได้รับงบการเงินของธุรกิจ เป็นต้น ตัวอย่างรายงานที่ได้จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น รายงานการขายประจำวัน แยกตามสายผลิตภัณฑ์ รายงานสินค้าคงเหลือ/วัตถุดิบแยกตามคลัง รายงานการรับเงินประจำวัน รายงานการจ่ายเงินประจำวัน และรายงานวิเคราะห์อายุลูกหนี้ที่เกินกำหนดชำระ เป็นต้น

2) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารการตัดสินใจของผู้บริหารต้องการสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นในสภาวะการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจในการวางแผนหรือควบคุมการปฏิบัติงานของธุรกิจ ก็ตาม โดยทั่วไปผู้บริหารต้องทำการตัดสินใจและวางแผนงานในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อธุรกิจ เช่น การคาดการณ์เกี่ยวกับยอดขายสินค้าของธุรกิจในปีหน้า เป็นต้น ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารโดยการจัดหาสารสนเทศที่จำเป็นบางส่วนให้ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับยอดขายสินค้าของธุรกิจในปีที่ผ่านๆ มา และปัจจุบัน ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์แนวโน้มยอดขายในอนาคตได้ดีขึ้นหรือจัดทำสารสนเทศให้เห็นแนวโน้มรายได้ของธุรกิจใน 5 ปีที่ผ่านมา เปรียบเทียบกับรายได้ของปีปัจจุบัน พนักงานบัญชีต้นทุนต้องการรายงานแสดงให้เห็นต้นทุนจริงของการผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อช่วยในการจัดทำข้อเสนอแนะต่อผู้จัดการฝ่ายการผลิต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นอกจากข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ในการตัดสินใจของผู้บริหารยังอาจต้องการข้อมูลในเชิงคุณภาพ (qualitative data) ด้วย

3) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ทางกฎหมายเนื่องจากธุรกิจต้องมีภาระหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ต้องเสนอ งบการเงินต่อผู้ถือหุ้น ต้องจัดทำรายงานและเอกสารเพื่อเสียภาษีเงิน ได้ให้แก่นักงานรัฐบาล ต้องจัดทำรายงานเสนอต่อตลาดหลักทรัพย์ การจัดทำงบแสดงฐานะการเงินในแต่ละงวด หรืออาจจะทำรายงานแสดงยอดภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย เพื่อนำส่งกรมสรรพากรในแต่ละเดือน เป็นต้น ซึ่งกรณีนี้ธุรกิจไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่เพียงใด ต่างมีความจำเป็นต้องจัดทำเนื่องจากเป็นข้อกำหนดของกฎหมาย ระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะช่วยให้การปฏิบัติงานดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดระยะเวลาและการใช้แรงงานคนลง

1.5.3 ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

1) เป้าหมายและวัตถุประสงค์ (goals and objectives) ก่อนที่จะออกแบบระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะต้องทราบเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ว่าต้องการอะไร เพื่อจะได้ออกแบบระบบสารสนเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น วัตถุประสงค์ของระบบการรับคำสั่งซื้อต้องการตรวจสอบสินค้าของลูกค้า บันทึกคำสั่งซื้อ พิมพ์ใบจัดเตรียมสินค้า เป็นต้น ซึ่งเป้าหมายและวัตถุประสงค์จะเป็นตัวกำหนดคำสั่ง และกระบวนการต่างๆ ในโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผล

2) ข้อมูลเข้า (inputs) ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศคือข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง ต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้ โดยอาจเป็นข้อมูลจากภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรก็ได้ สำหรับข้อมูลเข้าที่สำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้แก่ ข้อมูลรายการค้า (transaction data) และรายการที่บันทึกในสมุดรายวัน (journal entries) ซึ่งจะจัดเก็บเป็นตารางในฐานะข้อมูล อย่างไรก็ตาม

เนื่องจากปัจจุบันนี้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้มีบทบาทกว้างขวางยิ่งขึ้น โดยนำเสนอข้อมูลที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจ แก่ผู้บริหารในด้านต่างๆ มากขึ้น เช่น ด้านการตลาด ด้านการผลิต เป็นต้น ดังนั้น ข้อมูลเข้าของระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงอาจจะเป็นข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ยอดขายสินค้า ราคาขายของกิจการ ราคาขายของกลุ่มแข่งขัน ยอดขายของกลุ่มแข่งขัน เป็นต้น

3) ตัวประมวลผล (processor) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการแปลงสภาพ แปลงค่า หรือวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่มีความหมายมากขึ้นสำหรับใช้งาน เช่น การคำนวณ การเรียงลำดับ การคิดอัตราดอกเบี้ย การจัดหมวดหมู่ การแสดงกราฟ เป็นต้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปลงสภาพข้อมูลให้เป็นสารสนเทศนั่นเอง ในปัจจุบันนี้องค์การธุรกิจต่างๆ ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลนั่นเอง

4) ข้อมูลออกหรือผลลัพธ์ (outputs) ข้อมูลออกของระบบสารสนเทศจะเป็นสิ่งที่ผู้ใช้นำไปใช้ประโยชน์ โดยอาจจะนำไปใช้ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม หรือใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สารสนเทศที่ได้จะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือรายงานในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ เช่น กราฟ ตาราง ข้อความ รูปภาพ เป็นต้น ผลลัพธ์ส่วนใหญ่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ งบการเงินต่างๆ และรายงานเพื่อการจัดการ เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ความรับผิดชอบ รายงานงบแยกอายุหนี้ เป็นต้น

5) ผลป้อนกลับ (feedback) ระบบสารสนเทศจะมีผลป้อนกลับจากผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลไปยังผู้ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้ประเมินว่าสารสนเทศหรือรายงานที่ได้รับตรงกับความต้องการหรือไม่ หรือต้องการแก้ไข ปรับปรุง หรือเพิ่มเติมอะไรหรือไม่ นอกจากนี้เมื่อเวลาเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต ความต้องการของผู้ใช้อาจจะเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น จึงต้องมีผลป้อนกลับจากผู้ใช้งานเพื่อปรับปรุงสารสนเทศที่ได้ให้ทันเหตุการณ์และทันสมัย สามารถนำไปใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้ใช้ต้องการคอลัมน์เพิ่มเติมในรายงาน ก็จะส่งไปให้กลุ่มผู้พัฒนาระบบพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติม ในโปรแกรมที่ใช้ในการประมวลผลต่อไป

6) การเก็บรักษาข้อมูล (data storage) จะต้องมีการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในระบบสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ได้อีกในอนาคต ทั้งในการอ้างอิงและการคำนวณ เช่น ตารางลูกค้า ตารางสินค้า ตารางผังบัญชี เป็นต้น โดยข้อมูลที่เก็บรักษาควรจะต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

7) คำสั่งและกระบวนการปฏิบัติงาน (instruction and procedure) ระบบสารสนเทศจะไม่สามารถประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจได้หากปราศจากคำสั่งต่างๆ และกระบวนการปฏิบัติงานที่ใช้ในการประมวลผล ซึ่งจะรวมทั้งส่วนที่ใช้ควบคุมและให้คอมพิวเตอร์ประมวลผล เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการประมวลผลของโปรแกรม เป็นต้น

8) ผู้ใช้ (users) หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ โดยอาจจะเป็น ผู้ใช้สารสนเทศที่ได้จากระบบหรือผู้ดูแลรับผิดชอบจัดการระบบ หรือควบคุมระบบ ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง ในระบบสารสนเทศทางการบัญชี แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

(1) กลุ่มผู้ใช้ (end users)

ซึ่งอาจจะเป็นลูกค้า พนักงานในบริษัท ผู้บริหาร เป็นกลุ่มที่ใช้ สารสนเทศในการปฏิบัติงาน การวางแผน ควบคุม ตัดสินใจ บุคคลกลุ่มนี้เป็นผู้มีความสำคัญต่อระบบ สารสนเทศเป็นอย่างมาก ระบบสารสนเทศจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับบุคคลกลุ่มนี้ว่า จะมีความพอใจต่อระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาหรือไม่

(2) กลุ่มพัฒนาระบบสารสนเทศ

ประกอบด้วย ผู้บริหารศูนย์สารสนเทศ นักวิเคราะห์และออกแบบ ระบบงาน นักเขียนโปรแกรม เจ้าหน้าที่ในศูนย์สารสนเทศ เช่น พนักงานควบคุมคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็น ฝ่ายเทคนิคหรือผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานในระบบสารสนเทศนั้นเป็นอย่างดี กลุ่มบุคคลเหล่านี้จะทำหน้าที่ หลักในการพัฒนาและประมวลผลสารสนเทศ

9) มาตรการควบคุมและรักษาความปลอดภัย (control and security measures) สารสนเทศที่ได้จากระบบจะต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และผู้ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่จะต้อง ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ดังนั้นระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ดีจะต้องมีระบบควบคุมและ รักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้มั่นใจว่าได้สารสนเทศที่ได้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ และผู้ที่มี หน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น ที่จะสามารถเข้าถึงสารสนเทศดังกล่าวได้

1.5.4 หน้าที่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบงานที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นมาเพื่อ ประมวลผลข้อมูลทางการเงินให้เป็นสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้ จะเห็นว่าระบบสารสนเทศ ทางการบัญชีมีกิจกรรมหลักที่สำคัญ คือ การประมวลผลข้อมูล (data) ให้เป็นสารสนเทศ (information) นั้นเอง

หน้าที่ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี มีอยู่ 5 ประการ ดังนี้

1. การรวบรวมและบันทึกข้อมูล (data collection) หน้าที่นี้จะเกี่ยวข้องกับ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การใช้ทรัพยากรในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และผู้รับผิดชอบใน กิจกรรม ที่เกิดขึ้นนั้น เพื่อใช้ในการจัดการภายในองค์กร และให้ผู้ใช้ภายนอกสามารถตรวจสอบสิ่งที่ เกิดขึ้นได้ การรวบรวมข้อมูลจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการนำข้อมูลเข้าโดยจะเกี่ยวข้องกับการคัดลอก ข้อมูล การพิมพ์ข้อมูลจากแบบฟอร์มต่างๆ เข้าสู่คอมพิวเตอร์ ตลอดจนการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้

แน่ใจว่าข้อมูลที่เข้าสู่ระบบนั้นถูกต้อง เชื่อถือได้ และสมบูรณ์ครบถ้วน เช่น การบันทึกรายการค้าต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นประจำวันเข้าสู่ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นต้น

2. การประมวลผลข้อมูล (data processing) หน้าที่นี้จะมีหลายกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพื่อแปลงข้อมูลที่เข้าสู่ระบบแล้วให้เป็นสารสนเทศที่ใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ สามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนงานและควบคุมกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กรได้ โดยจะเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ เช่น

- (1) จำแนกประเภทข้อมูลที่รวบรวมได้ (classifying)
- (2) เรียงลำดับข้อมูล (sorting)
- (3) จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะเหมือนกัน (batching)
- (4) คำนวณข้อมูล (calculating)
- (5) สรุปผล (summarizing)

ในการประมวลผลข้อมูลรายการขาย รายการที่บันทึกเข้าสู่ระบบนั้นจะต้องมีรหัสสินค้าเพื่อนำไปจำแนกประเภทของสินค้า มีปริมาณสินค้าที่จะนำมาคูณกับราคาขายเพื่อคำนวณยอดหนี้ค่าสินค้าที่ลูกค้าจะต้องชำระให้แก่ธุรกิจ และพิมพ์ใบแจ้งหนี้/ใบกำกับสินค้า (invoice) เมื่อสิ้นวัน และเรียงลำดับข้อมูลรายการขายตามเลขที่ของลูกค้า หลังจากนั้นจะมีการสรุปยอดขายสินค้าแต่ละประเภทและบันทึกบัญชี และสุดท้ายอาจมีการเปรียบเทียบยอดขายของวันนี้กับเมื่อวานนี้พร้อมบันทึกผลต่าง ๆ ไว้เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ต่อไป เป็นต้น

3. การจัดการข้อมูล (data management) หน้าที่ของการจัดการข้อมูลที่ได้ภายหลังจากการประมวลผลแล้วประกอบด้วย 3 กิจกรรม ได้แก่ การเก็บข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล และการค้นคืนหรือดึงข้อมูลมาใช้

(1) การเก็บข้อมูล (storing) หลังจากที่มีการประมวลผลข้อมูลจนได้สารสนเทศแล้ว ระบบจะต้องมีการเก็บข้อมูลซึ่งธุรกิจต้องนำมาใช้ต่อเนื่องไว้ในแฟ้มข้อมูลหรือฐานข้อมูล ทั้งนี้เพื่อจะไปใช้อ้างอิงหรือใช้งานได้อีกในอนาคต

(2) การปรับปรุงข้อมูล (updating) เมื่อมีเหตุการณ์หรือมีการเปลี่ยนแปลงรายการที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบ ทำให้ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เช่น ยอดลูกหนี้ทางการค้าจะต้องมีการปรับปรุงให้เพิ่มมากขึ้นเมื่อมีลูกค้ามาสั่งซื้อสินค้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น

(3) การค้นคืนหรือดึงข้อมูลมาใช้ (retrieving) เมื่อต้องการประมวลผลข้อมูลใหม่ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงรายการที่เกี่ยวข้องหรือต้องการนำไปประมวลผลในเรื่องอื่น ๆ หรือต้องการจัดทำรายงานให้แก่ผู้ใช้เพิ่มเติมอีก จึงจะต้องมีการค้นคืนข้อมูลหรือเรียกดึงข้อมูลที่เก็บไว้ออกมา

4. การควบคุมและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (data control and data security) หน้าี่นี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ

- (1) เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยในสินทรัพย์ของธุรกิจซึ่งรวมถึงข้อมูลด้วย
- (2) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และมีการประมวลผล

ข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการนำเทคนิคและวิธีปฏิบัติต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้มีการควบคุมข้อมูลและรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ เทคนิคที่ธุรกิจอาจนำมาใช้ในระบบ เช่น การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้าโดยโปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลต่างๆ ร่วมกับการปฏิบัติงานของผู้นบันทึกข้อมูล การกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องระบุนามายเลขประจำตัวและรหัสผ่าน (password) ก่อนเข้าใช้งานระบบ เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเข้าไปเรียกใช้ข้อมูลได้ เป็นต้น

5. การจัดทำสารสนเทศ (information generation) หน้าี่นี้เป็นการให้ผลลัพธ์ (output) จากระบบสารสนเทศทางการบัญชีแก่ผู้ใช้ ซึ่งสารสนเทศนั้นอาจจะเป็นรายงาน แบบฟอร์ม หรือเอกสารส่งถึงลูกค้า หน้าี่นี้จะประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการแปลความหมายของสารสนเทศที่ได้ เช่น การพิมพ์รายงานสรุปผลรวมข้อมูลที่ผ่านมาผ่านการประมวลผลในแต่ละวัน เป็นต้น ตลอดจนการนำเสนอรายงานหรือสารสนเทศที่ทำให้ผู้ใช้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น รายงานเป็นกราฟที่แสดงแนวโน้มของข้อมูลจากการขาย เป็นต้น

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ด้วยความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจปัจจุบัน ทำให้ความต้องการขององค์กร ต่างๆ ในด้านการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันมีมากขึ้น มีการนำแนวคิด แนวทาง และเทคโนโลยีต่างๆ มาปรับประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าและบริการขององค์กร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจึงถูกพัฒนาขึ้นเป็นการรวบรวมการทำงานด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ วิทยาการจัดการ และการวิจัยเชิงปฏิบัติเข้าด้วยกันกับแนวทางเชิงปฏิบัติในการพัฒนาระบบ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นพื้นฐานในการทำงานสนับสนุนการจัดการและการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.6.1 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ศรีไพโร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทรนวิบูลย์ชัย (2550) ได้ให้ความหมาย ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนี้ยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหาและสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดยจะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (People ware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจในด้านต่างๆของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กิติมา เพชรทรัพย์ (2553) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผล และจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) คือ ระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบมาให้มีความสัมพันธ์กัน เพื่อการจัดการในด้านการประมวลผล เก็บรักษา วิเคราะห์ และกระจายสารสนเทศเหล่านั้น เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และประสานงาน เพื่อการควบคุมการทำงานต่างๆ ในองค์กร แต่หากเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในงานคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะจะเรียกว่า ระบบสารสนเทศ เพื่อคอมพิวเตอร์ (Computer-based Information System : CBIS) และให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะรวมทั้งสารสนเทศจากภายในและภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะเป็นในอนาคต เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผน การควบคุมและการปฏิบัติงานขององค์กร ได้อย่างถูกต้อง

1.6.2 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

- 1) ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสม และสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ
- 2) ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผน และกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน เนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะใด
- 3) ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนมา

ประมวลผลประกอบการประเมิน สารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

4) ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบว่าข้อผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

5) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุง และแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเล็อกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ธุรกิจต้องทำอย่างไร เพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย

6) ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคน และระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ

ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เจริญนันท์ (2551) ได้สรุปประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้ดังนี้ ช่วยให้ผู้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ช่วยลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทำให้เพิ่มประสิทธิภาพ และศักยภาพในการแข่งขัน ช่วยผู้ใช้ในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อประกอบการประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร ช่วยผู้ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อให้ทราบว่าความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ใหม่ ช่วยให้ผู้สามารถวิเคราะห์ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุงและแก้ไขปัญหา

