

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษารุ่นนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการนำระบบ e-LAAS มาใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน โดยใช้แนวคิดทฤษฎีในการศึกษา 8 แนวคิด ดังนี้ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินองค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินเกณฑ์ของคุณภาพซอฟต์แวร์ แนวคิดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี แนวคิดงานพื้นฐานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับระบบงานคลังและงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดการจัดทำบัญชีตามระบบ e-LAAS

ระเบียบวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ e-LAAS ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำพูน จำนวน 58 แห่ง 232 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษสามารถสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม พบว่า

ร้อยละ 96.55 ของผู้ตอบแบบสอบถามทำงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลและเทศบาลตำบล มีอายุการทำงาน 5 – 10 ปี ร้อยละ 55.60 เป็นเพศหญิงร้อยละ 89.70 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 56.90 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 73.28 ในสาขาการบริหารธุรกิจ การจัดการ ร้อยละ 90.08 สามารถใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น MS Word MS Excel ร้อยละ 100 มีความสามารถในการใช้งานโปรแกรมบัญชีอื่น เช่น Express Formula Easy Acc ร้อยละ 31.47 เคยอบรมการใช้งานระบบ e-LAAS มากกว่าร้อยละ 60 และมีประสบการณ์การใช้งานระบบ e-LAAS 1-2 ปี 3-4 ปี และมากกว่า 4 ปี ร้อยละ 68.97 ทำหน้าที่การใช้งานระบบ e-LAAS ในระบบข้อมูลรายรับมากที่สุด ร้อยละ 46.55 ระบบงบประมาณ ร้อยละ 24.14 ระบบข้อมูลรายรับ ร้อยละ 22.84 และใช้งานทุกระบบงานของระบบ e-LAAS ร้อยละ 5.60 นอกจากนั้นยังสามารถใช้งานในระบบงานย่อยอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ประจำในระบบบัญชี ร้อยละ 25 ระบบข้อมูลรายรับ ร้อยละ 16.38 ระบบงบประมาณร้อยละ 10.34 ระบบข้อมูลรายจ่าย ร้อยละ 6.47

ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-LAAS ทั้ง 4 ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 74.21 โดยระบบงบประมาณ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ยกเว้นมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลางและน้อยที่สุดในเรื่อง เมื่อนำข้อมูลประมาณการรายรับเข้าสู่ระบบแล้ว หากตรวจสอบพบว่ายอดประมาณการรายรับบนระบบ e-LAAS ไม่ตรงกับระบบมือ เฉพาะหลักหน่วย ระบบจะไม่อนุมัติงบประมาณให้ การตั้งงบประมาณรายจ่ายที่เป็นโครงการ ให้เข้าไปที่สร้างโครงการเงินสะสม สร้างโครงการ เมื่อนำข้อมูลประมาณการรายจ่ายเข้าสู่ระบบแล้ว หากตรวจสอบพบว่ายอดประมาณการรายจ่ายบนระบบ e-LAAS ไม่ตรงกับระบบมือ ให้ไปปรับเปลี่ยน/ลดที่เงินสำรองจ่ายและการนำข้อมูลร่างงบประมาณรายจ่ายครั้งแรก ผู้ใช้ระบบระบุเฉพาะแผนงานและงานก็ได้ ระบบข้อมูลรายรับ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ยกเว้นมีความรู้ความเข้าใจระดับน้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง ระบบมีการแจ้งเตือนการรับเงินจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เช่น ภาษีจัดสรร ดอกเบี้ย กสท. และการเร่งรัดการจดทะเบียนรายได้ โดยอัตโนมัติ และหากมีการจดทะเบียนนอกสถานที่โดยออกไปเสร็จรับเงินเงินด้วยมือไปแล้ว ดังนั้นเมื่อนำเข้าสู่ระบบท่านจะต้องออกไปเสร็จรับเงินใหม่อีกครั้ง ระบบข้อมูลรายจ่าย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ยกเว้นมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคาไม่จำเป็นต้องทำสัญญา/ข้อตกลงก็ได้ การวางฎีกาเงินเดือนสำหรับพนักงาน ลูกจ้างประจำถ่ายโอนโดยรับเงินอุดหนุนระบุดุแลประสงค์จากจังหวัด หากยังไม่ได้รับเงินจากจังหวัดให้ดำเนินการเบิกจ่ายเงินโดยการยืมเงินสะสม การจัดทำรายงานขอซื้อ/จ้าง และสัญญา/ข้อตกลง อาจทำก่อนการสร้างโครงการได้ และระบบบัญชีมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ยกเว้นมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง การโอนเงินฝากธนาคารระหว่างบัญชี สามารถทำรายการผ่านการปรับปรุงบัญชีระหว่าง หากมีการบันทึกผิดหมวดรายจ่าย สามารถแก้ไขได้โดยการยกเลิกฎีกา ผู้ใช้ระบบสามารถตรวจสอบการงบแสดงฐานะการเงินปีก่อนบนระบบ e-LAAS ได้จากการเรียกดูงบแสดงฐานะการเงิน

