

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัญหาการนำระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางสาวสุภาวดี เนตรสุวรรณ

ปริญญา บัณฑิตมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์อมรา โกศัยกานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์นภาพร ณ เชียงใหม่ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการนำระบบบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) มาใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน ใช้แนวคิดทฤษฎี 8 แนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินเกณฑ์ของคุณภาพซอฟต์แวร์ แนวคิดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี แนวคิดงานพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับระบบงานคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวคิดการจัดทำบัญชีตามระบบ e-LAAS การศึกษาใช้วิธีแจกแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบ e-LAAS จำนวน 232 คน ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 96.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี เป็นเพศหญิงร้อยละ 89.70 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 56.90 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาการบัญชี บริหารธุรกิจ การจัดการ ร้อยละ 90.08 สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานได้ทุกคน มีความสามารถในการใช้งานโปรแกรมบัญชีอื่น ร้อยละ 31.47 เคยเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งานระบบ e-LAAS มากกว่าร้อยละ 60 และมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ ระหว่าง 1 – 4 ปี ร้อยละ 68.97 มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-LAAS ทั้ง 4 ระบบ คือระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา และด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านประโยชน์ใช้สอย อยู่ในระดับน้อย

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่ององค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับปานกลาง วิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานได้ มีความยืดหยุ่น ระดับน้อยในเรื่องการทดสอบง่าย และระดับน้อยที่สุดในเรื่องการนำกลับมาใช้ใหม่ได้

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งในแต่ละด้านมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องความสมบูรณ์ มาตรฐานที่โพรโทคอลและการเชื่อมต่อใช้ ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูล และออกรายงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ และความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ของระบบได้ ระดับน้อยและน้อยที่สุดในเรื่องความกระชับของ Source Code ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์ของระบบสามารถทำงานได้ และปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-LAAS มาใช้ โดยรวมให้ความสำคัญระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านการควบคุมภายใน ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านคู่มือการปฏิบัติงาน ปัญหาจากการนำระบบ e-LAAS มาใช้ โดยรวมมีปัญหายอยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่า มีปัญหาในระดับมาก 3 ด้าน ดังนี้ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และทำงานได้ช้า ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความล้มเหลวบ่อยครั้งขณะปฏิบัติงาน และถูกคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่ได้จัดสรรให้เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบ เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำอย่างเพียงพอ ผู้บริหารไม่สนับสนุนในการให้ค่าตอบแทนล่วงเวลาและจ้างผู้มีความเชี่ยวชาญการใช้ระบบไว้ภายในสำนักงาน และไม่ได้จัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะระบบงาน หรือแยกเป็นกลุ่ม ไม่มีการจัดอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับฟังปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหา และด้านคู่มือการปฏิบัติงาน คือ คู่มือการใช้งาน อ่านแล้วเข้าใจยาก ในคู่มือมีตัวอย่างประกอบไม่ครบถ้วน

Independent Study Title Problems of Implementing the Electronic Local Administrative Accounting System at Local Administration Organizations in Lumphun Province

Author Miss Suphawadee Netsuwan

Degree Master of Accounting

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof. Amara Kosaiyakanont Advisor

Assoc.Prof. Napaporn Na Chiangmai Co-advisor

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study the problems of implementing the electronic local administrative accounting system (e-LAAS) at local administration organizations in Lumphun province. There are 8 concepts in this study these being; (i) features of the software's quality, (ii) quality factors, (iii) quality criteria, (iv) affecting factors to use accounting software package, (v) the effective performance of the accounting software, (vi) elements of information systems; (vii) elements of information systems, the financial and budgeting of local administrative system, and (viii) use of an electronic local administrative accounting system (e-LAAS). The data were collected using 232 questionnaires of officers at local administration in Lumphun. The results of this study indicated that: according to the study 96.55% of the people work in the District Administration and Municipality. With 5-10 years of experience in work. 89.70% of the people most respondents were female is female, aged 31 – 40 56.90%, graduated at a bachelors degree level in Accounting Administration and Management 90.08%. Everyone had basic computer program skills and 31.47% were able to use other accounting program. More than 60% had prior e-LAAS training and 68.97% had operated e-LAAS for 1 – 4 years. The level of knowledge and understanding regarding the implementation of the four subsystems of e-LAAS were budgeting revenue expense and accounting and the found that: all system were at a high level.

The evaluation of quality of the e-LAAS features and of the software's overall quality led to a moderate level of satisfaction, whereas maintainability and portability were at a high level, reliability, usability and efficiency were at a moderate level, and functionality resulted in low level satisfaction. The evaluation of e-LAAS quality of 3 factors found that overall satisfaction at a moderate level, these being product operation and product revision at a high level, product transition at a moderate level, but efficiency usability flexibility were low and the lowest level were testability and reusability. The evaluation of e-LAAS Quality identified 23 criteria had an overall satisfaction at a moderate level. The quality criteria were separated into completeness, communication, commonality, communicativeness, execution, efficiency, and training and all were reported at a moderate level, whereas conciseness, expandability, operability, and storage efficiency were the low and the lowest levels. The factors contributing to success of the implementation of e-LAAS composed of six categories; (i) the accounting system factor, (ii) the personnel factor, (iii) the maintenance and support from the department of Local Administration, (iv) internal control factor, (v) tools and equipment factor and (vi) the software operator manual factor. The source of problems in implementing the e-LAAS were rated at a moderate level, however the implementation of e-LAAS had a high level. This composed of three categories: (i) problem with hardware, (ii) problems in maintenance and assistance from the Department of local Administration, and (iii) the operating manual. The source of the problem in overall implementation of e-LAAS was at a moderate level. But the general level was high, this composed of three categories: (i) problem in hardware that problem the hardware is not enough, the computer and printer were slow and the network system failure occurred frequently, (ii) problem in maintenance and assistance from the Department of local Administration in that problem is there is no expertise in e-LAAS system for consultation, and suggestion for the user when need, there was also no authorization for hiring outsourced expertise for advice and assistance, training from the Department of local Administration in the sub-system, to brush-up training, for problem listening, solution finding. The problem with the operating manual was that it was too hard to understand and had too few examples.