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

การประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ และจำเป็นกระบวนการหนึ่งของการทำงาน โดยทั่วไปการประเมินผล มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ว่าได้บรรลุเป้าหมาย มากหรือน้อยเพียงใด เพื่อใช้ผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1 ความหมายของการประเมิน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550, น.8-9, น. 91-92) ได้กล่าวไว้ว่า คุณค่าของการประเมิน จะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อ การประเมินนั้นเกิดเป็นประโยชน์ หรือทำให้เกิดความผาสุก แก่มนุษย์และสังคม และค่าสูงสุดของการประเมินจะเกิดขึ้น เมื่อสามารถนำผลการประเมินนั้น ไปพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง มากมายที่สุด นักทฤษฎีจึงเน้น การประเมินที่สามารถเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อระบบการบริหาร การวางแผน การดำเนินโครงการ และการตัดสินใจในเชิงบริหาร ซึ่งบทบาทของนักประเมินจะเป็นผู้ป้อน สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ โดยไม่มีบทบาทในการตัดสินใจ คุณค่าของสิ่งที่ประเมินด้วยตนเอง แต่ให้ผู้ใช้ สารสนเทศนั้นๆ เป็นผู้มีบทบาทชี้ขาดคุณค่าของสิ่งที่ทำการประเมิน เพียงแต่นักประเมินสามารถเลือกใช้ กฎเกณฑ์มาตรฐานของสิ่งที่ทำการประเมินได้ อย่างเหมาะสม เพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยครอบคลุมด้านที่ต้องการประเมิน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน

หฤทัย มินะพันธ์ (2550, น.2) ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า การประเมินโครงการ คือ การอธิบายถึงความสำเร็จของโครงการ ว่ามีปัญหาหรือนำไปปฏิบัติและวิเคราะห์เป็นผลดี หรือผลเสียของโครงการ

วิเชียร วิทยอุดม (2550, น.57-58) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การวางแผนล่วงหน้า อย่างมีระบบในการรวบรวมข้อมูล (Information-Gathering) และการวิเคราะห์กิจกรรมต่างๆ ภายใต้ ความรับผิดชอบของการพัฒนาองค์กร จำเป็นจะต้องวัดถึงประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร เช่น การวัดความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผลปฏิบัติงาน หรือความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ “เราจะรู้ได้อย่างไรว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สำหรับองค์กร”

ณัฐพันธ์ เขจรันนันทน์ (2551, น.332) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมิน เป็นกระบวนการที่มีการศึกษา การวิเคราะห์ กำหนดเกณฑ์ การวางแผน และการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ คุณค่า คุณสมบัติ หรือคุณภาพของสิ่งที่สนใจ โดยจากการวัด ผลของการเปรียบเทียบกับ กฎเกณฑ์มาตรฐาน ที่วางไว้ว่าดี เลว สูง ต่ำ และมากหรือน้อยอย่างไร โดยประเมินจากสมการ ดังนี้

การประเมิน = การวัด + กฎเกณฑ์ + การตัดสินใจ

พิสนุ ฟองศรี (2551, น.29) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินเป็นกลไกที่สำคัญในการพัฒนา และมีบทบาทสำคัญในทุกภาคส่วน ซึ่งเน้นประโยชน์ของผู้รับบริการ หรือประชาชน และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการประเมิน เป็นกระบวนการตัดสินใจคุณค่า ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยนำผลการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ธัญวัฒน์ รัตนศักดิ์ (2551, น.187) อธิบายว่า การประเมินผลเป็นการวัดผล (Effects) ทั้งด้านบวกและด้านลบ และผลกระทบยาว (Impact) ที่มีต่อกลุ่มเป้าหมายต่างๆ การประเมินผลเป็นการพิจารณาว่าใครคือกลุ่มใดได้รับประโยชน์ (หรือได้รับผลกระทบในแง่ลบ) มากน้อยเพียงใด (เมื่อเปรียบเทียบกับสภาพก่อนเริ่มนโยบาย) และอย่างไร (ในทางตรงหรือทางอ้อม) และด้วยเหตุผลใด (หาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างกิจกรรมการพัฒนาและผลลัพธ์เท่าที่จะทำได้)

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2553, น.1-2) การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) เป็นกระบวนการตีค่าผลงานที่พนักงานปฏิบัติได้ เปรียบเทียบกับมาตรฐานงานด้วยหวังใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาคุณค่าความสามารถของพนักงาน โดยมีความเชื่อว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี มีมาตรฐานจะได้รับผลตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ไม่ดี ไม่มีมาตรฐาน และน่าจะเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมทั้งการพัฒนาตนเองหลายคนเข้าใจว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานเป็นการประเมินผลความสามารถของคนทำงานในองค์กรเป็นความเข้าใจถูกต้องเพียงครั้งเดียว ที่ว่าถูกต้องเพียงครั้งเดียวเพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินผลงานขององค์กรด้วย อธิบายขยายความหมายถึงเป็นการประเมินผลงานขององค์กรฝ่ายงาน และพนักงานในคราวเดียวกันที่มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกัน ซึ่งเป็นการประเมินจากภาพรวมขององค์กรจนถึงระดับบุคคล

ประลอง ครุฑน้อย (2555) อธิบายไว้ว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูล และตัดสินใจคุณค่าของสิ่งต่างๆ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนการวิจัยเชิงประเมิน เป็นกระบวนการวิจัยที่เหมือนกับการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษา ค้นคว้าอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับกระบวนการวิจัย หรือวิธีการเชิงวิทยาศาสตร์ และเน้นในเรื่องการได้มาซึ่งองค์ความรู้ หรือแนวคิด แนวปฏิบัติใหม่ๆ ควบคู่ไปด้วย รวมทั้งมีการผนวกกับการกำหนดเกณฑ์ที่เป็นปรนัยมุ่งเน้นตัดสินใจคุณค่าของการปฏิบัติการใดๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะ

จากความหมายของการประเมินที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ ยังมีความหมายเกี่ยวข้องกับคำอื่นๆ อีก เช่น การวิจัย (Research) การวัดผล (Measurement) การตรวจสอบรายงานผล (Appraisal) การควบคุมดูแล (Monitoring) การประมาณการ (Assessment) และการ

พิจารณาตัดสิน (Judgment) สามารถสรุปเป็นความหมาย หรือคำจำกัดความร่วมกันได้ว่า การประมาณค่า หรือการประมาณผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน โดยอาศัยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมด้วยวิธีการสอบถาม การทดสอบ การสังเกต และวิธีการอื่น แล้วทำการวิเคราะห์ เพื่อสามารถตัดสินใจได้ว่าการดำเนินงานนั้นมีคุณค่า หรือ บรรลุวัตถุประสงค์ ของการดำเนินงานนั้นมาก หรือน้อยเพียงใด

2.2 นิยามของการประเมิน

ศิริชัย กาญจนวาสี (2550, น.13-21) กล่าวว่า “การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกัน แม้แต่บรรดานักประเมินด้วยกัน ยังไม่สามารถมีความเห็นเป็นเอกฉันท์ว่า การประเมินคืออะไรกัน จึงทำให้มีการให้นิยามของการประเมินอย่างหลากหลายต่างกัน ดังนี้

2.2.1 กระประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การวัด (Measurement)

การประเมินในระยะแรกได้รับการถ่ายทอดความรู้ส่วนใหญ่มาจากการวัด การวัดผลถูกนำไปใช้ในโรงเรียนเป็นเวลานานหลายพันปีมาแล้ว เพื่อประเมินว่าผู้เรียนมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาอย่างน้อยเพียงไร แรกเริ่มใช้วิธีการสังเกตสอบปากเปล่า ต่อมาเป็นการใช้แบบสอบเพื่อให้ได้คะแนนเป็นตัวบ่งชี้ระดับผลสัมฤทธิ์และความสามารถทางสมอง การใช้แบบสอบสำหรับการวัดและประเมินผลในโรงเรียนจึงเป็นไปอย่างกว้างขวาง

2.2.2 การประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การวิจัยประยุกต์ (Applied Research)

เมื่อพิจารณากิจกรรมการประเมินแล้ว พบว่ามีลักษณะใกล้เคียงกับกิจกรรมการวิจัยเป็นอย่างมาก การประเมินเป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมสำหรับตัดสินและพัฒนาโครงการทางสังคม ด้านการวางแผนการติดตามผล ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของโครงการ

2.2.3 การประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การตรวจสอบความสอดคล้อง (Determining Congruence)

แนวคิดของ Ralph W. Tyler ได้สร้างมิติใหม่แก่วงการประเมินอันนำไปสู่ความหมายของการประเมินที่ว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง “ผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” ซึ่งเป็นคำจำกัดความที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย และมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการประเมินผลสืบเนื่องจนถึงปัจจุบัน

2.2.4 การประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การช่วยการตัดสินใจ (Assist Decision Making)

ในช่วงระหว่างทศวรรษ 1960 การประเมินได้ขยายขอบเขตกว้างขวางขึ้น จากเดิมซึ่งจำกัดขอบเขตเพียงการตรวจสอบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นการแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ของผู้บริหาร ดังนั้นจึงมีการพัฒนาความหมายใหม่

ของการประเมินเป็น “การประเมิน หมายถึง กระบวนการระบุและเสนอสารสนเทศเพื่อช่วยการตัดสินใจ”

2.2.5 การประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การบรรยายอย่างลุ่มลึก (Description or Portrayal)

การประเมิน คือ การบรรยายถึงสิ่งที่มุ่งประเมินอย่างสมบูรณ์ ผู้ประเมินจะต้องบรรยายความสัมพันธ์ และความสอดคล้องของสิ่งที่คาดหวัง สิ่งที่เกิดขึ้นจริง และมาตรฐานให้ครอบคลุมสิ่งที่มุ่งประเมินทั้งในแง่เงื่อนไขก่อนเริ่ม โครงการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างโครงการกับผู้ร่วมโครงการ ตลอดจนผลลัพธ์ของโครงการ เพื่อสะท้อนทัศนคติและการตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องกับการประเมิน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการประเมินอย่างกว้างขวาง

2.2.6 การประเมิน (Evaluation) เท่ากับ การตัดสินคุณค่า (Determining of Worth or Value)

การประเมิน คือ การตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน นิยามนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน เป็นผลมาจากแนวคิดของ Scriven ที่ชี้ว่าเป้าหมายของการประเมินอยู่ที่การตัดสินคุณค่า โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในหลักการสังเกตและเหตุผล ถ้าผู้ประเมินมีความรอบรู้ทั้งในด้านวิธีการประเมินและเนื้อหา หรือผู้ประเมินมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ ในเรื่องนั้น จะทำให้ผลการประเมินมีน้ำหนักน่าเชื่อถือ และเป็นประโยชน์ แต่ถ้าผู้ประเมินขาดคุณสมบัติอาจก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ได้ และความเหมาะสมของเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสิน

2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการประเมิน

2.3.1 ความสำคัญของการประเมิน มีดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินเพื่อให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร อยู่ในระดับใดเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาด้านต่างๆ เช่น การให้รางวัลหรือการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานนอกจากนี้ ผลการประเมินการปฏิบัติงานยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับผลการปฏิบัติงานจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการหาสาเหตุซึ่งอาจมาจากทั้งระดับบุคคล เช่น สมรรถนะและความรู้ในงาน หรือระดับองค์กร เช่น กระบวนการทำงาน หรือเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน เป็นต้น ผลการประเมินสมรรถนะ หากทำอย่างถูกต้อง มีการกระจายของข้อมูลที่ได้รับอย่างเพียงพอแล้ว จะนำมาซึ่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ โดยสามารถบ่งชี้ถึงชุดพฤติกรรม พึงประสงค์ หรือสมรรถนะที่เป็นจุดเด่นและจุดด้อยของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนได้ เพื่อหาทางแก้ไขหรือไม่ ก็เพื่อดัดแปลงโครงการให้เข้าถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป หรือวัตถุประสงค์ของแผนที่เปลี่ยนแปลงไป

2.3.2 ประโยชน์ของการประเมิน (เสาวนีย์ สมคำ, 2556) มีดังนี้

1) การติดตามและประเมินผลจะช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จเนื่องจากการติดตามและประเมินผล ทำให้ผู้ดำเนินโครงการทราบปัญหาและอุปสรรคของโครงการได้ทันเวลาสามารถแก้ไขปัญหาล่วงหน้าได้ก่อนที่จะสายเกินไป แน่นนอน ปัญหาบางปัญหาอาจหาทางแก้ไขไม่ได้ แต่การติดตามและประเมินผลสามารถแก้ไขปัญหานั้นอย่างที่สามารถแก้ไขได้โดยไม่ทำให้โครงการเสียหาย

2) การติดตามและประเมินผลโครงการ สามารถช่วยจัดการใช้ทรัพยากรอย่างไม่มีประสิทธิภาพ การติดตามและประเมินผลโครงการบางโครงการอาจพบว่าโครงการนั้นให้ผลไม่คุ้มกับรายจ่าย เป็นไปได้ว่าผู้บริหารอาจสั่งระงับโครงการ หรือเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติงานของโครงการ

3) การติดตามและประเมินผลจะช่วยให้การจัดสรรทรัพยากรในอนาคตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยที่การติดตามและประเมินผลโครงการทำให้ผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับผลประโยชน์ และรายจ่ายของโครงการโดยถูกต้องยิ่งขึ้น ทำให้สามารถประเมินความพึงปรารถนาของโครงการในอนาคต ผู้บริหารจะสามารถเลือกประเภทของโครงการได้ดีขึ้น

2.4 ประเภทของการประเมิน

สมคิด พรหมขุ้ย (2550 , น. 38-41) กล่าวว่า การประเมินแบ่งเป็นหลายประเภทตามแต่ จะใช้เกณฑ์เป็นหลักในการแบ่ง ในที่นี้จะแบ่งประเภทของการประเมินเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. แบ่งตามจุดมุ่งหมายของการประเมิน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การประเมินเพื่อปรับปรุง หรือการประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation)

1.2 การประเมินเพื่อสรุปผล หรือที่เรียกว่า การประเมินรวมสรุป (summative evaluation)

2. แบ่งตามหลักยึดในการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 การประเมิน โดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (goal-based evaluation) เป็นการประเมินว่าสิ่งที่ทำ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่ โดยทราบก่อนการประเมินว่าโครงการนี้มีวัตถุประสงค์อะไรบ้าง

2.2 การประเมิน ที่เป็นอิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ (goal-free evaluation) เป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งหมดโดยไม่ทราบว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการนี้มีอะไรบ้าง

3. แบ่งตามลำดับเวลาที่ประเมิน แบ่งเป็นการประเมินก่อนเริ่มโครงการ ขณะดำเนินโครงการ และหลังจากสิ้นสุดโครงการ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

3.1 ประเมินก่อนเริ่มโครงการ (pre-evaluation) เป็นการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อตัดสินใจเลือกโครงการ ตรวจสอบความเหมาะสม ความสมเหตุสมผลของการวางแผนดำเนินโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการในการนำโครงการปฏิบัติ คุณภาพของโครงการ รวมทั้งตรวจสอบโอกาสที่โครงการนั้นจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย การประเมินก่อนเริ่มโครงการมีความเชื่อบนพื้นฐานที่ว่า ถ้าตัวโครงการได้รับการประเมินว่ามีความเหมาะสม สมเหตุสมผลมีความจำเป็น คุณภาพดี ความเป็นไปได้ โอกาสที่โครงการจะประสบความสำเร็จก็ย่อมสูง เสมือนว่าโครงการนั้นได้บรรลุผลสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง

3.2 การประเมินในระหว่างการดำเนินการ (implementation evaluation or process evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงาน เมื่อนำโครงการที่วางแผนไว้ไปปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่ กิจกรรมทำได้หรือทำไม่ได้ เพราะเหตุใด จุดเด่น จุดด้อย มีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง การประเมินกระบวนการดำเนินโครงการนั้นพยายามตั้งคำถามว่าทำไมจึงเกิดปัญหา อุปสรรค หรือไม่เกิดปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน ถ้าเกิดปัญหาจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ทันทั่วทั้ง การประเมินในขณะที่ดำเนินงานจึงมีบทบาทในการปรับปรุงการดำเนินงานโดยตรง

3.3 การประเมินหลังการดำเนินงาน เป็นการประเมินเพื่อตอบคำถามว่าสิ่งที่ทำประสพผลสำเร็จตามแผนที่วางไว้หรือไม่ ผลจากการดำเนินงานจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ผลการดำเนินงานคุ้มค่าหรือไม่ การประเมินในลักษณะนี้จะเป็นการประเมินผลที่เกิดขึ้นโดยเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งการประเมินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

- ประเมินทันทีที่สิ้นสุดโครงการ
- การติดตามผลต่อมา โดยเฉพาะการประเมินผลกระทบของโครงการที่ต้อง

อาศัยการทิ้งช่วงระยะเวลาหนึ่ง

2.5 รูปแบบของการประเมิน

รูปแบบการประเมิน 3P ของ ราฟท์ ดับบลิว ไทเลอร์ (Ralph W. Tyler) ยึดความสำเร็จของจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective หรือ Goal-Based Model) ที่มีแนวคิดว่าการกระทำใดย่อมมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน หรือถ้าไม่ชัดเจนต้องร่วมประชุม อภิปรายหาความชัดเจนก่อน และจุดเด่นของรูปแบบนี้ คือ มีความสะดวก และชัดเจนในการประเมิน เปรียบกันได้ง่ายต่อการนำไปใช้ มีการประเมิน 3 ประเภท คือ ประเมินปรัชญาและความมุ่งหมาย (Philosophy & Purpose) ของโครงการหรือกิจกรรม ประเมินเนื้อหาหรือกระบวนการ (Process) และประเมินผลผลิต (Product) ที่ได้จากการดำเนินงาน ในทางการศึกษา ได้แก่ ปัญญา คุณธรรม จริยธรรม พฤติกรรม และทักษะ โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน (พิสนุ ฟองศรี, 2550, น. 81) คือ

ขั้นที่ 1 เขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้ชัดเจน สามารถวัดได้จากวัตถุประสงค์ที่อยู่ในระดับกว้าง หรือเป็นนามธรรมมากกว่า

ขั้นที่ 2 กำหนดเนื้อหา สถานการณ์ที่แสดงถึงการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน

ขั้นที่ 3 เลือกพัฒนาหรือสร้างเครื่องมือวัดผล

ขั้นที่ 4 ใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 5 ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับวัตถุประสงค์

จะเห็นว่า Tyler ให้ความสำคัญต่อผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ ไม่ได้มีการประเมินระหว่างที่ดำเนินโครงการ ฉะนั้นรูปแบบนี้จึงเหมาะสมสำหรับการประเมินโครงการลักษณะที่เป็นโครงการดำเนินงานระยะสั้น ที่ไม่มุ่งเน้นการประเมินความก้าวหน้า แต่ต้องการผลสรุปเป็นสำคัญ โครงการที่ฝ่ายประเมินขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงานอย่างฉับไว เพราะไม่จำเป็นต้องนำเสนอข้อมูลในระหว่างดำเนินการ