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 โดยด้านประโยชน์ใช้สอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ มีสามารถออกแบบระบบงานอื่นเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ e-LAAS ได้ง่าย ระบบ e-LAAS สามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วนมากที่สุด สามารถรองรับ

ระบบงานได้หลากหลาย เพราะระบบ e-LAAS ถูกออกแบบเพื่อให้เป็น ระบบเปิดสามารถสร้าง รายงานเองได้ไม่จำกัด สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ดี สามารถทำงาน และประมวลได้รวดเร็วมาก สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย และระบบ e-LAAS ช่วยลด เวลาในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ยกเว้นมีความพึงพอใจ ระดับน้อยในเรื่องมีระบบสำรองข้อมูลที่ประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ ฐานข้อมูลมีปัญหา และการประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านความสามารถใน การใช้งาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อยและน้อย ที่สุดในเรื่อง มีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ มีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอของระบบ e-LAAS ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย การถ่าย โอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน ระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน วิธีการนำเข้าข้อมูลในระบบ e-LAAS ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ระบบ e-LAAS สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคลิกข้อมูลพร้อม ๆ กับดูรายงาน หรือ สามารถเปิดรายงานหลาย ๆ รายงานเพื่อเปรียบเทียบยอดกันได้ มีปุ่มขอความช่วยเหลือ Help ใน หน้าจอการทำงานแสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่าง ถูกต้อง ไม่เคยพบปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผลเลย สามารถประยุกต์ ระบบ e-LAAS เข้ากับระบบงานอื่นได้ง่ายมาก เมื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบผิดพลาดทำให้การ ประมวลผลไม่ถูกต้อง เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการดั่งระบบ สามารถนำข้อมูล กลับมาใช้ใหม่ได้ ด้านประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นมีความพึงพอใจ ระดับน้อยในเรื่อง ระบบ e-LAAS สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อ ความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล และมีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบ เครือข่าย ด้านความสามารถในการบำรุงรักษา มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความสามารถใน การโอนย้ายระบบ มีความพึงพอใจระดับมาก

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่ององค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยด้าน กระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ แบ่งเป็นด้านความถูกต้อง มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นมีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อย

ในเรื่อง ระบบ e-LAAS สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้งานได้ที่ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา ระบบ e-LAAS สามารถทำงานและประมวลได้รวดเร็วมาก ระบบ e-LAAS สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูลพร้อม ๆ กับดูรายงานหรือสามารถเปิดรายงานหลาย ๆ รายงานเพื่อเปรียบเทียบยอดกันได้ ไม่เคยพบปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผลเลย มีความรวดเร็วในการทำงานผ่านระบบเครือข่าย และการประมวลผลทำได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา และระบบ e-LAAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน ด้านความคงทนต่อการเปลี่ยนแปลง มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการใช้งานได้ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดในเรื่องมีเมนูช่วยเหลือในการบันทึกรายการ ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และมีเมนูช่วยเหลือในหน้าจอของระบบ e-LAAS มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ชับซ้อนวิธีการนำเข้าสู่ข้อมูลในระบบ e-LAAS ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก มีปุ่มขอความช่วยเหลือ Help ในหน้าจอการทำงานแสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง และ สามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วนมากที่สุด ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ แบ่งเป็นด้านการบำรุงรักษาง่าย มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการทดสอบง่าย มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง สามารถประยุกต์ระบบ e-LAAS เข้ากับระบบงานอื่นได้ง่ายมาก ด้านความยืดหยุ่น มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง สามารถออกแบบระบบงานอื่น เพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ e-LAAS ได้ง่าย สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะระบบ e-LAAS ถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ดี สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ แบ่งเป็นด้านการใช้ได้กับเครื่องทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ได้ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในเรื่อง เมื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบผิดพลาด ทำให้การประมวลผลไม่ถูกต้อง เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการล้าง

ระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ ด้านการใช้งานได้หลายงาน มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยด้านการตรวจสอบ การเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS และข้อมูล มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านการควบคุม การเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS และข้อมูล มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความถูกต้อง แม่นยำ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านมาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง มีความรวดเร็วในการทำงาน ผ่านระบบเครือข่าย ด้านความสมบูรณ์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นมีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง การถ่ายโอนข้อมูลทำได้ง่ายและครบถ้วน และมีระบบสำรองข้อมูลข้อมูลที่ ประสิทธิภาพ สามารถเรียก ใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ฐานข้อมูลมีปัญหา ด้านความยากง่ายในการ นำเข้าข้อมูลและออกรายงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลาง และน้อยในเรื่อง มีเมนูช่วยเหลือ ในการบันทึกรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ง่าย มีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.03 และวิธีการ นำเข้าข้อมูลในระบบ e-LAAS ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ด้านความสอดคล้อง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านความกระชับของ Source Code มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง สามารถ ออกแบบระบบงานอื่นเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ e-LAAS ได้ง่าย และระบบ e-LAAS สามารถทำงานและประมวลได้รวดเร็วมาก ด้านการใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจ ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ ซอฟต์แวร์ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง ระบบ e-LAAS สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เช่น สามารถคีย์ข้อมูลพร้อมกับ ดูรายงานหรือสามารถเปิดรายงานหลาย ๆ รายงานเพื่อเปรียบเทียบยอดกันได้ การประมวลผลทำ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา ระบบ e-LAAS ช่วยลดเวลาในการทำงาน ด้านความสามารถ ขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ ของระบบ e-LAAS มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง สามารถ นำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ดี สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย เพราะ

ระบบ e-LAAS ถูกออกแบบเพื่อให้เป็นระบบเปิด สามารถสร้างรายงานเองได้ไม่จำกัด และสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ง่าย ด้านความต้องการเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ ของระบบ e-LAAS มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ยี่ห้อใด ยี่ห้อหนึ่ง มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความสามารถที่ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS จะจัดการ การใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ มีความพึงพอใจระดับน้อย ซึ่งมีความพึงพอใจระดับน้อยและน้อยที่สุดในเรื่อง ไม่เคยพบปัญหาในขณะบันทึกรายการหรือระหว่างการประมวลผลเลย และเมื่อนำข้อมูลเข้าสู่ระบบผิดพลาดทำให้การประมวลผลไม่ถูกต้อง เมื่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการล้างระบบ สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ได้ ด้านซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถแยกออกเป็นระบบงานย่อยที่เป็นอิสระต่อกัน มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบ เพื่อให้ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถทำงานได้ มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดในเรื่อง ระบบ e-LAAS สามารถประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้ง่าย และตอบสนองความต้องการได้อย่างครบถ้วนมากที่สุด ด้านคำอธิบายการทำงานของโปรแกรม มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความยากง่ายที่ระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง สามารถประยุกต์ระบบ e-LAAS เข้ากับระบบงานอื่นได้ง่ายมาก ด้านซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ มีความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง ระบบ e-LAAS สามารถจัดเก็บข้อมูลได้ปริมาณมาก โดยไม่ส่งผลกระทบต่อความเร็วในการบันทึกข้อมูลและการประมวลผล ด้านคุณสมบัติที่ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านความง่ายที่ผู้ใช้อใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS ได้ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่งมีความพึงพอใจระดับปานกลางและน้อยในเรื่อง ผู้เริ่มใช้งานใหม่สามารถเรียนรู้การใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มีคู่มือที่ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย และมีปุ่มขอความช่วยเหลือ Help ในหน้าจอการทำงานแสดงการทำงานกับข้อมูลตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจในการใช้โปรแกรมอย่างถูกต้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-LAAS มาใช้ ทั้ง 6 ด้าน โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านระบบบัญชี

ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านบุคลากร ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านเครื่องมือเครื่องใช้ (Hardware) ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านคู่มือในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ยกเว้นให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลางในเรื่อง คู่มือการใช้ระบบ e-LAAS อ่านแล้วเข้าใจง่าย ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จด้านการควบคุมภายใน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ปัญหาจากการนำระบบ e-LAAS มาใช้ ประกอบด้วย 6 ด้าน โดยรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยปัญหาด้านระบบบัญชี มีปัญหาระดับปานกลาง ยกเว้น มีปัญหาระดับมากในเรื่อง ระบบ e-LAAS มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก ระบบ e-LAAS ไม่มีข้อความแจ้งเตือนเมื่อมีการบันทึกข้อมูลผิดพลาด เพื่อให้รีบดำเนินการแก้ไข ระบบไม่มีความยืดหยุ่น หรือมีความยืดหยุ่นน้อย การประมวลผลของระบบ e-LAAS ทำงานช้ามาก ไม่ทันเวลา และระบบ e-LAAS มีรูปแบบหน้าจอในการนำเข้าสู่ข้อมูล สลับซับซ้อน ยากต่อการเข้าถึง ปัญหา ด้านบุคลากร มีปัญหาระดับปานกลาง ยกเว้นมีปัญหาระดับมากในเรื่องด้านการไม่มีบุคลากรในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ และผู้ปฏิบัติงานบนระบบ e-LAAS มีไม่เพียงพอ ปัญหา ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีปัญหาระดับมาก ในเรื่อง กรมฯ ไม่เคยจัดส่งเจ้าหน้าที่หรือมีผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบ e-LAAS ประจำแต่ละจังหวัด ไว้คอยช่วยเหลือ กรมฯ ไม่เคยจัดให้มีการฝึกอบรมระบบ e-LAAS แยกเป็นกลุ่มอำเภอ เพื่อเปิดโอกาสให้สอบถามปัญหาได้ตัวต่อตัว ส่วนติดต่อสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบได้ยากและ ผู้บริหารไม่มีนโยบายในการจ้างบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญการใช้ระบบ e-LAAS ไว้คอยช่วยเหลือภายในสำนักงาน อีกทั้งกรมฯ ไม่เคยจัดให้มีการฝึกอบรมระบบ e-LAAS อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไข และ ผู้บริหารไม่มีนโยบายจัดสรรงบประมาณการทำงานล่วงเวลาสำหรับการทำงานบนระบบ e-LAAS กรมฯ ไม่เคยจัดให้มีการฝึกอบรมระบบ e-LAAS เฉพาะระบบงาน รวมถึงการไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานที่มีความรู้และทำงานบนระบบ e-LAAS และไม่เคยสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานเลย และในการจัดฝึกอบรมระบบ e-LAAS ของกรมฯ แต่ละครั้งผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับความรู้