รูปแบบการประเมินประสิทธิผลของการอบรม (Training Model) โดย เคิร์คแพทริก เน้นผลที่ได้รับจากโครงการ ภายหลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้ว ประเด็นการประเมินแบ่งเป็น 4 ประเด็น (พิสนุ ฟองศรี, 2550, น. 87-88) คือ

ประเด็นที่ 1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึก หรือความพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประเด็นที่ 2 ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียนรู้ โดยตรวจสอบให้ครอบคลุม ทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude)

ประเด็นที่ 3 ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่

ประเด็นที่ 4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผลจากการอบรมได้เกิดผลดีต่อองค์กร หรือผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะใดบ้าง คุณภาพขององค์กรดีขึ้น หรือมีคุณภาพขึ้นหรือไม่

รูปแบบการประเมิน CIPP Model ของ แดเนียล แอล สต๊ฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) เป็นวิธีการประเมินที่รู้จักและมีผู้นิยมนำมาใช้ในการประเมินโครงการต่างๆ อย่างแพร่หลายมากที่สุดในประเทศไทย (พิสนุ ฟองศรี, 2550, น. 72)

แบบจำลองการประเมินผลตาม CIPP Model

แบบจำลอง (Model) หมายถึง วิธีการสื่อสารทางความคิด ความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการที่มีต่อ ปรัชญาการณ หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อในลักษณะต่างๆ เช่น

แผนภูมิ แผนผัง ระบบสมการ และรูปแบบอื่น เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำเสนอเรื่องราวได้อย่างมีระบบ การประเมินผลโครงการนั้น มีแนวคิด และโมเดลหลายอย่าง ณ ที่นี้ ขอเสนอแนวคิด และโมเดลการประเมินแบบชิปปี้ หรือ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Danial. L. Stufflebeam) เพราะเป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน

แนวคิดการประเมิน CIPP Model (Stufflebeam, 1971)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้เขียนหนังสือทางการประเมินออกมาหนึ่งเล่ม ชื่อ “Educational Evaluation and decision Making” หนังสือเล่มนี้ ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง เพราะให้แนวคิด และรูปแบบของการประเมินอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model

CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ใช้ควบคู่กับการบริหาร โครงการ เพื่อหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

วัตถุประสงค์การประเมิน CIPP Model

การให้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ เน้นการแบ่งแยกบทบาทของการทำงาน ระหว่าง ฝ่ายประเมิน กับฝ่ายบริหารออกจากกันอย่างเด่นชัด กล่าวคือ ฝ่ายประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศให้กับฝ่ายบริหาร ส่วนฝ่ายบริหารมีหน้าที่เรียกหาข้อมูล และนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจ เพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

ประเด็นการประเมินผล มี 4 ประเภท คือ

1. การประเมินด้านบริบท หรือสภาวะแวดล้อม (Context Evaluation:C) เป็นการประเมินให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความเป็นไปได้ของโครงการเป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำ สนองปัญหา หรือความต้องการจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่ วัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจน เหมาะสม สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือนโยบายหน่วยเหนือหรือไม่ เป็นโครงการที่มีความเป็นไปได้ในแง่ของโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรต่างๆหรือไม่ เป็นต้น

การประเมินสภาวะแวดล้อม จะช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่อง โครงการควรจะทำ ในสภาพแวดล้อมใด ต้องการจะบรรลุเป้าหมายอะไร หรือต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะอะไร เป็นต้น

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น หรือปัจจัยป้อน (Input Evaluation:I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึง ความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ รวมทั้งเทคโนโลยี และแผนการดำเนินงาน

การประเมินแบบนี้ จะทำโดยใช้ เอกสาร หรืองานวิจัยที่มีผู้ทำไว้แล้ว หรือใช้วิธีการวิจัย นำร่องเชิงทดลอง (Pilot Experimental Project) ตลอดจนอาจให้ผู้เชี่ยวชาญมาทำงานให้ อย่างไรก็ตาม การประเมินผลนี้จะต้องสำรวจสิ่งที่มีอยู่เดิมก่อนว่ามีอะไรบ้าง และตัดสินใจว่าจะใช้วิธีการใด ใช้แผนการดำเนินงานแบบไหน และต้องใช้ทรัพยากรจากภายนอกหรือไม่

3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation:P) เป็นการประเมินระหว่างการดำเนินงานโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแก้ไข ปรับปรุง ให้การดำเนินการช่วงต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรมเวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการ โดยมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานทุกขั้นตอน การประเมินกระบวนการนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการค้นหาจุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) และจุดด้อย (Weakness) ของนโยบาย แผนงาน โครงการ มักจะไม่สามารถศึกษาได้ภายหลังจากสิ้นสุดโครงการแล้ว

การประเมินกระบวนการจะมีบทบาทสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะๆ เพื่อการตรวจสอบการดำเนินของโครงการ โดยทั่วไป การประเมินกระบวนการมีจุดมุ่งหมาย คือ

- 1) เพื่อการหาข้อบกพร่องของโครงการ ในระหว่างที่มีการปฏิบัติการ หรือการดำเนินงานตามแผนนั้น
- 2) เพื่อหาข้อมูลต่างๆที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของโครงการ

- 3) เพื่อการเก็บข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินงานของโครงการ
- 4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation:P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือความต้องการ เป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล เรื่องผลกระทบ (Impact) และผลลัพธ์ (Outcomes) ของนโยบาย แผนงาน โครงการ โดยอาศัยข้อมูลจากการประเมินสถานะแวดล้อม ปัจจัยเบื้องต้น และกระบวนการร่วมด้วย จะเห็นได้ว่า การประเมินแบบ CIPP เป็นการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบของระบบทั้งหมด ซึ่งผู้ประเมินจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน กำหนดประเด็นของตัวแปร หรือตัวชี้วัด กำหนดแหล่งข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูล กำหนดเครื่องมือการประเมิน วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนด แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน

เมื่อพิจารณาถึงช่วงเวลา ของการประเมินผลโครงการ เพื่อจำแนกประเภทของการประเมินผลโครงการ โดยละเอียดแล้ว เราสามารถจำแนกได้ว่าการประเมินผลโครงการมี 4 ระยะดังต่อไปนี้

1) การประเมินผลโครงการก่อนการดำเนินงาน (Pre-evaluation) เป็นการประเมินว่ามีความจำเป็นและความเป็นไปได้ในการกำหนดให้มีโครงการ หรือแผนงานนั้นๆ หรือไม่ บางครั้งเรียกการประเมินผล ประเภทนี้ว่า การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) หรือการประเมินความต้องการที่จำเป็น (Need Assessment)

2) การประเมินผลโครงการขณะดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการ เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน (Monitoring) และการใช้ทรัพยากรต่างๆ

3) การประเมินผลโครงการเมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน (Post-evaluation) เป็นการประเมินว่าผลของการดำเนินงานนั้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้หรือไม่ การประเมินผลกระทบจากการดำเนินโครงการ (Impact evaluation) เป็นการประเมินผลโครงการ ภายหลังจากการสิ้นสุดการดำเนินโครงการ หรือแผนงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจจะได้รับอิทธิพลจากการมีโครงการหรือปัจจัยอื่นๆ

หลักการสร้างตัวชี้วัดที่ดี

ในการสร้างตัวชี้วัดที่ดี จำเป็นจะต้องมีหลักการที่ใช้เป็นเป้าหมายในการดำเนินการ ดังนี้

1. เลือกใช้ / สร้างตัวชี้วัดที่เป็นตัวแทนที่สำคัญเท่านั้น
2. คำอธิบาย หรือการกำหนดตัวชี้วัดควรเป็นวลีที่มีความชัดเจน
3. ตัวชี้วัดอาจจะกำหนดได้ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพก็ได้
4. ควรนำจุดประสงค์ของโครงการ หรือประเด็นการประเมินมากำหนดตัวชี้วัด
5. การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวชี้วัดควรรวบรวมข้อมูลทั้งจากแหล่งปฐมภูมิ และทุติยภูมิการจำแนกประเภทของตัวชี้วัดตามลักษณะของสิ่งที่จะประเมินในแต่ละด้าน มีดังนี้

ตัวชี้วัดด้านบริบท (Context) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของ ก่อนมีโครงการ (ปัญหาวิกฤต)
2. ความจำเป็น หรือความต้องการขณะนั้น และอนาคต
3. ความเข้าใจร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

ตัวชี้วัดด้านปัจจัยนำเข้า (Input) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของโครงการ
2. ความพร้อมของทรัพยากร เช่น งบประมาณ คน วัสดุอุปกรณ์ เวลา กฎระเบียบ
3. ความเหมาะสมของขั้นตอนระหว่างปัญหา สาเหตุของปัญหา และกิจกรรม

ตัวชี้วัดด้านกระบวนการ (Process) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรวจสอบกิจกรรม เวลา และทรัพยากรของโครงการ
2. ความยอมรับของประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการในพื้นที่
3. การมีส่วนร่วมของประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
4. ภาวะผู้นำในโครงการ

ตัวชี้วัดด้านผลผลิต (Product) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. อัตราการมีงานทำของประชาชนที่ยากจน
2. รายได้ของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ

ตัวชี้วัดด้านผลลัพธ์ (Outcomes) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของตนเอง และครอบครัวตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. การไม่อพยพย้ายถิ่น
3. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

ตัวชี้วัดด้านผลกระทบ (Impact) : ตัวชี้วัดสามารถพิจารณาได้ ดังนี้

1. ผลกระทบทางบวก / เป็นผลที่คาดหวังจากการมีโครงการ
2. ผลกระทบทางลบ / เป็นผลที่ไม่คาดหวังจากโครงการ

2.6 ขั้นตอนของการประเมิน

พิสนุ ฟองศรี (2550, น.22-28) ได้กำหนดขั้นตอนการประเมินโครงการ จำนวน 9

ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนแรก)

- 1) การศึกษาแนวคิด การประเมินและวิเคราะห์สิ่งที่จะประเมิน
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือประเด็นการประเมินและตัวชี้วัด (อาจทำใน
- 3) การกำหนดเกณฑ์ และค่าน้ำหนัก (ถ้ามี)
- 4) การกำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตการประเมิน
- 5) การสร้าง และพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูล
- 6) การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 7) การวิเคราะห์ข้อมูล
- 8) การเขียนรายงานการประเมิน
- 9) การประเมินผลงาน

2.7 หลักเกณฑ์การประเมิน

ในการประเมินผลนั้นจำเป็นที่จะต้องมีเกณฑ์นำมาใช้ในการวัด โดยเกณฑ์ที่นำมาใช้ อยู่ 6 เกณฑ์ ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพอเพียง ความเท่าเทียม ความสามารถในการตอบสนอง และความเหมาะสม (ชั้นยวัตน์ รัตนศักดิ์, 2551, น.190-193)

1) ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ขอบเขตของนโยบายได้รับผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมทั้งได้รับประโยชน์อื่นๆ ที่ไม่ได้คาดหวังไว้อีกด้วย โดยการประเมินประสิทธิผลนั้นสามารถทำได้โดยพิจารณาว่านโยบายสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ ถ้านโยบายนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ก็ถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ถ้าไม่บรรลุวัตถุประสงค์ก็ไม่ผ่านการประเมิน

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการผลิตผลผลิต หรือให้บริการโดยมีต้นทุนต่ำที่สุด ซึ่งสามารถทำการประเมินได้ โดยการเปรียบเทียบต้นทุนต่อหน่วยของผลผลิต หรือการให้บริการ ซึ่งหากต้นทุนในการผลิตต่ำกว่าค่าที่เป็นตัวเงินของผลผลิต หรือบริการ แสดงว่าการดำเนินการดังกล่าว มีประสิทธิภาพ

3) ความพอเพียง (Adequacy) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายภายใต้เงื่อนไขทางทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งโดยทั่วไปเงื่อนไขทางทรัพยากรมักวัดในรูปของงบประมาณที่มีอยู่

4) ความเป็นธรรม (Equity) เป็นเกณฑ์เกี่ยวกับหลักเหตุผลทางด้านกฎหมายและสังคมซึ่งรวมถึงการกระจายนโยบาย และความเป็นธรรมของกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับความเป็นธรรมจากการดำเนินการตามนโยบาย ซึ่งนโยบายที่เป็นธรรมเป็นการคำนึงถึงการจัดสรรผลประโยชน์ หรือการให้บริการอย่างเป็นธรรม

5) ความสามารถในการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง นโยบายที่กำหนดขึ้นมา สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจของประชาชนในสังคมหรือไม่ ซึ่งนโยบายที่มีความสามารถในการตอบสนองสูง คือ นโยบายที่สามารถทำให้กลุ่มที่มีความต้องการสูงได้รับประโยชน์จากนโยบายนั้น

6) ความเหมาะสม (Appropriation) พิจารณาถึงหลักเหตุผลในด้านที่เกี่ยวข้องกับหลักการ หรือสาระของนโยบาย ซึ่งเกณฑ์ความเหมาะสมจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าของวัตถุประสงค์ของนโยบายว่าวัตถุประสงค์นั้นมีความเหมาะสมหรือไม่

จรัสศักดิ์ จิยะจันทน์ และณดา จันทรสม (อ้างใน อภิชาติ รัชตกรณ, 2555) กล่าวว่า สเกลของลิเคิร์ต (Method of summated ratings: the Likert scale) เป็นการวัดทัศนคติที่ออกแบบเพื่อให้ผู้ตอบ ให้คะแนนถึงความหนักแน่นของการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ด้วยข้อความที่มีโครงสร้าง สเกลหลายแบบ มีค่าแตกต่างจากบวก ถึงลบต่อสิ่งที่เป็นทัศนคติ ซึ่งใช้เพื่อกำหนดดัชนีแบบรวมวิธีการ ให้คะแนน ซึ่งพัฒนาโดย ลิเคิร์ต (Likert) เป็นวิธีที่แพร่หลายอย่างมาก ในการวัดทัศนคติเพราะง่ายต่อการบริหาร ซึ่งผู้ตอบจะระบุถึงทัศนคติโดยตรวจสอบถึงการยอมรับ หรือไม่ยอมรับอย่างระมัดระวัง เกี่ยวกับโครงสร้างของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าคะแนนจากทัศนคติด้านบวกอย่างมาก ไปถึงทัศนคติด้านลบอย่างมากต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จำนวนของทางเลือกจะมีค่าแตกต่างจาก 1 – 5 แต่ละบุคคล จะเลือกทางเลือกในการตอบสนอง 5 ประการ คือ (1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) เห็นด้วย (3) ไม่แน่ใจ (4) ไม่เห็นด้วย (5) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สเกลของลิเคิร์ต ประกอบด้วย รายการมาตรวัด (scale) เพื่อกำหนดดัชนีแต่ละข้อความที่แสดงถึงลักษณะของการคงอยู่ของทัศนคติ ในกระบวนการเริ่มต้นของลิเคิร์ต จำนวนข้อความมีการกำหนดไว้ และการวิเคราะห์รายการมีจุดมุ่งหมาย เพื่อแยกแยะทัศนคติด้านบวกและด้านลบ และการที่มีคะแนนที่ไม่เห็นด้วยอาจเป็นเพราะขาดความชัดเจน หรือไม่เห็นด้วยจริงๆ ดังนั้น วิธีการให้คะแนนของลิเคิร์ต จึงมีข้อเสียในเรื่องความยากลำบากที่จะทราบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนรวม รูปแบบหลายประการของการตอบสนองต่างๆ สามารถให้คะแนนรวมอย่างเดียวกัน ดังนั้น คะแนนรวมที่คล้ายคลึงกันอาจสะท้อนถึงทัศนคติที่แตกต่างกัน เพราะมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันของการระบุข้อความ

ลักษณะของการสร้างมาตรวัดทัศนคติ โดยวิธี ลิเคิร์ต ผู้วิจัยรวบรวมประโยคต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวัดทัศนคติของสิ่งนั้นๆ ซึ่งผู้ตอบสามารถระบุ ได้อย่างชัดเจนว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดังนั้น คำถามที่ไม่เหมาะสมจะต้องถูกตัดออกไป

ประโยคหรือคำกล่าวนี้จะถูกส่งให้แก่ผู้ตอบ ซึ่งเป็นตัวแทนกลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบจริง เพื่อระบุความรู้สึกของตน ในแบบสอบถามที่กำหนดไว้

คำตอบสำหรับคำถามแต่ละข้อ จะนำมาให้คะแนนตามลำดับตั้งแต่ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ไปจนถึง 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) การให้คะแนนนั้นจะต้องพิจารณาให้ถือว่าสอดคล้องกันหรือไม่ เนื่องจากบางประโยคอาจมีความหมายในเชิงลบ

แต่ละประโยคจะต้องนำมาวิเคราะห์อีกครั้งว่ามีอำนาจจำแนก (Discriminating power) ระหว่างผู้ตอบที่ได้คะแนนสูง และผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำหรือไม่ ข้อใดที่มีอำนาจจำแนกต่ำควรตัดออกไป

การวัดทัศนคติ โดยวิธีการของลิเคิร์ต มีข้อดีที่เหนือกว่าวิธีอื่นๆ เนื่องจากมีความง่ายในการใช้ไม่ว่าจะพิจารณาจากในด้านผู้วิจัย หรือผู้ตอบก็ตาม ดังนั้น จึงอาจใช้วิธีการนี้ในแบบสอบถามทางไปรษณีย์ได้ และยังเป็น การวัดความรู้สึของผู้ตอบจากคำตอบที่ได้รับด้วย

2.8 สาเหตุของการประเมิน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (อ้างใน อภิชาติ รัชตกรก , 2555) ได้สรุปสาเหตุที่ต้องมีการประเมิน ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชา มีคำสั่งให้มีการประเมินผล
2. มีความต้องการที่จะทราบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ว่าได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
3. มีความต้องการที่จะทราบข้อดี ข้อเสีย ความเหมาะสม รวมถึงอุปสรรคต่างๆ ของการดำเนินโครงการ หรืองานต่างๆ เพื่อสามารถแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น
4. มีความต้องการที่จะทราบถึงความเหมาะสม ความคุ้มค่าของโครงการ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงการ และการดำเนินโครงการในอนาคต

2.9 ปัญหาและอุปสรรคของการประเมิน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (อ้างใน อภิชาติ รัชตกรก , 2555) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินจะได้ผล หรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอยู่หลายประการ ซึ่งอาจจะทำให้การประเมินนั้นล้มเหลว ไม่ถูกต้องและไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคของการประเมิน สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การประเมินมีการขาดการวางแผนที่ดี
2. การประเมินไม่มีการดำเนินไปอย่างเป็นระบบ
3. การประเมินไม่มีความต่อเนื่อง
4. ในการประเมินแต่ละครั้ง ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ไว้
5. ผู้ประเมินขาดความรู้ ความสามารถในการประเมิน ที่เป็นระบบ
6. ไม่มีการกำหนดขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการประเมินที่ชัดเจน
7. ไม่ได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร
8. ระยะเวลาในการดำเนินการประเมินไม่เพียงพอ
9. ผู้ทำการประเมิน ไม่ทราบถึงสิ่งที่ประเมินอย่างเพียงพอ จึงทำให้การประเมินไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร

3. โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS)

ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์แบบรวมศูนย์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System) หรือที่ เป็น ที่ รู้ จัก กัน ใน ชื่อ ของ e-LAAS เป็นระบบงานสำหรับการปฏิบัติงานทางด้านการเงินการคลัง ผ่านเว็บไซต์ www.laas.go.th (Web based Application) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2551) โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ประกอบด้วย 5 ระบบ ได้แก่ ระบบงบประมาณ ระบบรายรับ ระบบรายจ่ายระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร

3.1 ระบบงบประมาณ

ระบบงบประมาณเป็นระบบเริ่มต้นของระบบอื่นทั้งหมด เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีฐานงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นฐานซึ่งประกอบด้วยงานหลัก ๆ ดังนี้

- 1) บันทึกข้อมูลร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติประมาณการรายรับ
- 2) ร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติประมาณการรายจ่าย

การทำงานผ่านหน้าจอซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามแผนงาน/งานจะเป็นผู้บันทึก จากนั้น สั่งพิมพ์รายงานประมาณการรายรับ รายงานรายละเอียดประมาณการรายรับงบประมาณรายจ่าย ทั่วไป รายงานประมาณการรายจ่าย รายงานรายละเอียดประมาณการรายจ่ายและข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายออกจากระบบ เพื่อนำรายงานดังกล่าวขอความเห็นชอบตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วมีการแก้ไข สามารถกลับมาบันทึกการแก้ไขที่ระบบและจัดพิมพ์รายงานดังกล่าวไปเสนอพิจารณาใหม่ และเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ จะต้องนำผลการอนุมัติมาบันทึกเข้าสู่ระบบ ซึ่งเมื่อบันทึกแล้วระบบจะนำข้อมูลดังกล่าวไปจัดทำทะเบียนรายจ่ายตามงบประมาณและทะเบียนรายรับให้อัตโนมัติ

ระบบดังกล่าวสามารถทำการโอน/เปลี่ยนแปลงรายการ ตั้งเพิ่มหรือลดได้ตลอดปีงบประมาณ นอกจากนั้นระบบมีหน้าจอบันทึกร่างประมาณการรายจ่าย-เฉพาะกิจการ สำหรับกิจการสถานชานูบาล กิจการประปา กิจการบ้านเื้อ้อาหาร กิจการขนส่ง เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประเภทกิจการตามแต่ละ อปท. ได้ และพิมพ์รายงานประมาณการรายจ่าย-เฉพาะกิจการออกจากระบบ

3.2 ระบบรายรับ

ระบบข้อมูลรายรับเป็นระบบที่ทำการบันทึกข้อมูลการรับเงินจากผู้มาชำระภาษี ประเภทต่างๆ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต รวมทั้งการรับเงินที่รัฐหรือหน่วยงานใด ๆ จัดสรร

ให้ โดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีจะเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับเงินที่เป็นรายรับและออกใบเสร็จหรือหลักฐานการรับเงินให้ผู้มาชำระเงินหรือหน่วยงานที่จัดสรรเงินให้ส่วนเจ้าหน้าที่การเงินจะทำการบันทึกข้อมูลการรับเงินที่ไม่เป็นรายรับและเงินกู้ เมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละวันเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องจัดทำใบนำส่งของคน โดยระบบจะรวบรวมข้อมูลให้อัตโนมัตินั้นระบบจะรวบรวมข้อมูลใบนำส่งของเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำไปจัดทำใบสำคัญ สรุปใบนำส่ง โดยหัวหน้าผลประโยชน์เป็นผู้จัดทำแล้วระบบจะนำข้อมูลที่ได้จากใบสำคัญสรุปใบนำส่งไปทำทะเบียนเงินรายรับและสมุดเงินสคริปให้อัตโนมัตินอกจากนั้นระบบข้อมูลรายรับยังประกอบไปด้วยรายงานทางการเงินต่าง ๆ ได้แก่ รายงานรับจ่ายเงินสด รายงานการเก็บขยะมูลฝอย และทะเบียนเจ้าหน้าที่เงินกู้

3.3 ระบบรายจ่าย

ระบบข้อมูลรายจ่ายเป็นระบบที่ดูแลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินภายใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยงานหลัก 2 ส่วน คือ กระบวนการเบิกจ่ายและรายงาน ซึ่งกระบวนการเบิกจ่ายประกอบด้วย

3.3.1 การเบิกจ่ายแบบมีข้อผูกพัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการตั้งโครงการและมีการขอซื้อของจ้าง การทำสัญญาการจัดทำฎีกาและการจัดทำเช็ค มีกระบวนการทำงาน 4 แบบ คือ

- 1) การขอซื้อของจ้างแบบมีโครงการมีสัญญา
- 2) การขอซื้อของจ้างแบบมีโครงการไม่มีสัญญา
- 3) การขอซื้อของจ้างแบบไม่มีโครงการมีสัญญา
- 4) การขอซื้อของจ้างแบบไม่มีโครงการไม่มีสัญญา

3.3.2 การเบิกจ่ายแบบไม่มีข้อผูกพันจะเกี่ยวข้องเฉพาะการจัดทำฎีกาและการจัดทำเช็คเพียงอย่างเดียว

- 1) การเบิกเงินเดือน
- 2) การเบิกบ้านเลข
- 3) การเบิกบำเหน็จ
- 4) การเบิกเงินนอกงบประมาณ (เงินเกินบัญชี ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เงินฝาก กศท./

ก.ศ.อ.)

(5) การเบิกอื่นๆ

3.3.3 การเบิกจ่ายที่ต่างไปจากข้อ 1 และข้อ 2 มีกระบวนการทำงาน 3 แบบ คือ

- 1) การยืมเงินงบประมาณ
- 2) การยืมเงินสะสม

3) การจัดการเงินประกันต่างๆ (ค้ำ/ริบเงินประกันของ ค้ำ/ริบประกันสัญญา ค้ำ/ริบประกันสัญญาเช่า ค้ำ/ริบประกันผลงาน)

รายงาน คือการแสดงผลสรุปการเบิกจ่ายทั้งหมดตามที่ผู้ใช้งานต้องการซึ่งประกอบด้วยรายงานการก่อหนี้ผูกพัน รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับทะเบียนคุมเงินรับฝาก ทะเบียนคุมเจ้าหนี้ผู้รับจ้าง ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินงบประมาณ ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนรายจ่ายตามงบประมาณ และสมุดเงินสดจ่าย

3.4 ระบบบัญชี

ระบบบัญชีเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลบัญชีที่เกิดขึ้นภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วยการปรับปรุงรายการบัญชีต่าง ๆ ซึ่งการปรับปรุงรายการบัญชีนี้จะจัดทำเมื่อทราบว่าเกิดข้อผิดพลาดในการลงบัญชี หลังจากทำการปรับปรุงรายการทางบัญชีเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงใบผ่านรายการบัญชีทั่วไป เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการกองคลังให้ทำการอนุมัติการปรับปรุงรายการทางบัญชีที่ได้ทำการแก้ไข รายการที่ทำการปรับปรุงนั้นจึงจะสมบูรณ์รายจ่ายที่จ่ายจากเงินสะสม เป็นกระบวนการจัดการเงินสะสมที่ต้องผ่านการอนุมัติจากสภา สำหรับการจ่ายเงินสะสมในโครงการต่าง ๆ

งานบัญชีทั่วไป (สิ้นเดือน/ปี) เป็นงานบัญชีที่จะต้องทำการจัดทำทุกสิ้นเดือน คือ การปิดบัญชีรายงานงบการเงิน เป็นการจัดทำรายงานต่าง ๆ ได้แก่ รายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน รายงานประจำไตรมาส เป็นต้น

การบันทึกฐานข้อมูล เป็นการบันทึกข้อมูลทรัพย์สิน พันธบัตร หรือหุ้น ที่มีภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

3.5 ระบบรายงานผู้บริหาร

ระบบรายงานผู้บริหาร เป็นระบบที่ทำการออกรายงานของทุกระบบ โดยที่ไม่ต้องผ่านการทำรายการธุรกรรม หรือกระบวนการร่างมาก่อน เนื่องจากรายงานหรือเอกสารที่ออกจากระบบรายงานผู้บริหารจะเป็นการสรุปหลังจากที่ทำการกระบวนการที่กล่าวข้างต้นมาแล้ว (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะเป็นผู้ดำเนินการ) รายงานหรือเอกสารสามารถเลือกดูได้ตามปีงบประมาณ เดือน ภาค จังหวัด ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือชื่อ องค์กรปกครอง-ส่วนท้องถิ่น

สรุปได้ว่า เป็นระบบย่อยสำหรับการแสดงรายงานต่างๆ ทางด้านการเงินการคลัง ให้กับผู้บริหาร ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการเรียกดูข้อมูลการปฏิบัติงานต่างๆ การรับจ่ายเงิน และงบการเงินต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวมทั้งทั่วประเทศได้

4. มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน

กรมบัญชีกลาง (2556) กรมบัญชีกลางมีภารกิจหลักในการกำหนดมาตรฐาน การบัญชี ภาครัฐ ให้แก่ส่วนราชการถือปฏิบัติ โดยได้รับมอบหมายนโยบายจากกระทรวงการคลังในการจัดทำ รายงานการเงินรวมภาครัฐ รวมถึงดูแลช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในส่วนของการจัดทำ บัญชี รายงานการเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน จึงได้มีการลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมมือกับ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในการให้ความร่วมมือดำเนินการสนับสนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรู้ในด้านการเงินและบัญชี เพื่อจัดทำข้อมูลรายงานทางการเงินได้ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และนำส่งสำนักงานคลังจังหวัด เพื่อส่งให้กรมบัญชีกลางเสนอ คณะรัฐมนตรี และส่งให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบความถูกต้อง

โดยกรมบัญชีกลาง มีการออกมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนอ งบการเงิน โดยมีหลักการสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1. งบการเงิน คือ งบที่นำเสนอฐานะทางการเงิน และผลดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมี แบบแผน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร
2. งบการเงิน ต้องแสดงฐานะทางการเงิน ผลดำเนินงาน และกระแสเงินสดของหน่วยงาน โดยถูกต้องตามที่ควร คือ เป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม
3. งบการเงิน ต้องนำเสนอข้อมูล และรายงานทางการเงิน ในลักษณะที่มีความเกี่ยวกับการตัดสินใจ เชื่อถือได้ เปรียบเทียบกันได้ และเข้าใจได้
4. การดำเนินงานต่อเนื่อง งบการเงินต้องจัดทำขึ้นตามหลักการดำเนินงานต่อเนื่องของ หน่วยงาน เว้นแต่มีข้อกำหนดในกฎหมาย หรือเป็นนโยบายรัฐบาลจะเลิกหน่วยงาน
5. ความสม่ำเสมอ ในหน่วยงานต้องมีการนำเสนอและจัดประเภทรายการในงบการเงิน ในลักษณะเดียวกันทุกงวด จะเปลี่ยนแปลงได้ก็ต่อเมื่อการนำเสนอ ที่เปลี่ยนไปให้ข้อมูลเชื่อถือได้ และเกี่ยวข้องกับตัดสินใจมากขึ้น
6. รอบระยะเวลาการรายงาน หน่วยงานต้องนำเสนองบการเงินอย่างน้อยปีละครั้ง ความ ทันเวลา ประโยชน์ของงบการเงินจะต้องใช้ข้อมูลทางการเงิน ระหว่างกาล ถึงจะเกิดประโยชน์ หาก ไม่ใช่ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ประโยชน์ก็จะด้อยลงไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงเดือน สุขรินทร์ (2550) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชาคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล” ศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานการวิชาที่มีต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในส่วนของคุณรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับการใช้งานได้ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบโปรแกรม SAP รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

ความสำเร็จของการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP นั้น ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้งานในระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ ครุภัณฑ์ ระบบงบประมาณรายจ่ายประจำปี ระบบบริหารงานบุคคล – ค่าตอบแทน และระบบบริหารงานบุคคล – ข้อมูลการลา พบว่า ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ใช้งานอยู่ทำให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกในการเรียกดู รายงานข้อมูลได้รวดเร็ว และเข้าใจง่าย รายงานที่ได้จากโปรแกรมระบบงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้เข้าใจ และตรวจสอบได้ง่าย ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจในการใช้งานระบบ SAP ในระดับปานกลาง

ปัญหาของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่นำมาใช้นั้น ผู้ใช้งานทั้ง 4 ระบบพบว่า ปัญหาที่พบ เป็นปัญหาในส่วนของความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบโปรแกรม มีความล่าช้า และติดขัดบ่อย ไม่มีความสะดวกในการใช้งาน มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อน อีกทั้งไม่ช่วยลดทรัพยากรในด้านอัตราค่าจ้าง และจำนวนการใช้กระดาษที่ใช้งานให้ ลดน้อยลง และจากผลการวิจัย ผู้ใช้งานทั้ง 4 ระบบบางส่วนยังเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ต่อการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพดี และมีขีดความสามารถสูงยังไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ส่วนกลางยังไม่สามารถแก้ไขระบบได้อย่างรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหา ในการใช้งาน และไม่มีความรู้ ความชำนาญในระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP อย่างเพียงพอ

นิกร อินทะจักร (2553) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัญหาการนำระบบ e-LAAS ไปใช้ในการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเจ้าหน้าที่งบประมาณ เทศบาลตำบล จังหวัดลำพูน” ศึกษาจากประชากร จำนวน 68 คน โดยการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากที่สุดไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมระบบ e-LAAS บางส่วน

ให้ความสำคัญและมีความเข้าใจในระบบ e-LAAS น้อย ไม่มีการกำหนดนโยบาย และขาดการวางแผนงาน/โครงการที่ชัดเจน ความไม่พร้อมและความไม่เพียงพอในการสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่จำเป็น ไม่มีระบบติดตามประเมินผล และการสร้างขวัญกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาในระดับเจ้าหน้าที่งบประมาณ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่งบประมาณบางส่วนไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ e-LAAS การจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายด้วย ระบบ e-LAAS มีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าการจัดทำด้วยระบบมือ ไม่มีทักษะความชำนาญในการบันทึกรายการ 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พบว่า บางส่วนให้ความสำคัญค่อนข้างน้อย ไม่มีการสั่งการหรือให้ความสำคัญเท่าที่ควร เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือเท่าที่ควร มีเพียงการนิเทศติดตามของสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด/อำเภอ 3) ด้านเทคโนโลยี พบว่า การวางระบบเทคโนโลยี-สารสนเทศของเทศบาลตำบลบางแห่งไม่สามารถรองรับ ระบบ e-LAAS ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเร็วของสัญญาณที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ช้า การนำเข้าข้อมูล และการประมวลผลผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ใช้เวลาค่อนข้างนาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ระบบ e-LAAS ลดลงตามไปด้วย ระบบแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์กลางระบบ e-LAAS ไม่สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมากได้ 4) ด้านกระบวนการ พบว่า บางส่วนขาดการทำงานร่วมกันเป็นทีมความสัมพันธ์ระหว่างภายในหน่วยงานไม่แน่นแฟ้น ความไม่สะดวกในขั้นตอนของระบบ e-LAAS ที่ยุ่งยากซับซ้อนกว่าจัดทำด้วยระบบมือ ประกอบกับเมนูระบบบัญชีไม่ได้ปรับปรุงบันทึกบัญชีให้เป็นปัจจุบัน 5) ด้านคู่มือ พบว่า บางส่วนยังขาดคู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม ความไม่ชัดเจนของเนื้อหา คำศัพท์ ภาษาที่ใช้เข้าใจยาก และขาดการปรับปรุงคู่มือ ให้เป็นปัจจุบัน อีกทั้งการติดต่อทางโทรศัพท์ Call Center เพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลคลังความรู้ของระบบ e-LAAS KM ติดต่อได้ค่อนข้างยาก ผลการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า 1) ด้านบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ และถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กร ทบทวนความรู้ ทักษะการใช้งาน ระบบ e-LAAS ทั้งในระดับองค์กร ระดับจังหวัด และระดับภาค 2) ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ควรให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ บทบาท หน้าที่สำหรับผู้บริหาร การสนับสนุนทั้งใน ด้านงบประมาณ และจัดหาวัสดุ อุปกรณ์อย่างเพียงพอ รวมทั้งติดตามและเสริมสร้างกำลังใจให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านเทคโนโลยี ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ของศูนย์กลาง ระบบ e-LAAS ให้นำเข้าข้อมูลและประมวลผลได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นที่มีมาตรฐาน และคุณสมบัติสำหรับใช้งานร่วมกับระบบ e-LAAS โดยเฉพาะ 4) ด้านกระบวนการ ควรพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ ลักษณะการทำงานเป็นทีม และมีระบบประสานงานภายในองค์กร ผู้ดูแลที่มีความชำนาญให้ความช่วยเหลือ และ