เพิ่มขึ้นเลย ปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ มีปัญหาระดับมากในเรื่อง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เกิดความล้มเหลวขณะปฏิบัติงานบ่อยครั้ง คอมพิวเตอร์ที่ใช้กับระบบ e-LAAS ถูกภัยคุกคามจาก ไวรัสมัลแวร์ ส่วนคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ใช้ในการทำงานบนระบบ e-LAAS สามารถทำงานได้ช้า ไม่ทันต่อเวลา และจำนวนคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งานระบบ e-LAAS ปัญหาด้านคู่มือในการปฏิบัติงาน มีปัญหาในระดับมากในเรื่องกรณฯ ไม่ได้จัดเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบ e-LAAS คอยให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ ปัญหาจากการที่คู่มือการใช้ระบบ e-LAAS มีตัวอย่างประกอบในการปฏิบัติงานไม่ครบถ้วน และระบบ e-LAAS และมีคู่มือการใช้ระบบ e-LAAS อ่านแล้วไม่เข้าใจเลย ปัญหาด้านการควบคุมภายใน มีปัญหาในระดับปานกลาง ยกเว้นมีปัญหาในระดับมากในเรื่อง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ไม่มีการควบคุมติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุงแก้ไข การปฏิบัติงานตามระบบให้ดียิ่งขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ใช้ระบบ e-LAAS มีการกำหนดหน้าที่ในแต่ละระบบงานย่อยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะ ซึ่งเป็นหนึ่งในการควบคุมภายใน ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบ e-LAAS จะได้เข้ารับการอบรม เฉพาะระบบงานที่ตนเองรับผิดชอบและเกี่ยวข้องเท่านั้น และจากผลการศึกษาพบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบ e-LAAS มีความรู้ความเข้าใจ ในระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย และระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของกรณีก้าว (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผล การนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีมาใช้ที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่าผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานย่อย คือ งานบัญชี งานเบิกจ่าย งานพัสดุ และงานการเงินรับ อยู่ในระดับมากที่สุด และวิฑิตา เชนสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโพรในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า ผู้ใช้โปรแกรมอินโฟโพรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม ในระบบงานรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ระบบการเงินรับ ระบบการเงินจ่าย ระบบ

เจ้าหน้าที่ ระบบการเชื่อมต่อกับระบบทะเบียน และระบบงบประมาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบงานวัสดุคงคลัง ระบบงานจัดซื้อ ระบบบัญชี อยู่ในระดับมาก

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยด้านความสามารถในการบำรุงรักษา ด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความสามารถในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านประโยชน์ใช้สอย อยู่ในระดับน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจิตา เศษวรรค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโพรในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถในการโอนย้ายระบบ อยู่ในระดับมาก ด้านประโยชน์ใช้สอย ด้านความสามารถในการใช้งาน และด้านความสามารถในการบำรุงรักษา อยู่ในระดับปานกลาง ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากระบบ e-LAAS เป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อใช้เฉพาะหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงไม่สามารถออกแบบฟอร์มหรือ ประยุกต์ใช้โปรแกรมตามความต้องการของผู้ใช้โปรแกรมได้

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่ององค์ประกอบคุณภาพของซอฟต์แวร์ 3 องค์ประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ และด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับกรณีการ มอญแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการนำโปรแกรมสำเร็จรูปบัญชีพีซีมาใช้ที่สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ทั้ง 3 องค์ประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่สอดคล้องกับวิจิตา เศษวรรค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโพรในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ทั้ง 3 องค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยความสอดคล้อง ความต้องเบื้องต้นของซอฟต์แวร์ และซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้โดยไม่ขึ้นกับฮาร์ดแวร์ ยี่ห้อใด ยี่ห้อหนึ่ง ซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้โดยไม่ขึ้นกับสภาพแวดล้อม ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นระบบงานย่อยที่เป็นอิสระต่อกัน การใช้รูปแบบการแทนข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน ความมั่นใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องภายใต้เงื่อนไขที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ การควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS และข้อมูล คำอธิบายการทำงานของโปรแกรม คุณสมบัติที่

ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถเชื่อมโยงจากองค์ประกอบไปยังข้อกำหนดความต้องการได้ ความถูกต้อง แม่นยำ และการตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์ และข้อมูล อยู่ในระดับมากและมากที่สุด ความสมบูรณ์ มาตรฐานที่โพรโตคอลและการเชื่อมต่อใช้ ความยากง่ายในการนำเข้าข้อมูลและออกรายงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ และความง่ายที่ผู้ใช้มีใหม่จะเรียนรู้จนสามารถใช้ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS ได้ ความกระชับของ Source Code ปริมาณของหน่วยความจำที่ใช้ ความสามารถขยายระบบงานของซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS ความยากง่ายที่ระบบ e-LAAS สามารถเข้าใจได้ ความสามารถที่ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS จะจัดการการใช้งานของตนเอง หรือสามารถระบุความผิดพลาดได้ ความยากง่ายในการจัดเตรียมระบบเพื่อให้ซอฟต์แวร์ของระบบ e-LAAS สามารถทำงานได้ อยู่ในระดับปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิทิตา เขยสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้โปรแกรมอินโฟโพร ในงานสารสนเทศทางการบัญชี ณ มหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า เกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 เกณฑ์ โดยรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ในด้านการควบคุมการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และของข้อมูล ความถูกต้องและแม่นยำ ซอฟต์แวร์สามารถแยกออกเป็นโมดูลที่มีลักษณะอิสระต่อกัน การตรวจสอบการเข้าถึงตัวซอฟต์แวร์และของข้อมูล มีความพึงพอใจระดับมาก และมากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-LAAS มาใช้ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมภายใน โดยรวมให้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษานิตยา มณีรัตน์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ระบบบริหารการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบ e-LAAS คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการจัดการและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการของโปรแกรม และด้านคู่มือ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของศุภลักษณ์ ปันดวง (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดอยสะเก็ด พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การนำระบบ SAP มาใช้ประสบความสำเร็จคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านข้อมูล ด้านโปรแกรม ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายของผู้บริหาร ด้านการควบคุมภายใน ด้านเทคโนโลยี

ปัญหาจากการนำระบบ e-LAAS มาใช้ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านระบบบัญชี ด้านบุคลากร ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านคู่มือการปฏิบัติงาน และด้านการควบคุมภายใน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเครื่องมือเครื่องใช้ (Hardware) ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและด้านคู่มือการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของรจนา ชิตะวงค์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการจัดทำบัญชีของสหกรณ์การเกษตร ในจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการปฏิบัติงาน กรณีที่สหกรณ์ใช้โปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูป และด้านบุคลากร พบว่าปัญหาด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือ คือ เมื่อโปรแกรมระบบบัญชีสำเร็จรูปมีปัญหาหรือเกิดขัดข้อง ขาดผู้ที่ให้คำแนะนำ ปรีกษาเพื่อขอความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญได้ทันที ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบนระบบบัญชี เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนต่ำหรือไม่ได้รับค่าตอบแทน เนื่องจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา

ข้อค้นพบ

ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการนำระบบ e-LAAS มาใช้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-LAAS ทั้ง 4 ระบบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์แต่ละระบบงานย่อยพบว่า

ระบบงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจ 4 เรื่อง ดังต่อไปนี้ การนำข้อมูลประมาณการรายรับเข้าสู่ระบบ การนำข้อมูลประมาณการรายจ่ายเข้าสู่ระบบ การตั้งงบประมาณรายจ่ายที่เป็นโครงการ การนำข้อมูลร่างงบประมาณรายจ่ายครั้งแรกเข้าสู่ระบบ

ระบบข้อมูลรายรับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจ 2 เรื่อง คือ ระบบการแจ้งเดือนการรับเงินจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และการอภิบาลเสร็จรับเงิน กรณีจัดเก็บรายได้นอกสถานที่

ระบบข้อมูลรายจ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจ 3 เรื่อง คือ การวางฎีกาเงินเดือนสำหรับพนักงาน/ลูกจ้างประจำถ่ายโอน, การจัดทำรายงานขอซื้อ/จ้างตามโครงการ และการจัดซื้อ/จ้าง โดยวิธีตกลงราคา

ระบบบัญชี โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงขาดความรู้ความเข้าใจ 3 เรื่อง คือ การเรียกดูงบแสดงฐานะการเงินปีก่อนบนระบบ e-LAAS, การบันทึก ผิดหมวดรายจ่าย และการปรับปรุงบัญชีการโอนเงินฝากธนาคารระหว่างบัญชี

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องคุณลักษณะของซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพ 6 ด้าน พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และน้อย คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถในการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพ และด้านประโยชน์ใช้สอย

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่ององค์ประกอบของคุณภาพซอฟต์แวร์ 3 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการทำงานของซอฟต์แวร์ ในเรื่องด้านประสิทธิภาพ และด้านการใช้งานด้าน ด้านกระบวนการปรับปรุงซอฟต์แวร์ในเรื่อง ด้านมีความยืดหยุ่น และการทดสอบง่าย ด้านกระบวนการเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ในเรื่อง ด้านการนำกลับมาใช้ใหม่ได้