แก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรมประจำสำนักงาน 5) ด้านคู่มือ หน่วยงานที่ดูแลระบบ e-LAAS จาก ส่วนกลาง (พัฒนาระบบบัญชี กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) ควรที่จะปรับปรุงเอกสารคู่มือการใช้งาน ให้เป็นปัจจุบันทันสมัยอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่งบประมาณต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารคู่มือ ในการปฏิบัติงาน ศูนย์ข้อมูลคลังความรู้ของระบบ e-LAAS KM ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการเข้าใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชมภูนุช หุ่นนาค (2553) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี” เป็นทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั้งแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม พบว่า จากการประเมินปัจจัยพื้นฐาน ด้านสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบโดยรวม อยู่ระดับปานกลางทั้งหมด มีปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ หน่วยงานไม่มีความพร้อมตั้งแต่แรกๆ ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยงานแต่ละหน่วยในการศึกษาความพร้อม สภาพปัญหา และข้อมูลต่างๆ ก่อนที่จะนำระบบเข้ามาใช้งาน มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งาน มีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรไว้ และข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้ระบบด้วยคอมพิวเตอร์ ตัวระบบ GFMIS มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุน และการส่งการที่ดี เป็นต้น

รุ่งอรุณ โชตินอก (2553) ศึกษาเรื่อง “การใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา” เป็นประเภทการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ศึกษาแล้วพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตอำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีความเสถียรของระบบ Internet อุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีความพร้อมในการใช้งาน บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) อีกทั้งจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสนอแนะ คือออกกฎระเบียบข้อบังคับ พร้อมบทลงโทษ กำหนดระยะเวลาที่แล้วเสร็จอย่างแน่นอน ควรออกคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมทบทวนอยู่ประจำ มอบหมายให้ผู้อำนวยการกองคลัง/หัวหน้าส่วนการคลัง เป็นผู้รับผิดชอบ ให้รายงานความคืบหน้าโดยตรง

ณัฐรดา ตัวละมุล,ไพฑูรย์ อินตะขัน,บุญทวรรณ วิงวอน (2555) ศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบภายในองค์กร และความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดลำปาง” การศึกษาวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเห็นด้านศักยภาพการปฏิบัติงาน,การสนับสนุนจากองค์กร,ทรัพยากร,ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูประบบบันทึกบัญชีขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น e-LAAS และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาถึงอิทธิพลของ ศักยภาพการปฏิบัติงาน การสนับสนุนจากองค์กร ทรัพยากร ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรม สำเร็จรูป e-LAAS ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครอง-ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง จำนวน 104 คน โดยใช้แบบสอบถาม และ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นอกจากนี้มีการใช้สถิติอนุมานวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสมการ โครงสร้าง (Structure Equation Model:SEM) ด้วยเทคนิค Smart PLS ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยด้านศักยภาพการปฏิบัติงาน, สนับสนุนจากองค์กร, ทรัพยากร, ความสำเร็จในการ ประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS, และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับมาก การวิเคราะห์ สมการโครงสร้าง พบว่าศักยภาพการปฏิบัติงาน, ทรัพยากร, ความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรม สำเร็จรูป e-LAAS มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันทุกเส้นทาง โดยเฉพาะความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS มีอิทธิพลทางตรงต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ทรัพยากรมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จในการ ประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS และการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จ ในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS ตามลำดับ

อภิชาติ รัชตทนก (2555) ศึกษาเรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” โดยเก็บข้อมูลจาก ผู้ปฏิบัติงานด้านการบันทึกข้อมูลบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 127 แห่ง ผลการศึกษา จากการปฏิบัติงานตามระบบบันทึก บัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์การบริหาร ส่วน-ตำบล ในจังหวัดอุดรธานี โดยการใช้ CIPP Model ซึ่งประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ผลลัพธ์ที่ได้ 1) ด้านสถานะแวดล้อม พบว่า มีความเหมาะสมของระบบมาก เพราะองค์กรต่างเล็งเห็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ e-LAAS มาใช้ในการบริหารงาน ซึ่ง วัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-LAAS มาใช้นั้นสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และผู้บริหารให้ ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS มาใช้ในการบริหารงาน มีความพร้อมของสภาพพื้นที่ในระดับ ปานกลาง หน่วยงานมีการฝึกอบรม และสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ทำงานกับระบบ e-LAAS หน่วยงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับ การนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน 2) ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า หน่วยงานมีการกำหนดความรับผิดชอบ ของระบบให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ประกอบกับบุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคลากรได้รับการอบรม หรือประชุมการให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน

ในระบบ เป็นประจำ ได้รับการสนับสนุนด้านการจัดสรรงบประมาณ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ อย่างเพียงพอ ในระดับปานกลาง 3) ด้านกระบวนการ พบว่า องค์กรมีการประชุมชี้แจง ปรึกษาหารือเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างคณะปฏิบัติงาน การจัดหน่วยงานเน้นการปฏิบัติงานทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้สามารถทำงานประสานกันได้ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการ มีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ทุ่มเทกำลังกายใจในการทำงาน ผู้บริหารให้การสนับสนุนรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหากับระบบงาน ด้านการควบคุม ผู้บริหารมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลที่ได้ ไปใช้เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน

4) ด้านผลผลิต พบว่า ด้านความถูกต้องแม่นยำ ระบบ e-LAAS ช่วยควบคุมให้องค์กรได้รับทราบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ไม่สามารถถอนนี้ผูกพันเกินวงเงินงบประมาณที่องค์กรได้รับทราบวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ไม่สามารถถอนนี้ผูกพันเกินวงเงินงบประมาณที่องค์กรได้รับด้านความโปร่งใส ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐานรหัสสินค้า เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของพัสดุ และระบบยังป้องกันการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ด้านความประหยัด ระบบ e-LAAS ช่วยลดความซ้ำซ้อนการจัดทำข้อมูล และรายงานด้านงบประมาณ บัญชีการเงินการคลัง และพัสดุ ช่วยลดการใช้แรงงานจำนวนมาก ทำให้เกิดความคุ้มค่าด้านเศรษฐกิจของจังหวัด และของประเทศ และช่วยลดปริมาณเอกสารและสถานที่จัดเก็บของส่วนราชการได้อีกด้วย และสุดท้ายด้านความรวดเร็ว และทันต่อการตัดสินใจ ระบบมีการเบิกจ่ายงบประมาณรวดเร็วขึ้น ผู้บริหารสามารถติดตามเรียกดู และตรวจสอบงบประมาณที่จัดสรรได้ตลอดเวลา และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถติดตามและนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรค พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานของระบบ e-LAAS ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบไม่มีความรู้พื้นฐาน ด้านคอมพิวเตอร์มีน้อย ซึ่งปัญหาและอุปสรรคทั่วไปที่พบ ได้แก่ ระบบ e-LAAS ไม่มีคู่มือการใช้งาน ซึ่งทำให้การทำงานในระบบเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS น้อย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบไม่มีความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเกิดจากการ ที่บุคลากร ไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้มีไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานซึ่งอาจจะเกิดจากหน่วยงานไม่ได้จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน

อรพรรณ อินทรแฮม (2556) ศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานการคลัง ขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่น ตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 316 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแตกต่างโดยการทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ และความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ในด้านระยะเวลาในการเข้าใช้งาน จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม สถานการณ์เข้าใช้งาน และระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ปัจจัยด้านการนำเข้าข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านความเหมาะสมของระบบ และด้านความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในด้านความถูกต้องตามระเบียบ และด้านความเร็วและทันต่อการตัดสินใจ โดยมีปัจจัยด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์ต่ำสุด และปัจจัยด้านความเหมาะสมของระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีสาระสำคัญ ถึงวิธีดำเนินการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากร คือ จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 211 แห่งๆละ 5 ตำแหน่งงาน ดังต่อไปนี้ 1. หัวหน้าส่วนการคลัง/ผู้อำนวยการกองคลัง 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ 4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้ 5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์นโยบายและแผน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,508 คน (สำนักงาน-ท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ , 2558)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ของ Taro Yamane ประชากร จำนวน 211 แห่งๆ ละ 5 ตำแหน่งงาน รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,508 คน จะได้จำนวนตัวอย่าง ดังนี้

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

e คือ ความคาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N คือ ขนาดของประชากร

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{1,508}{1 + 1,508(0.05)^2}$$

$$= 316.14$$

จะได้จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งไม่น้อยกว่า 316 คน ผู้ศึกษามีความประสงค์จะเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ 400 คน โดยเลือกการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม ชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วย คำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต โดย ตอนที่ 2 จะมีลักษณะของคำถามเป็นปลายปิด และใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ผู้ศึกษาได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถาม ออกเป็น 5 ลำดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ข้อกำหนดให้	ข้อคำถาม
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ผู้ศึกษาจะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็นโดยใช้
อัตราภาคชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยมีวิธีการคำนวณ
ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

การแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบ บัญชี
คอมพิวเตอร์ e-LAAS จะมีลักษณะของคำถามเป็นปลายปิด และใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตรา
ส่วนประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) ผู้ศึกษาได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของ
แบบสอบถาม ออกเป็น 5 ลำดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้ ดังนี้

ห

ระดับความคิดเห็น	ข้อคำถาม
ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น ผู้ศึกษาจะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้
อัตราภาคชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{คะแนนพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแบ่งเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็น

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การดำเนินการสำรวจเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวน ภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาแก้ไข ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง
6. จัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อนำไปสอบถามกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ e-LAAS ในการบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ ในการวิจัย จำนวน 400 ชุด
7. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้กับกลุ่มตัวอย่าง ตามชื่อ ที่อยู่

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกับแบบสอบถามเพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ภายใน 10 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม

8. ดำเนินการติดตามแบบสอบถาม กรณียังไม่ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา ผู้ศึกษาได้ส่งแบบสอบถามถึง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มเดิมที่ยังไม่ได้ตอบกลับมาก่อน

9. ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับมาทั้งหมดที่ชุด คิดเป็นร้อยละเท่าไร เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่า การส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้

10. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวบรวม และสร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัด ดังนี้

3.2.1 ความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้

3.2.2 ความเชื่อมั่น (Reliability)

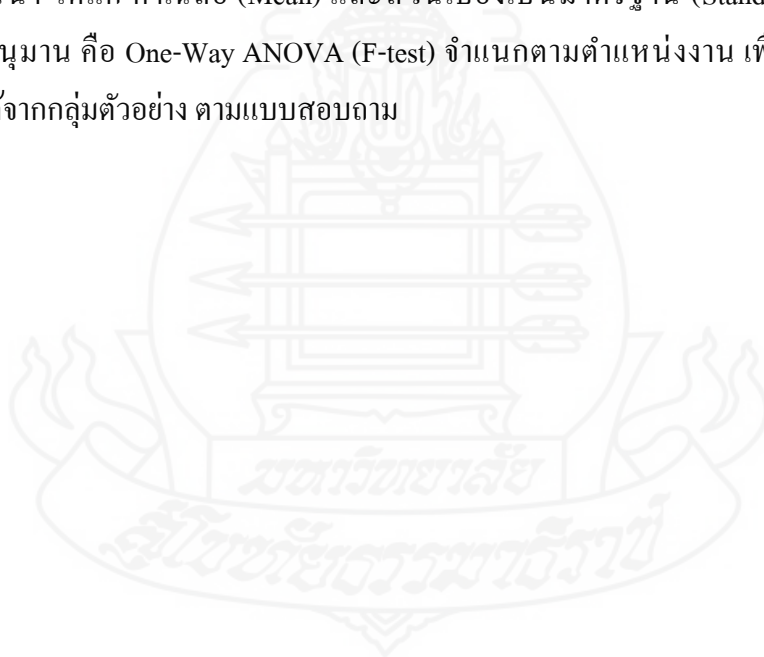
นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งาน โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วย วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วิณิชย์บัญชา , อ่างใน อภิชาติ รัชตกนก , 2555) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้งานระบบ e-LAAS แล้ว ได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for window ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ แบ่งการวิเคราะห์ เป็นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 และ 3 การอธิบายระดับ การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และระดับ ของปัญหา อุปสรรค จากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน คือ One-Way ANOVA (F-test) จำแนกตามตำแหน่งงาน เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถาม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 80 แห่ง มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS แห่งละ 5 ตำแหน่งงาน รวมทั้งสิ้น 400 คน ผลปรากฏทั้ง 3 ตอน ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาแจกแจงเอฟ (F-distribution)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติคำนวณ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลทาง
 หลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	15.25
หญิง	339	84.75
รวม	400	100
2. อายุ		
20 - 30 ปี	27	6.75
31 - 40 ปี	245	61.25
41 - 50 ปี	101	25.25
51 ปีขึ้นไป	27	6.75
รวม	400	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	6.25
ปริญญาตรี	293	73.25
ปริญญาโท	82	20.50
รวม	400	100
4. ตำแหน่งงาน		
หัวหน้ากองคลัง หรือผู้อำนวยการกองคลัง	42	10.50
ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี	116	29.00
ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพัสดุ	107	26.75
ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจัดเก็บรายได้	87	21.75
ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบายและแผน	48	12.00
รวม	400	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
1 - 5 ปี	88	22.00
6 - 10 ปี	185	46.25
11 - 15 ปี	82	20.50
16 ปีขึ้นไป	45	11.25
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน มากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน 339 ราย (ร้อยละ 84.75) ส่วนเพศชาย มีเพียง 61 ราย (ร้อยละ 15.25)

เมื่อจำแนกตามอายุ มากที่สุดมีอายุ 31-40 ปี จำนวน 245 ราย (ร้อยละ 61.25) รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 41-50 ปี จำนวน 101 ราย (ร้อยละ 25.25) และน้อยที่สุด มีด้วยกันสองช่วงอายุ คือ อายุตั้งแต่ 20-30 ปี จำนวน 27 ราย (ร้อยละ 6.75) และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป 27 ราย (ร้อยละ 6.75)

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา มากที่สุด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 293 ราย (ร้อยละ 73.25) รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 82 ราย (ร้อยละ 20.50) และน้อยที่สุด มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 ราย (ร้อยละ 6.25)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน มากที่สุด เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี จำนวน 116 ราย (ร้อยละ 29.00) รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพัสดุ จำนวน 107 ราย (ร้อยละ 26.75) รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจัดเก็บรายได้ จำนวน 87 ราย (ร้อยละ 21.75) รองลงมา คือ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 48 ราย (ร้อยละ 12.00) และน้อยที่สุด คือ หัวหน้ากองคลัง หรือผู้อำนวยการกองคลัง จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 10.50)

เมื่อจำแนก ตามอายุงาน ในตำแหน่งปัจจุบัน มากที่สุด มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 185 ราย (ร้อยละ 46.25) รองลงมา มีอายุงาน 1-5 ปี จำนวน 88 ราย (ร้อยละ 22.00) รองลงมา มีอายุงาน 11-15 ปี จำนวน 82 ราย (ร้อยละ 20.50) และน้อยที่สุด มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 45 ราย (ร้อยละ 11.25)

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน การใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ LAAS
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะ
แวดล้อมปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต**

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม

การประเมินการใช้โปรแกรม \bar{X} ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS			
		S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม (Context)	3.43	0.86	มาก
- ความเหมาะสมของระบบ	3.48	0.86	มาก
- ความพร้อมของสภาพพื้นที่	3.37	0.86	ปานกลาง
2. ปัจจัยนำเข้า (Input)	3.33	0.80	ปานกลาง
- บุคลากร	3.45	0.75	มาก
- งบประมาณ	3.16	0.94	ปานกลาง
- วัสดุ อุปกรณ์	3.38	0.72	ปานกลาง
3. กระบวนการ (Process)	3.17	0.86	ปานกลาง
- การวางแผน	3.13	0.85	ปานกลาง
- การจัดหน่วยงาน	3.31	0.81	ปานกลาง
- การอำนวยความสะดวก	3.12	0.90	ปานกลาง
- การควบคุม	3.13	0.85	ปานกลาง
4. ผลผลิต (Product)	3.42	0.88	มาก
- ความถูกต้อง แม่นยำ	3.56	0.78	มาก
- ความโปร่งใส	3.35	0.93	ปานกลาง
- ความประหยัด	3.29	0.92	ปานกลาง
- ความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ	3.47	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.2 สามารถอธิบายผลการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับ

1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม (Context) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ด้านความเหมาะสมของระบบ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) ส่วนด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37)

2. ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ด้านบุคลากร ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) ส่วนในด้านงบประมาณ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) และด้านวัสดุ อุปกรณ์ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38) เช่นกัน

3. กระบวนการ (Process) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ด้านการวางแผน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) ส่วนด้านการจัดหน่วยงาน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31) และด้านการอำนวยการ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12) รวมถึงด้านการควบคุมผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) เช่นกัน ส่วนสุดท้าย

4. ผลผลิต (Product) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า ด้านความถูกต้องแม่นยำ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56) ด้านความโปร่งใส ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) ด้านความประหยัด ผลโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) รวมถึงด้านความรวดเร็ว และทันต่อการตัดสินใจ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) เช่นกัน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ด้านสถานะแวดล้อม (Context)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม (Context)	3.43	0.86	มาก
1.1 ความเหมาะสมของระบบ e-LAAS	3.48	0.86	มาก
1.1.1 ความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ e-LAAS เข้ามาใช้ในการบริหารงาน	3.67	0.80	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน	3.26	0.94	ปานกลาง
1.1.3 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-LAAS มาใช้ในงานอย่างชัดเจน	3.40	0.92	ปานกลาง
1.1.4 วัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-LAAS มาใช้งานมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ	3.57	0.79	มาก
1.2 ความพร้อมของสภาพพื้นที่	3.37	0.86	ปานกลาง
1.2.1 หน่วยงานได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน	3.29	0.96	ปานกลาง
1.2.2 หน่วยงานได้เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน	3.38	0.83	ปานกลาง
1.2.3 หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจ และฝึกอบรม บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบ e-LAAS	3.41	0.79	มาก
1.2.4 การนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน ทำให้การบริหารงาน ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี	3.35	0.91	ปานกลาง
1.2.5 การนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน หน่วยงานท่าน สามารถรับมือ กับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน ระหว่างที่ดำเนินการได้	3.42	0.81	มาก

จากตารางที่ 4.3 สามารถอธิบายผลการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม (Context) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า 1.1 ด้านความเหมาะสมของระบบ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) และเมื่อพิจารณา เป็นข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ ความจำเป็นที่หน่วยงาน ต้องนำระบบ e-LAAS เข้ามาใช้ในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์ของ การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน มีความสอดคล้องกับนโยบาย ของรัฐ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26)

ในส่วนที่ 1.2 ด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ได้แก่ การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน หน่วยงานท่าน สามารถรับมือ กับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน ระหว่างที่ดำเนินการได้ อยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจ และฝึกอบรม บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนก ตามนำเข้า (Input)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัจจัยนำเข้า(Input)	3.33	0.80	ปานกลาง
1.1 บุคลากร	3.45	0.75	มาก
1.1.1 บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.40	0.71	ปานกลาง
1.1.2 หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบ ในระบบ e-LAAS อย่างเหมาะสม	3.53	0.74	มาก
1.1.3 หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบ ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ	3.35	0.71	ปานกลาง
1.1.4 บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.58	0.67	มาก
1.1.5 บุคลากรได้รับการประชุม หรืออบรม ให้ความรู้ ในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.41	0.73	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.1.6 บุคลากรมีการรับทราบการทำงาน ในระบบ e-LAAS เป็นอย่างดี	3.45	0.77	มาก
1.1.7 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ e-LAAS ภายในหน่วยงาน ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	3.41	0.82	มาก
1.1.8 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ e-LAAS ระหว่างหน่วยงาน ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้คำแนะนำ เป็นอย่างดี	3.48	0.84	มาก
1.2 งบประมาณ	3.16	0.94	ปานกลาง
1.2.1 หน่วยงานได้รับการสนับสนุนงบประมาณ อย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานระบบ e-LAAS	3.36	0.86	ปานกลาง
1.2.2 การดำเนินงาน ของหน่วยงาน ที่ผ่านมา ไม่ประสบปัญหา ในการดำเนินการ ด้านงบประมาณ	3.15	0.93	ปานกลาง
1.2.3 หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณ ที่ใช้ดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS โดยเฉพาะ	2.98	1.04	ปานกลาง
1.3 วัสดุ อุปกรณ์	3.38	0.72	ปานกลาง
1.3.1 หน่วยงาน มีความพร้อม ของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.47	0.71	มาก
1.3.2 หน่วยงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ	3.42	0.68	มาก
1.3.3 หน่วยงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหมาะสม สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.39	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.3.4 การดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงาน ไม่ประสบปัญหาเรื่องวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการทำงาน ในระบบ e-LAAS	3.25	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 สามารถอธิบายผลการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับนำเข้า (Input) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า 1.1 ด้านบุคลากร ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) และเมื่อพิจารณาเป็นข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบในระบบ e-LAAS อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40)

1.2 ด้านงบประมาณ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36) รองลงมา คือ การดำเนินงาน ของหน่วยงาน ที่ผ่านมา ไม่ประสบปัญหา ในการดำเนินการด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98)

1.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงาน มีความพร้อม ของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) รองลงมา คือ หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงานไม่ประสบปัญหา เรื่องวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามกระบวนการ (Process)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กระบวนการ (Process)	3.17	0.86	ปานกลาง
1.1 การวางแผน	3.11	0.89	ปานกลาง
1.1.1 คณะทำงานทุกฝ่าย มีการประชุมชี้แจง ปรึกษาหารือก่อนวางแผนการดำเนินงาน	3.02	0.84	ปานกลาง
1.1.2 มีการประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงาน	3.17	0.94	ปานกลาง
1.1.3 หน่วยงานมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.14	0.88	ปานกลาง
1.2 การจัดหน่วยงาน	3.31	0.81	ปานกลาง
1.2.1 มีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.32	0.78	ปานกลาง
1.2.2 มีการกำหนดขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS	3.27	0.82	ปานกลาง
1.2.3 มีการกำหนดขั้นตอนรายงานผล การปฏิบัติงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS	3.32	0.87	ปานกลาง
1.2.4 สามารถประสานการทำงาน กับผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการทำงาน ในระบบ e-LAAS ได้	3.49	0.70	มาก
1.2.5 มีการจัดทำแผนพัฒนา บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS	3.17	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.3 การอำนวยความสะดวก	3.12	0.90	ปานกลาง
1.3.1 ผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการโดยตรง เพื่อให้มีการปฏิบัติงาน	3.30	0.93	ปานกลาง
1.3.2 ผู้บริหารมีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทุ่มเททั้งกายและใจ ในการทำงาน ระบบ e-LAAS	3.13	0.86	ปานกลาง
1.3.3 ผู้บริหาร ได้รับฟังปัญหา และช่วยแก้ไข ปัญหา เกี่ยวกับระบบการทำงาน e-LAAS	3.07	0.90	ปานกลาง
1.3.4 ผู้บริหาร ได้มีการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ที่ทำงาน ในระบบ e-LAAS	2.97	0.92	ปานกลาง
1.4 การควบคุม	3.13	0.85	ปานกลาง
1.4.1 ผู้บริหาร ได้มีการติดตาม และประเมินผล การทำงาน ในระบบ e-LAAS	3.16	0.89	ปานกลาง
1.4.2 หน่วยงานมีการกำหนดให้มีการรายงานผล การดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงาน ที่ได้ไปใช้	3.10	0.83	มาก
1.4.3 มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้ กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพ ของงาน	3.13	0.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 สามารถอธิบายผลการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับกระบวนการ (Process) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า 1.1 ด้านการวางแผน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุก อันดับแรก ได้แก่ มีการประชุมเพื่อ กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนด แผนการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.14) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ คณะทำงานทุกฝ่าย มีการประชุมชี้แจง ปรีกษา หรือก่อนวางแผนการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02)

1.2 ด้านการจัดหน่วยงาน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานสามารถประสาน การทำงาน กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ในระบบ e-LAAS ได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49) รองลงมา คือ มีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และมีการกำหนดขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17)

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารมีอำนาจ ในการสั่งการโดยตรง เพื่อให้มีการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการ ชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทุ่มเททั้งกายและใจ ในการทำงาน ระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหาร ได้มีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่ทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97)

1.4 ด้านการการควบคุม ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหาร ได้มีการติดตาม และประเมินผลการ ทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) รองลงมา คือ มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน ที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงานที่ได้ไป ใช้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม จำแนกตามผลิตภัณฑ์ (Product)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผลผลิต (Product)	3.42	0.88	มาก
1.1 ความถูกต้อง แม่นยำ	3.56	0.78	มาก
1.1.1 การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดการเชื่อมโยง กับระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบบัญชี ได้เป็นอย่างดี	3.53	0.78	มาก
1.1.2 การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้สารสนเทศที่ได้ มีความรัดกุม ชัดเจน และถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้อง ได้ตลอดเวลา	3.64	0.76	มาก
1.1.3 ข้อมูล และสารสนเทศ ที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้จะมีแหล่งที่มา ของข้อมูล จากหลายแหล่ง	3.54	0.77	มาก
1.1.4 ระบบ e-LAAS ช่วยในการควบคุมให้ ส่วนราชการ ได้รับทราบวงเงินงบประมาณที่ได้รับ การจัดสรร จึงไม่สามารถก่อหนี้ผูกพันเกินไปจากยอดเงินที่ได้รับ	3.53	0.80	มาก
1.2 ความโปร่งใส	3.35	0.93	ปานกลาง
1.2.1 ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐานรหัสสินค้า และบริการภาครัฐ เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของพัสดุ การวางแผนงบประมาณ และ การจัดซื้อจัดจ้าง	3.40	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.2.2 ระบบ e-LAAS ป้องกันการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน	3.29	0.92	ปานกลาง
1.3 ความประหยัด	3.29	0.92	ปานกลาง
1.3.1 ระบบ e-LAAS สามารถลดการซ้ำซ้อนของการจัดทำข้อมูล และการจัดทำรายงาน ด้านงบประมาณการเงิน การคลัง และพัสดุ	3.28	0.99	ปานกลาง
1.3.2 ระบบ e-LAAS สามารถลดการใช้แรงงาน จำนวนมาก โดยผลงานที่ออกมามีค่าเท่าเดิม หรือมากกว่าเดิม	3.32	0.96	ปานกลาง
1.3.3 ระบบ e-LAAS สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน	3.30	0.94	ปานกลาง
1.3.4 ระบบ e-LAAS สามารถลดระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร	3.22	0.88	ปานกลาง
1.3.5 ระบบ e-LAAS สามารถลดปริมาณเอกสาร และสถานที่ในการจัดเก็บ	3.35	0.91	ปานกลาง
1.3.6 ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดความประหยัด และเกิดความคุ้มค่าทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ	3.25	0.84	ปานกลาง
1.3.7 ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดความคุ้มค่าทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัด	3.28	0.91	ปานกลาง
1.4 ความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ	3.47	0.90	มาก
1.4.1 ระบบ e-LAAS สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที	3.54	0.84	มาก
1.4.2 สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างดี	3.47	0.89	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

รายการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.4.3 ระบบ e-LAAS ช่วยทำให้มีการ เบิกจ่ายงบประมาณ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.42	0.93	มาก
1.4.4 ระบบ e-LAAS ช่วยให้ผู้บริหาร สามารถเรียกดูติดตาม และตรวจสอบ งบประมาณที่จัดสรรได้ตลอดเวลา	3.44	0.92	มาก

จากตารางที่ 4.6 สามารถอธิบายผลการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับผลผลิต (Product) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1.1 ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้สารสนเทศที่ได้ มีความรัดกุม ชัดเจน และถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64) รองลงมา คือ ข้อมูล และสารสนเทศ ที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้จะมีแหล่งที่มาของข้อมูล จากหลายแหล่ง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดการเชื่อมโยง กับระบบ จัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบบัญชี ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53) และระบบ e-LAAS ช่วยในการควบคุมให้ส่วนราชการ ได้รับทราบวงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จึงไม่สามารถก่อหนี้ผูกพันเกินไปจากยอดเงินที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53)

1.2 ด้านความโปร่งใส ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐานรหัสสินค้า และบริการภาครัฐ เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของพัสดุ การวางแผนงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS ป้องกันการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

1.3 ด้านความประหยัด ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถลดปริมาณเอกสาร และสถานที่ในการจัดเก็บ(ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) รองลงมา คือ ระบบ e-LAAS สามารถลดการใช้แรงงาน จำนวนมาก โดยผลงานที่ออกมามีค่าเท่าเดิม หรือมากกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถลดระยะเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22)

1.4 ด้านความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) รองลงมา คือ สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS ช่วยให้มีการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้รวดเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS	2.82	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 สามารถอธิบายผลการประเมินปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.82)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมจำแนกตามปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS

ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญ ของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน	2.98	0.83	ปานกลาง
2. หน่วยงานไม่มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน	2.88	0.86	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ อย่างเพียงพอ ในการใช้งานของระบบ	2.86	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์	2.76	0.92	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่ได้รับการฝึกอบรม การใช้งานในระบบ	2.81	0.88	ปานกลาง
6. หน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ อย่างเพียงพอ ในการดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS	2.87	0.86	ปานกลาง
7. หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานใน ระบบ e-LAAS ไม่เพียงพอ	2.85	1.01	ปานกลาง
8. หน่วยงานไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบ e-LAAS	2.74	1.04	ปานกลาง
9. ระบบ e-LAAS ไม่สามารถเชื่อมโยง กับระบบ จัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบบัญชีได้	2.80	1.04	ปานกลาง
10. ระบบ e-LAAS ไม่สามารถช่วยลด ขั้นตอน ในการทำงานได้	2.89	1.13	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS	\bar{X}	S.D.	แปลผล
11. สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS ไม่รัดกุมไม่มีความชัดเจน และไม่ถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเรียกดูรายงาน หรือตรวจสอบความถูกต้องได้	2.79	0.90	ปานกลาง
12. หน่วยงาน ไม่สามารถติดตาม และ นำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที	2.74	0.95	ปานกลาง
13. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ไม่มีความรวดเร็วขึ้น	2.77	0.94	ปานกลาง
14. ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดู ติดตาม และตรวจสอบ งบประมาณที่จัดสรร ได้ตลอดเวลา	2.76	1.01	ปานกลาง
15. รายงานที่ได้รับจาก ระบบ e-LAAS ไม่สามารถ สนับสนุนการตัดสินใจ ที่กำลังทำขณะนั้นได้	2.74	1.00	ปานกลาง
ภาพรวมปัญหา และอุปสรรคจากการใช้ โปรแกรม e-LAAS	2.82	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 สามารถอธิบายผลการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.82) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญของการ มีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98) รองลงมา คือ ระบบ e-LAAS ไม่สามารถช่วยลดขั้นตอน ในการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงาน ไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74) หน่วยงาน ไม่สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74) รายงานที่ได้รับจากระบบ e-LAAS ไม่สามารถ สนับสนุนการตัดสินใจที่กำลังทำขณะนั้นได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินการใช้โปรแกรมระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิต

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบ ความแตกต่างของตำแหน่งงาน มีผลต่อการประเมิน การใช้โปรแกรมระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ด้านปัจจัยพื้นฐาน ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิต

การประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS		SS	df	MS	F	Sig.
1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม						
1.1 ด้านความเหมาะสมของระบบ 0.142	ระหว่างกลุ่ม	6.514	4	1.628	2.373	
	ภายในกลุ่ม	292.553	395	0.741		
	รวม	299.067	399			
1.2 ด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ 0.137	ระหว่างกลุ่ม	5.734	4	1.434	1.964	
	ภายในกลุ่ม	290.206	395	0.735		
	รวม	295.940	399			
2. ปัจจัยนำเข้า						
2.1 ด้านบุคลากร 0.193	ระหว่างกลุ่ม	3.714	4	0.928	1.640	
	ภายในกลุ่ม	221.523	395	0.559		
	รวม	223.847	399			
2.2 ด้านงบประมาณ 0.428	ระหว่างกลุ่ม	3.460	4	0.865	1.000	
	ภายในกลุ่ม	353.276	395	0.894		
	รวม	356.736	399			
2.3 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ 0.395	ระหว่างกลุ่ม	2.132	4	0.533	1.072	
	ภายในกลุ่ม	203.567	395	0.516		
	รวม	205.699	399			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชี คอมพิวเตอร์ e-LAAS		SS	df	MS	F	Sig.
3. กระบวนการ						
3.1 ด้านการวางแผน 0.620	ระหว่างกลุ่ม	2.028	4	0.507	0.675	
	ภายในกลุ่ม	311.878	395	0.789		
	รวม	313.906	399			
3.2 ด้านการจัดหน่วยงาน 0.635	ระหว่างกลุ่ม	1.739	4	0.435	0.703	
	ภายในกลุ่ม	263.538	395	0.667		
	รวม	265.277	399			
3.3 ด้านการอำนวยความสะดวก 0.438	ระหว่างกลุ่ม	3.274	4	0.819	0.989	
	ภายในกลุ่ม	323.665	395	0.820		
	รวม	326.940	399			
3.4 ด้านการควบคุม 0.578	ระหว่างกลุ่ม	2.489	4	0.622	0.872	
	ภายในกลุ่ม	289.349	395	0.732		
	รวม	291.839	399			
4. ผลผลิต						
4.1 ด้านความถูกต้องแม่นยำ 0.253	ระหว่างกลุ่ม	3.344	4	0.836	1.375	
	ภายในกลุ่ม	238.738	395	0.605		
	รวม	242.082	399			
4.2 ด้านความโปร่งใส 0.347	ระหว่างกลุ่ม	3.878	4	0.970	1.123	
	ภายในกลุ่ม	341.303	395	0.864		
	รวม	345.180	399			
4.3 ด้านความประหยัด 0.064	ระหว่างกลุ่ม	9.955	4	2.489	3.030	
	ภายในกลุ่ม	327.098	395	0.828		
	รวม	337.053	399			

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

การประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS		SS	df	MS	F	Sig.
4.3 ด้านความรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.982	4	1.746	2.231	
0.087						
และความทันต่อ	ภายในกลุ่ม	313.706	395	0.794		
การตัดสินใจ	รวม	320.687	399			

จากตารางที่ 4.9 ผลปรากฏว่า จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้าน คือ 1. ปัจจัย ด้านสถานะแวดล้อม ด้านของความเหมาะสมของระบบ และด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ 2. ปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ 3. กระบวนการ ด้านการวางแผนด้านการจัดหน่วยงาน การดำเนินงาน และการควบคุม 4. ผลผลิต ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัด และด้านความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ

2. ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ปัญหา และอุปสรรค ของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบ ลักษณะของตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อ ปัญหา และอุปสรรค ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

ปัญหา และอุปสรรค จากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS		SS	df	MS	F	Sig.
1. ปัญหาและอุปสรรค 0.798	ระหว่างกลุ่ม	1.481	4	0.370	0.562	
	ภายในกลุ่ม	362.260	395	0.917		
	รวม	363.741	399			

จากตารางที่ 4.10 ผลปรากฏว่า จากการทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA (F-test) พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ปัญหา และอุปสรรค ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา เรื่อง การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล มาสรุปผลการศึกษา อภิปราย และข้อเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อประเมินการใช้งานระบบ e-LAAS ในด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และด้านผลผลิตของระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานของระบบ e-LAAS ขององค์กร-ปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามตำแหน่งงาน

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ 211 แห่งๆ ละ 5 ตำแหน่งงาน รวมเป็น 1, 508 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประชากรทั้งหมด จำนวน 211 แห่ง จะได้กลุ่มตัวอย่าง 80 แห่งๆ ละ 5 คน = 400 คน

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Closed-ended question) ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามในการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ต่อไปนี้

(1) ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

(2) สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวน ภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