การประเมินคุณภาพของระบบ e-LAAS ในเรื่องเกณฑ์คุณภาพของซอฟต์แวร์ 23 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้านพบว่า

ระบบ e-LAAS ไม่สามารถสร้างรายงานได้เองตามที่ต้องการ และสร้างฟอร์มให้ตรงกับเอกสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งได้ เนื่องจาก ระบบ e-LAAS เป็นระบบบัญชีของทางราชการ มีการกำหนดรูปแบบรายงานตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการสร้างรายงานหรือสร้างฟอร์มให้ตรงกับความต้องการขององค์กรจึงไม่สามารถทำได้

การทำงานและการประมวลผลซ้ำจึงไม่สามารถลดเวลาในการทำงานได้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อขยายทางเดินของข้อมูลให้สามารถรับ - ส่ง ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ระบบ e-LAAS ไม่สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปยังโปรแกรมอื่น ๆ ได้ ไม่สามารถออกแบบระบบงานอื่นเพื่อเชื่อมต่อการทำงานกับระบบ e-LAAS ได้ และไม่สามารถรองรับระบบงานได้หลากหลาย รวมถึงไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นได้ ตลอดจนประยุกต์ใช้กับระบบงานขององค์กรได้เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เนื่องจากข้อมูลที่บันทึกในระบบ e-LAAS เป็นข้อมูลทางราชการจึงไม่สามารถเปิดเผยได้ ดังนั้นนำเข้าและส่งออกข้อมูลบนระบบ e-LAAS จึงไม่สามารถทำได้

ระบบ e-LAAS ไม่สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรแจ้งปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาระบบ e-LAAS ในการออกแบบระบบให้สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เพื่อสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้ โดยไม่ต้องสั่งพิมพ์

ระบบ e-LAAS ไม่มีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากหากมีการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบผิดพลาด ทำให้การประมวลผลไม่ถูกต้อง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นดำเนินการล้างระบบ ไม่สามารถนำข้อมูลกลับมาใช้ใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลใหม่ทั้งหมด กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีแนวทางการสำรองข้อมูลไว้เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ e-LAAS มาใช้ โดยรวมให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ยกเว้นด้านคู่มือในการปฏิบัติงานในเรื่อง คู่มือการใช้ระบบ e-LAAS อ่านแล้วเข้าใจง่าย ให้ความสำคัญระดับปานกลาง

ปัญหาจากการนำระบบ e-LAAS มาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์แต่ละด้าน พบว่า

ด้านระบบบัญชี พบว่า ระบบ e-LAAS มีความยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจยาก มีรูปแบบหน้าจอในการนำเข้าสู่ข้อมูลยากต่อการเข้าถึง เนื่องจากการนำเข้าสู่ข้อมูลในแต่ละระบบงานย่อย ให้เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในระบบงานเท่านั้น และระบบไม่มีความยืดหยุ่น เนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบงานของทางราชการจึงไม่สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือประยุกต์ใช้ไปตามความต้องการได้ ระบบ e-LAAS ไม่มีข้อความขึ้นเตือนเมื่อมีการบันทึกข้อมูลผิดพลาด เพื่อให้รับดำเนินการแก้ไข กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรมีการกำหนดขอบเขตของการบันทึกข้อมูลไว้ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติสามารถแก้ไขได้ทันที

ด้านบุคลากร พบว่า ไม่มีบุคลากรในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ และผู้ปฏิบัติงานบนระบบ e-LAAS มีไม่เพียงพอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยดูแลระบบ และส่งเสริมเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบ e-LAAS

ด้านการบำรุงรักษาและให้ความช่วยเหลือจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ติดต่อสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบได้ยาก ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบประจำไว้แต่ละจังหวัด ตลอดจนกรมฯ ไม่เคยจัดการฝึกอบรมเฉพาะแยกเป็นอำเภอ และไม่มีการจัดฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังปัญหา และหาแนวทางแก้ไข รวมถึงผู้บริหารไม่สนับสนุนงบประมาณการทำงานล่วงเวลาในการทำงานบนระบบ e-LAAS และจ้างบุคลากรผู้เชี่ยวชาญระบบไว้คอยช่วยเหลือภายในองค์กร

ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ทำงานบนระบบช้า ไม่ทันต่อเวลา ระบบอินเทอร์เน็ตเกิดความล้มเหลวขณะปฏิบัติงานบ่อยครั้ง และถูกคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ปัญหาดังกล่าวหน่วยงาน

ควรแจ้งผู้บริหารเพื่อจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์และจัดหาโปรแกรมสแกนไวรัสที่มีประสิทธิภาพ เพื่อลดปัญหาดังกล่าว และปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านคู่มือในการปฏิบัติงาน พบว่า คู่มืออ่านแล้วเข้าใจยาก มีตัวอย่างประกอบไม่ครบถ้วน และไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญใช้ระบบ e-LAAS คอยให้คำปรึกษาและข้อแนะนำ แต่อย่างไรก็ตามกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำเว็บไซต์คู่มือการใช้งานระบบ e-LAAS ไว้คอยช่วยเหลือในเบื้องต้นแล้ว

ด้านการควบคุมภายใน พบว่า กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่มีการควบคุมติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ไม่ทราบปัญหา และนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบต่อไปได้

ข้อเสนอแนะ

1. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบ e-LAAS ในเรื่องดังต่อไปนี้

- การนำข้อมูลประมาณการรายรับ – รายจ่ายเข้าสู่ระบบ
- การตั้งงบประมาณรายจ่ายเกี่ยวกับ โครงการต่าง ๆ
- ระบบการแจ้งเดือนการรับเงินจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- การออกใบเสร็จรับเงินกรณีจัดเก็บรายได้นอกสถานที่
- การวางฎีกาเงินเดือนสำหรับพนักงาน/ลูกจ้างประจำถ่ายโอน
- การจัดซื้อ/จ้างโดยวิธีต่าง ๆ
- การปรับปรุงบัญชีกรณี บันทึกผิดหมวดรายจ่าย และการโอนเงินฝากธนาคาร

ระหว่างบัญชี

2. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-LAAS ดังนี้

- ปรับปรุงการทำงานผ่านเครือข่ายให้มีความรวดเร็วขึ้น และประมวลผลได้อย่างถูกต้อง เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงาน

- พัฒนาระบบ e-LAAS ให้สามารถเชื่อมต่อการทำงานกับระบบงานอื่น ๆ ได้ เช่น กรมสรรพากร, สำนักงานประกันสังคม เพื่อลดความซ้ำซ้อนการนำเข้าข้อมูล

- จัดทำระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การประมวลผลถูกต้องแม่นยำ และทันต่อเวลา

- ปรับปรุงหน้าจอของระบบ e-LAAS เพื่อให้สามารถเปิดหลาย ๆ หน้าจอพร้อมกันได้ เพื่อสามารถนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกันได้

- จัดทำเมนูช่วยเหลือหรือปุ่มขอความช่วยเหลือ ไว้บนหน้าจอการทำงาน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันเวลา

- ขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มีช่องทางการรับ – ส่งข้อมูลรวดเร็วขึ้น เพื่อช่วยลดเวลาในการทำงานบนระบบ e-LAAS และจัดให้มีระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์เมื่อมีใช้งานระบบ e-LAAS

3. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจัดทำคู่มือที่มีรายละเอียดครบถ้วน อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย และจัดให้มีการฝึกอบรมแยกเป็นแต่ละระบบ และแยกเป็นกลุ่มอำเภอเพื่อรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน หรือจัดให้มีการฝึกอบรมควบคู่กับการใช้คู่มือและฝึกปฏิบัติจริง (Training on the job)

4. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรจัดเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบ e-LAAS ประจำแต่ละจังหวัด เพื่อให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษา หรือจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญการใช้ระบบตอบปัญหาผ่าน Call Center ให้มากขึ้น

5. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานผลการใช้ระบบ e-LAAS ให้ทราบทุกเดือน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษานี้ พบว่า ระบบ e-LAAS ยังคงพบปัญหาที่สำคัญอีกหลายประเด็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากการใช้ระบบ e-LAAS