(4) นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

(5) นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาแก้ไข ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

2) การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวบรวมและสร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัด ดังนี้

(1) ความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากนั้น นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้

(2) ความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้งานโปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วินิชย์บัญชา, อ่างใน อภิชาติ รัชตทนก, 2555) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \infty \leq 1$ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ดีควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่า มากที่สุดเป็นเพศหญิง จำนวน 339 ราย (ร้อยละ 84.75) มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 245 ราย (ร้อยละ 61.25) มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 293 ราย (ร้อยละ 73.25) เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี จำนวน 116 ราย (ร้อยละ 29.00) มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 185 ราย (ร้อยละ 46.25)

1.3.2 การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม สามารถอธิบายเกี่ยวกับ

1) ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม (Context) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.43) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความเหมาะสมของระบบ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) และเมื่อพิจารณา เป็นข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ ความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ e-LAAS เข้ามาใช้ในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67) รองลงมา คือ วัตถุประสงค์ของ การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.26)

(2) ด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ได้แก่ การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน หน่วยงานท่าน สามารถรับมือ กับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน ระหว่างที่ดำเนินการได้ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจ และฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ สำหรับการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

2) ปัจจัยนำเข้า (Input) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.33) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านบุคลากร ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.45) และเมื่อพิจารณา เป็นข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบในระบบ e-LAAS อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40)

(2) ด้านงบประมาณ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.36) รองลงมา คือ การดำเนินงาน ของหน่วยงาน ที่ผ่านมา ไม่ประสบปัญหา ในการดำเนินการด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.15) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS โดยเฉพาะ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98)

(3) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.38) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงาน มีความพร้อม ของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) รองลงมา คือ หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงานไม่ประสบปัญหา เรื่องวัสดุ อุปกรณ์สำหรับการทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25)

3) กระบวนการ (Process) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านการวางแผน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.11) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุก ข้อ อันดับแรก ได้แก่ มีการประชุม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการกำหนด แผนการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ คณะทำงานทุกฝ่าย มีการประชุมชี้แจงปรึกษาหารือก่อนวางแผนการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.02)

(2) ด้านการจัดหน่วยงาน ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.31) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ หน่วยงานสามารถประสาน การทำงาน กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ในระบบ e-LAAS ได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.49) รองลงมา คือ มีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และมีการกำหนดขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.17)

(3) ด้านการอำนวยความสะดวก ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารมีอำนาจ ในการสั่งการโดยตรง เพื่อให้มีการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทุ่มเททั้งกายและใจ ในการทำงาน ระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ผู้บริหาร ได้มีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่ทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.97)

(4) ด้านการการควบคุมผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อปรากฏว่า อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหาร ได้มีการติดตาม และประเมินผลการทำงาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.16) รองลงมา คือ มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.13) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10)

4) ผลผลิต (Product) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

(1) ด้านความถูกต้องแม่นยำ ผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และเมื่อพิจารณา เป็น รายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้สารสนเทศที่ได้ มีความรัดกุม ชัดเจน และถูกต้องผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถ

เรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64) รองลงมา คือ ข้อมูล และสารสนเทศ ที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้จะมีแหล่งที่มา ของข้อมูล จากหลายแหล่ง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดการเชื่อมโยง กับระบบ จัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบบัญชี ได้เป็น อย่างดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53) และระบบ e-LAAS ช่วยในการควบคุมให้ส่วนราชการ ได้รับทราบ วงเงินงบประมาณ ที่ได้รับการจัดสรร จึงไม่สามารถก่อหนี้ผูกพันเกิน ไปจากยอดเงินที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53)

(2) ด้านความโปร่งใส ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐานรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลาง ของ พัสดุ การวางแผนงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS ป้องกันการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการ ปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29)

(3) ด้านความประหยัด ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.29) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถลดปริมาณเอกสาร และสถานที่ในการจัดเก็บ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.35) รองลงมา คือ ระบบ e-LAAS สามารถลดการใช้แรงงาน จำนวนมาก โดยผลงานที่ออกมา มีค่าเท่าเดิม หรือมากกว่าเดิม (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.32) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถลดระยะเวลาในการจัดเตรียม เอกสาร (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.22)

(4) ด้านความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ ผลโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับมากทุกข้อ อันดับ แรก ได้แก่ ระบบ e-LAAS สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งาน ได้ทันที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.54) รองลงมา คือ สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ปัจจุบัน และ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ระบบ e-LAAS ช่วยให้มีกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้รวดเร็วขึ้น (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42)

1.3.3 ด้านปัญหา และอุปสรรค จากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

ผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.82) และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ผลอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญ ของการ มีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.98) รองลงมา คือ ระบบ e-LAAS

ไม่สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ หน่วยงานไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบ e-LAAS (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74) หน่วยงานไม่สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74) รายงานที่ได้รับจากระบบ e-LAAS ไม่สามารถ สนับสนุนการตัดสินใจที่กำลังทำขณะนั้นได้ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.74)

1.3.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผลปรากฏดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้าน คือ 1.ปัจจัย ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านของความเหมาะสมของระบบ และด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ 2. ปัจจัยนำเข้า ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ 3.กระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน การดำเนินงาน และการควบคุม 4.ผลผลิต ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัด และด้านความรวดเร็ว และความทัน ต่อการตัดสินใจ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อ ปัญหา และอุปสรรค ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษา โดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลการประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า ปัจจัยกระบวนการ และผลผลิตของโปรแกรม ระบบ e-LAAS

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 1 เพื่อประเมินการใช้ปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ และผลผลิตของระบบ e-LAAS

2.1.1 การอภิปรายผลด้านปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม (Context)

จากการศึกษา เพื่อประเมินปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อมของโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS อภิปรายได้ ดังนี้

ด้านความเหมาะสมของระบบ โดยภาพรวมพบว่า ระบบ e-LAAS มีความเหมาะสมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งองค์กรฯ ได้สังเกตเห็นถึงความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ

e-LAAS เข้ามาใช้ในการบริหารงาน วัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-LAAS มาใช้นั้นสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งานไว้ อย่างชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า ระบบ e-LAAS มีความเหมาะสมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80 องค์กรได้เห็นความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ e-LAAS มาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งวัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-LAAS มาใช้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญ ของการมีระบบ e-LAAS มาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งไม่สอดคล้อง กับผลการศึกษาของ ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) เรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี” พบว่าจากการประเมินปัจจัยพื้นฐาน ด้านสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานไม่มีความพร้อม ตั้งแต่แรก ๆ ไม่เปิดโอกาสให้หน่วยงานแต่ละหน่วย ในการศึกษาความพร้อมของสภาพปัญหา และข้อมูลต่างๆก่อนที่จะนำระบบเข้ามาใช้งาน

ด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ โดยภาพรวมพบว่า ระบบ e-LAAS มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.37 ซึ่งเป็นผลมาจาก หน่วยงาน สามารถรับมือ กับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงานระหว่างที่ดำเนินการ ในระบบ e-LAAS ได้ หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจ และฝึกอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และได้เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ สำหรับการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน มีความสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 ซึ่งเป็นผลมาจาก ที่หน่วยงานมีการฝึกอบรม และสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรผู้ทำงานกับระบบ e-LAAS โดยการนำระบบมาใช้ในการบริหารงานประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพราะได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ สำหรับการนำระบบ e-LAAS และหน่วยงาน ได้จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งอรุณ โชติตินอก (2553) เรื่อง “ความในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา”พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตอำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ไม่มีความเสถียรของระบบ Internet อุปกรณ์และเครื่องมือไม่มีความพร้อมในการใช้งาน บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) อีกทั้งจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

2.1.2 การอภิปรายผลด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

จากการประเมินปัจจัยนำเข้าของโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS อภิปรายได้ ดังนี้

ด้านบุคลากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งเป็นผลมาจาก บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบในระบบอย่างเหมาะสม และเพียงพอ บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ e-LAAS ภายในหน่วยงาน ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้คำแนะนำอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตทนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 ซึ่งเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี หน่วยงานมีการกำหนดความรับผิดชอบของระบบให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม ประกอบกับ บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS เพราะบุคลากรได้รับการฝึกอบรม หรือ ประชุมการให้ความรู้ ในการปฏิบัติงาน ในระบบ เป็นประจำ โดย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) เรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี พบว่า มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานตลอดเวลา เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งาน ข้อจำกัดเรื่องความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบด้วยคอมพิวเตอร์

ด้านงบประมาณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 เพราะหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในระดับหนึ่ง เพื่อการดำเนินงานระบบ e-LAAS จึงประสบปัญหาไม่มากนัก ในการดำเนินการด้านงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตทนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.09 เป็นเพราะได้รับการสนับสนุนด้านการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS ระดับปานกลาง การดำเนินงานจึงไม่ประสบปัญหามากนัก ในการดำเนินงานด้านงบประมาณ โดยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษา ของ ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) เรื่อง การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี พบว่า หน่วยงานมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรไว้ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ

ด้านวัสดุ อุปกรณ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38 มีผลมาจาก หน่วยงาน มีความพร้อม ของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS ในระดับหนึ่ง จึงประสบปัญหา เรื่องวัสดุ และอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.92 มีผลมาจาก วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS มีความเหมาะสม มีความพร้อม และเพียงพอ ระดับปานกลาง ในการใช้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS จึงประสบปัญหาเรื่องวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ไม่มากนัก

2.1.3 การอภิปรายผลด้านกระบวนการปฏิบัติระหว่างดำเนินการ (Process)

จากการประเมินด้านกระบวนการของ โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS อภิปรายได้ ดังนี้

ด้านการวางแผน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งเป็นผลมาจาก หน่วยงานมีการประชุม เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS และ คณะกรรมการทุกฝ่าย มีการประชุมชี้แจง ปรีกษาหารือก่อนวางแผนการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.05 เนื่องจากองค์กรมมีการประชุมชี้แจง ปรีกษาหารือเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายและแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS

ด้านการจัดหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31 เนื่องจากหน่วยงานสามารถประสานการทำงาน กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำงาน ในระบบ e-LAAS ได้มีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงาน กำหนดขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วน-ตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 เนื่องจาก องค์กรมมีแผนพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS โดยเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team work) เพื่อให้สามารถทำงานประสานกันได้ ประกอบกับผู้บริหารมีการกำหนดขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงานไปพร้อมกัน

ด้านการอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.12 เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการ โดยตรง รับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหา มีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุ่มเททั้งกายและใจ ในการทำงาน และยังได้มีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่ทำงานในระบบ e-LAAS ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.30 เพราะผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการ มีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ทุ่มเทกำลังกาย ใจ ในการทำงาน และผู้บริหารให้การสนับสนุนรับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับระบบงาน โดยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิกร อินทะจักร (2553) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัญหาการนำระบบ e-LAAS ไปใช้ในการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเจ้าหน้าที่งบประมาณเทศบาลตำบล จังหวัดลำพูน” พบว่า ผู้บังคับบัญชาบางส่วนให้ความสำคัญค่อนข้างน้อย ไม่มีการสั่งการ หรือให้ความสำคัญเท่าที่ควร เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือเท่าที่ควร มีเพียงการนิเทศ ติดตามของสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด/อำเภอ

ด้านการควบคุม โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 เนื่องจากผู้บริหาร มีการติดตาม และประเมินผลการทำงาน ในระบบ และมีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน และหน่วยงานมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.16 ผู้บริหารมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลที่ได้ไปใช้เปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน ซึ่งผู้บริหารมีการติดตามผลการทำงาน ในระบบ e-LAAS ประกอบในการบริหารงาน

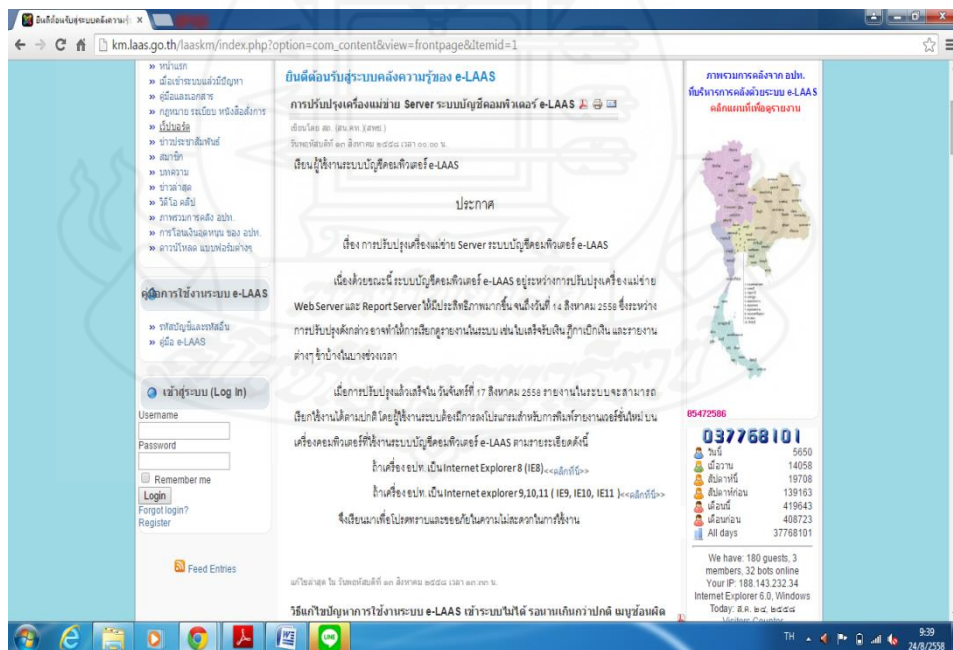
2.1.4 การอภิปรายผลด้านผลผลิต (Product)

จากการประเมินด้านผลผลิตของโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS อภิปรายได้ ดังนี้

ด้านความถูกต้องแม่นยำ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งการใช้งานในระบบ e-LAAS ทำให้सानสนเทศที่ได้มีความรัดกุม ชัดเจน และถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้จะมีแหล่งที่มาของข้อมูล จากหลายแหล่ง การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดการเชื่อมโยง กับระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบ

บัญชี ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกรณ (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71 ซึ่งระบบ e-LAAS ช่วยควบคุมให้องค์กรได้รับทราบวงเงิน งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ไม่สามารถก่อนนี้ผูกพันเกินยอดเงินงบประมาณที่องค์กรได้รับ ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งสารสนเทศที่ได้จากระบบ e-LAAS มีความชัดเจน รัดกุม และถูกต้อง

ด้านความโปร่งใส โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐาน รหัสสินค้า และบริการภาครัฐ เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของพัสดุ การวางแผนงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง ป้องกันการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขายซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษายู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ในระยะเวลาที่ใกล้สิ้นปีงบประมาณ คือ วันที่ 30 กันยายน ของทุกปี จะมีผู้ใช้งานในระบบ e-LAAS เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ระบบ มีความขัดข้อง ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ และทางกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แจ้งให้หน่วยงาน สามารถบันทึกข้อมูลในระบบได้ตามระยะเวลา ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดเท่านั้น จึงทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการลงข้อมูล และไม่ตรงตามแผนงบประมาณที่วางไว้ได้



ภาพที่ 5.1 แสดงประกาศ การปรับปรุงเครื่องแม่ข่าย Server ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นิกร อินทะจักร (2553) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์ปัญหาการนำระบบ e-LAAS ไปใช้ในการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเจ้าหน้าที่งบประมาณ เทศบาลตำบล จังหวัดลำพูน” พบว่า ด้านเทคโนโลยี มีการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลตำบลบางแห่ง ไม่สามารถรองรับ ระบบ e-LAAS ไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีความเร็วของสัญญาณที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ช้า การนำเข้าข้อมูล และการประมวลผลผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ใช้เวลาค่อนข้างนาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน ระบบ e-LAAS ลดลงตามไปด้วย ระบบแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ของศูนย์กลางระบบ e-LAAS ไม่สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมากได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.84 ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐาน รหัสสินค้า เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของพัสดุ และระบบยังป้องกันการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน

ด้านความประหยัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งระบบ e-LAAS ช่วยลดปริมาณเอกสาร และสถานที่ในการจัดเก็บ ลดการใช้แรงงานจำนวนมาก โดยผลงานที่ออกมามีค่าเท่าเดิม หรือมากกว่าเดิม ลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน ผลการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ปัจจุบันหน่วยงานได้บันทึกข้อมูลในระบบ e-LAAS แต่ยังคงต้องจัดทำเอกสารทางการเงินด้วยระบบมืออยู่ ซึ่งหน่วยงานผู้ตรวจ เช่น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด ยังเรียกตรวจเอกสาร ที่จัดทำด้วยมือ เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มปริมาณเอกสารให้มากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 ระบบช่วยลดความซ้ำซ้อนการจัดทำข้อมูล และรายงานด้านงบประมาณ บัญชีการเงิน การคลัง และพัสดุ ช่วยลดการใช้แรงงานจำนวนมาก ทำให้เกิดความคุ้มค่า ด้านเศรษฐกิจของจังหวัด และของประเทศ อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณเอกสาร และสถานที่จัดเก็บของส่วนราชการได้อีกด้วย

ด้านความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.47 ซึ่งระบบ e-LAAS สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที สารสนเทศจากระบบ มีความสัมพันธ์ กับสถานการณ์ปัจจุบัน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ อย่างดี ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกดู ติดตาม และตรวจสอบงบประมาณที่จัดสรรได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 เนื่องจากระบบมีการเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็วขึ้น ผู้บริหารสามารถติดตาม เรียกดู และตรวจสอบงบประมาณที่จัดสรรได้ตลอดเวลา และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม ซึ่งสามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้งานได้ทันที

2.2 การอภิปรายผลการศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการดำเนินงานของโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานของ ระบบ e-LAAS โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.82 ซึ่งปัญหา คือ ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน ระบบ e-LAAS ไม่สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้ และหน่วยงานไม่มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิชาติ รัชตกนก (2555) เรื่อง “การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี” พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.90 ซึ่งปัญหามูลค่าการที่รับผิดชอบไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งปัญหา และอุปสรรคทั่วไปที่พบ ได้แก่ ระบบ e-LAAS ไม่มีคู่มือการใช้งาน ซึ่งทำให้การทำงานในระบบ เกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงานได้ ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS น้อย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบไม่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบ e-LAAS เกิดจากบุคลากรไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบ e-LAAS วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้มีไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากหน่วยงานไม่ได้จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน

2.3 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามตำแหน่งงาน

จากวัตถุประสงค์ ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบการประเมินการใช้โปรแกรม ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS และปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อการประเมินการใช้โปรแกรม และปัญหาและอุปสรรค ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ทุกด้าน คือ 1. ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม ด้านของความเหมาะสมของระบบ และด้านความพร้อมของสภาพพื้นที่ 2. ปัจจัยนำเข้า ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุ อุปกรณ์ 3. กระบวนการ ด้านการวางแผน ด้านการจัดหน่วยงาน การดำเนินงาน และการควบคุม 4. ผลผลิต ด้านความถูกต้อง แม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัด และด้านความรวดเร็ว และความทัน ต่อการตัดสินใจ รวมทั้งปัญหา และอุปสรรค เนื่องจาก ผู้ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ทั้ง 5 ตำแหน่งงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน พบปัญหา และอุปสรรค ที่คล้ายกันในการดำเนินงานในระบบ e-LAAS ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพรรณ อินทรแหยม (2556) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลัง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ และความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ในด้านระยะเวลาในการเข้าใช้งาน จำนวนครั้งที่เข้ารับการฝึกอบรม สถานการณ์เข้าใช้งาน และระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ปัจจัยด้านการนำเข้าสู่ข้อมูล ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านความเหมาะสมของระบบ และด้านความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษา มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

3.1.1 ด้านปัจจัยพื้นฐานสภาวะแวดล้อม (Context) หน่วยงานควรมีการ เตรียมความพร้อมของสภาพพื้นที่ เพื่อรองรับการทำงาน กล่าวคือ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนด้าน

งบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับมือกับการปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ได้

3.1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีจัดสรรงบประมาณ ในการปฏิบัติงาน ระบบ e-LAAS ให้เพียงพอ และเหมาะสม

3.1.3 ด้านกระบวนการ (Process) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการประชุมชี้แจง ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างคณะปฏิบัติงาน และติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่ทำงาน ในระบบ e-LAAS ควรมีการควบคุม ให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงานไปใช้

3.1.4 ด้านผลผลิต (Product) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการติดตาม และตรวจสอบ การปฏิบัติงานของบุคลากรเกี่ยวกับ ระบบ e-LAAS ให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีคุณภาพ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปริมาณเอกสารลดระยะเวลา ในการจัดเตรียมเอกสาร ทำให้เกิดความประหยัด และเกิดความคุ้มค่าทั้งทางด้านเศรษฐกิจของจังหวัดและของประเทศได้

3.1.5 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม ระบบ e-LAAS ผู้บริหาร ควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ ให้เพียงพอในการดำเนินงานบนระบบ e-LAAS ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 5 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร โดยรวมจึงได้ผลการศึกษาเป็นองค์รวม ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาแต่ละระบบโดยเฉพาะ

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2556). *การนำเสนองบการเงิน: มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ฉบับที่ 1. สำนักมาตรฐานด้านการบัญชีภาครัฐ.*
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย ส่วนพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น. (2551). *เอกสารประกอบการอบรมตามโครงการฝึกอบรมการบันทึกบัญชีและจัดทำรายงานการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงาน.*
- กิติ เพชรทรัพย์. (2553). *สารสนเทศเพื่อการจัดการ .* สืบค้นจาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS.,2553
- ชมพูนุช หุ่นนาค. (2553). *การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) จังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร.* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ณัฐรดา ตัวละมุล, ไพฑูรย์ อินตะขัน, บุญทวารณ วิงวอน. (2555). *องค์ประกอบภายในองค์การ และความสำเร็จในการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป e-LAAS ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดลำปาง.* มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ชั้นวัฒน์ รัตนศักดิ์. (2551). *นโยบายสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 2).* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2556). *ใน ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยธุรกิจและการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยที่ 1-15. (พิมพ์ครั้งที่ 2).* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- นิกร อินทะจักร. (2553). *การวิเคราะห์ปัญหาการนำระบบ e-LAAS ไปใช้ในการจัดทำเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเจ้าหน้าที่งบประมาณ เทศบาลตำบล จังหวัดลำพูน. (การศึกษาคว่าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).* มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ประลอง คุรุทน้อย. (2553). *แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมิน.* สืบค้นจาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts.453406,2553>

- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2553). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการปรับเงินเดือน*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- พนิดา พานิชกุล และสุธี พงศาสกุลชัย. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ :เคทีทีคอมพ์ แอน คอนซัลท์.
- พิสนุ ฟองศรี. (2550). *เทคนิควิธีประเมินโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: พรอพเพอร์ตี้ พรินท์.
- พิสนุ ฟองศรี. (2551). *เทคนิควิธีประเมินโครงการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: บริษัทด้านสุข.
- ไพบุณย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ภัทรสินี ภัทรโกศล. (2552). *ชมรมชาติวิทยา*. กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2550). *ระบบสารสนเทศทางบัญชี*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). ใน *เอกสารการสอนฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ประกาศนียบัตรบัณฑิตหลักสูตรและการสอน*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2556). ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ* หน่วยที่ 1-5. (พิมพ์ครั้งที่ 13). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- รุ่งอรุณ โชตินอก. (2553). *ความพร้อมในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วงเดือน สุขริน. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชาคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิเชียร วิทย์อุดม. (2550). *การพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทรนวิบูลย์ชัย. (2550). *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาตี. (2550). *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2550). *เทคนิคการประเมินโครงการ*. นนทบุรี: จิตพรดีไซน์.
- สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่. (2558). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในสังกัด.

ลีปนันท เกตุทัต. (ม.ป.ป.). ความหมายของเทคโนโลยี.พระนครศรียุทธยา:คณะวิทยาศาสตร์-
และเทคโนโลยี. สถาบันราชภัฏพระนครศรียุทธยา.

เสาวนีย์ สมคำ.(2556). การประเมินประสิทธิภาพระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS)กรณีศึกษา เทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่. (การศึกษา
ค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่โจ้,
เชียงใหม่.

หฤทัย มินะพันธ์. (2550). หลักการวิเคราะห์โครงการ.(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

อภิชาติ รัชตกนก. (2555). การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของ
องค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดอุดรธานี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาการ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

อรพรรณ อินทรแหยม. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานการคลัง ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ตามระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ในจังหวัดพระนครศรียุทธยา. (การศึกษาค้น
คว้าอิสระ ปริญญาการบัณฑิตมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี, ประทุมธานี.

Aaker, D .A., Kumar,V.&Day,G.S.(2001). Marketing research. New York: John Wiley & Sons.

Yamane. Elementary Sampling Theory, (1967). USA: Prentice Hall.

Stufflebeam, DanilL. (1971). Educational Evaluation and Decision Making, Itasca, Illinois:
F.E. Peacock Publishers, Inc.

Taylor, S. and Todde P.A.(1995a). Assessing IT Usage: The Role of Prior Experience. MIS
Quarterly.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ของ
การศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านในการให้ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการ โดย
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมิน การใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ LAAS
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อมปัจจัยนำเข้า
กระบวนการ และผลผลิต

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์
e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

นักศึกษาปริญญาโท : นางอรุณี เประนาคร รหัสนักศึกษา 2563001748

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่อยู่หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

หัวหน้ากองคลัง หรือผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินและบัญชี

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับพัสดุ

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับจัดเก็บรายได้

ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์นโยบายและแผน

5. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน

1 – 5 ปี

6 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์
e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง การตอบคำถามแต่ละข้อ จะมีอัตราความแตกต่างของระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับ
ให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อ แล้วตัดสินใจเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง
ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม (Context)					
1.1 ความเหมาะสมของระบบ e-LAAS					
1.1.1 ความจำเป็นที่หน่วยงานต้องนำระบบ e-LAAS เข้ามาใช้ในการบริหารงาน					
1.1.2 ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน					
1.1.3 มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้ในงานอย่างชัดเจน					
1.1.4 วัตถุประสงค์ของการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งานมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ					
1.2 ความพร้อมของสภาพพื้นที่					
1.2.1 หน่วยงานได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ สำหรับการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน					
1.2.2 หน่วยงานได้เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ สำหรับการนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน					
1.2.3 หน่วยงานมีการสร้างความเข้าใจ และฝึกอบรม บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ระบบ e-LAAS					
1.2.4 การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน ทำให้การ บริหารงาน ประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี					
1.2.5 การนำ ระบบ e-LAAS มาใช้งาน หน่วยงานท่าน สามารถรับมือ กับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติ งานระหว่างที่ดำเนินการ ได้					

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ปัจจัยนำเข้า (Input)					
2.1 บุคลากร					
2.1.1 บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
2.1.2 หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบ ในระบบ e-LAAS อย่างเหมาะสม					
2.1.3 หน่วยงานมีการกำหนดบุคลากรรับผิดชอบ ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ					
2.1.4 บุคลากรมีความสนใจในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
2.1.5 บุคลากรได้รับการประชุม หรืออบรมให้ความรู้ ในการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
2.1.6 บุคลากรมีการรับทราบการทำงาน ในระบบ e-LAAS เป็นอย่างดี					
2.1.7 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ e-LAAS ภายใน หน่วยงาน ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้ คำแนะนำ เป็นอย่างดี					
2.1.8 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับระบบ e-LAAS ระหว่าง หน่วยงาน ได้ให้ความร่วมมือ ในการให้ คำแนะนำ เป็นอย่างดี					
2.2 งบประมาณ					
2.2.1 หน่วยงานได้รับการสนับสนุนงบประมาณ อย่างเพียงพอ ในการดำเนินงานระบบ e-LAAS					
2.2.2 การดำเนินงานของหน่วยงาน ที่ผ่านมา ไม่ประสบปัญหา ในการดำเนินการ ด้านงบประมาณ					
2.2.3 หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณที่ใช้ดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS โดยเฉพาะ					

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3 วัสดุ อุปกรณ์					
2.3.1 หน่วยงาน มีความพร้อม ของวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
2.3.2 หน่วยงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS อย่างเพียงพอ					
2.3.3 หน่วยงาน มีวัสดุ อุปกรณ์ ที่เหมาะสม สำหรับปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
2.3.4 การดำเนินงานที่ผ่านมาของหน่วยงาน ไม่ประสบปัญหา เรื่องวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับ การทำงาน ในระบบ e-LAAS					
3. กระบวนการ (Process)					
3.1 การวางแผน					
3.1.1 คณะทำงานทุกฝ่าย มีการประชุมชี้แจงปรึกษาหารือ ก่อนวางแผนการดำเนินงาน					
3.1.2 มีการประชุมเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ของแผนงานร่วมกัน ระหว่างคณะปฏิบัติงาน					
3.1.3 หน่วยงานมีการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
3.2 การจัดหน่วยงาน					
3.2.1 มีการกำหนดรายละเอียดลักษณะงานของ ผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					
3.2.2 มีการกำหนดขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ของการทำงาน ในระบบ e-LAAS					
3.2.3 มีการกำหนดขั้นตอนรายงานผล การปฏิบัติงานของการทำงาน ในระบบ e-LAAS					
3.2.4 สามารถประสานการทำงาน กับผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องใน การทำงาน ในระบบ e-LAAS ได้					
3.2.5 มีการจัดทำแผนพัฒนา บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ e-LAAS					

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3 การอำนวยความสะดวก					
3.3.1 ผู้บริหารมีอำนาจในการสั่งการโดยตรง เพื่อให้มีการปฏิบัติงาน					
3.3.2 ผู้บริหารมีการชักจูงให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานทุ่มเททั้งกายและใจ ในการทำงาน ระบบ e-LAAS					
3.3.3 ผู้บริหาร ได้รับฟังปัญหา และช่วยแก้ไขปัญหเกี่ยวกับ ระบบการทำงาน e-LAAS					
3.3.4 ผู้บริหาร ได้มีการติดต่อกับหน่วยงานอื่นที่ทำงาน ในระบบ e-LAAS					
3.4 การควบคุม					
3.4.1 ผู้บริหาร ได้มีการติดตาม และประเมินผลการทำงาน ในระบบ e-LAAS					
3.4.2 หน่วยงานมีการกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงาน และนำผลการดำเนินงานที่ได้ไปใช้					
3.4.3 มีการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงาน					
4. ผลผลิต (Product)					
4.1 ความถูกต้อง แม่นยำ					
4.1.1 การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดการ เชื่อมโยงกับระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชีได้เป็นอย่างดี					
4.1.2 การใช้งาน ระบบ e-LAAS ทำให้สารสนเทศที่ได้มีความรัดกุม ชัดเจน และถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกดูรายงาน และตรวจสอบความถูกต้อง ได้ตลอดเวลา					
4.1.3 ข้อมูล และสารสนเทศ ที่ได้จากระบบ e-LAAS มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีคุณภาพ ถึงแม้จะมีแหล่งที่มา ของข้อมูล จากหลายแหล่ง					

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1.4 ระบบ e-LAAS ช่วยในการควบคุมให้ ส่วนราชการ ได้รับทราบวงเงินงบประมาณที่ ได้รับ การจัดสรร จึงไม่สามารถก่อกวนผู้กัก เงินไปจากยอดเงินที่ได้รับ					
4.2 ความโปร่งใส					
4.2.1 ระบบ e-LAAS มีการกำหนดมาตรฐานรหัสสินค้าและ บริการภาครัฐ เพื่อใช้ในการกำหนดราคากลางของ พัสดุ การวางแผนงบประมาณ และการจัดซื้อจัดจ้าง					
4.2.2 ระบบ e-LAAS ป้องกันการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้ขาย ซึ่งอาจก่อให้เกิดความไม่โปร่งใสใน การปฏิบัติงาน					
4.3 ความประหยัด					
4.3.1 ระบบ e-LAAS สามารถลดการซ้ำซ้อนของการ จัดทำข้อมูล และการจัดทำรายงานด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง และพัสดุ					
4.3.2 ระบบ e-LAAS สามารถลดการใช้แรงงาน จำนวนมาก โดยผลงานที่ออกมามีค่าเท่าเดิม หรือมากกว่าเดิม					
4.3.3 ระบบ e-LAAS สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน					
4.3.4 ระบบ e-LAAS สามารถลดระยะเวลาในการ จัดเตรียมเอกสาร					
4.3.5 ระบบ e-LAAS สามารถลดปริมาณเอกสาร และสถานที่ในการจัดเก็บ					
4.3.6 ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดความประหยัด และเกิดความคุ้มค่าทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ					
4.3.7 ระบบ e-LAAS ทำให้เกิดความคุ้มค่าทางด้าน เศรษฐกิจของจังหวัด					

การประเมินการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4 ความรวดเร็ว และความทันต่อการตัดสินใจ					
4.4.1 ระบบ e-LAAS สามารถติดตามและนำข้อมูล สารสนเทศมาใช้งานได้ทันที					
4.4.2 สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS มีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ปัจจุบัน และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างดี					
4.4.3 ระบบ e-LAAS ช่วยทำให้มีการเบิกจ่ายงบประมาณ ได้รวดเร็วขึ้น					
4.4.4 ระบบ e-LAAS ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกดู ติดตาม และตรวจสอบงบประมาณที่จัดสรรได้ ตลอดเวลา					

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง การตอบคำถามแต่ละข้อ จะมีอัตราความแตกต่างของระดับความสำคัญเป็น 5 ระดับให้พิจารณา
คำถามแต่ละข้อ แล้วตัดสินใจเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่ง ตรงตามความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด

ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม e-LAAS					
1. ผู้บริหาร ไม่ให้ความสำคัญ ของการมีระบบ e-LAAS ในการบริหารงาน					
2. หน่วยงาน ไม่มีการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และ สถานที่สำหรับการนำระบบ e-LAAS มาใช้งาน					
3. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ อย่างเพียงพอ ในการใช้งานของระบบ					

ปัญหา และอุปสรรคจากการใช้โปรแกรมระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์					
5. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ระบบ e-LAAS ไม่ได้รับการฝึกอบรม การใช้งานในระบบ					
6. หน่วยงานไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการดำเนินงาน ในระบบ e-LAAS					
7. หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานในระบบ e-LAAS ไม่เพียงพอ					
8. หน่วยงานไม่มีคู่มือการใช้งาน ในระบบ e-LAAS					
9. ระบบ e-LAAS ไม่สามารถเชื่อมโยง กับระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน และระบบบัญชีได้					
10. ระบบ e-LAAS ไม่สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้					
11. สารสนเทศที่ได้จาก ระบบ e-LAAS ไม่รัดกุม ไม่มีความชัดเจน และไม่ถูกต้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเรียกดูรายงาน หรือตรวจสอบความถูกต้องได้					
12. หน่วยงาน ไม่สามารถติดตาม และนำข้อมูลสารสนเทศ มาใช้งานได้ทันที					
13. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ไม่มีความรวดเร็วขึ้น					
14. ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดู ติดตาม และตรวจสอบ งบประมาณที่จัดสรรได้ตลอดเวลา					
15. รายงานที่ได้รับจาก ระบบ e-LAAS ไม่สามารถสนับสนุนการตัดสินใจที่กำลังทำขณะนั้นได้					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ-สกุล	นางอรุณี เประนาค
เกิดเมื่อ	30 กันยายน 2525
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2543 มัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 โรงเรียนเชิงดาววิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2545 ปวศ. (ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง) การบัญชี โรงเรียนศรีธนาพณิชยการเทคโนโลยี จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2550 บช.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2547-2548 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ส่วนการคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลวอแก้ว จังหวัดลำปาง พ.ศ.2548-ปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี กองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลเชิงดาว จังหวัดเชียงใหม่

