

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบราชการ โดยปฏิรูประบบราชการเริ่มจากการปรับโครงสร้างหน่วยงานการบริหารระบบราชการ และมีมาตรการต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาและบริหารกำลังคนนั่นคือ ข้าราชการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญเป็นพลังผลักดันและขับเคลื่อน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT : Information and Communication Technology) เข้ามาใช้ในการพัฒนาและบริหารกำลังคน จึงต้องมีความเข้าใจถึงรากฐานตั้งแต่ต้นนโยบาย ICT ของประเทศ และนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา การใช้ ICT เพื่อพัฒนาบุคลากร , การใช้ ICT เพื่อการบริหารกำลังคน , การใช้ ICT เพื่อพัฒนาการบริการ , อุปสรรคการนำ ICT มาใช้ในการพัฒนาและบริหารกำลังคน ซึ่งแต่ละประเด็นล้วนมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน อันจะส่งผลไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบราชการโดยรวม

เป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ เป็นเป้าหมายที่ครอบคลุมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐทั้งในการบริหาร ราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและการบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่น โดยเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ มี 2 เป้าหมายหลักคือ

1. ระบบบริหาร (Back Office) ประกอบด้วยงานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี และงานงบประมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจรภายในปี พ.ศ.2547

2. ระบบบริการ (Front office) ตามลักษณะงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ.2548 และครบทุกขั้นตอนภายในปี พ.ศ. 2553

นโยบายของรัฐให้ความสำคัญในการนำ ICT เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและการบริการ ในหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรทางด้านต่าง ๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ให้มากขึ้น การพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ และการบริการของรัฐสามารถนำเอา ICT เข้ามาใช้ได้ในทุกด้าน แม้จะยังมีปัญหาอุปสรรคอยู่มากในหลาย ๆ ด้าน แต่ระบบราชการยังไม่สามารถหลีกเลี่ยงการนำ ICT เข้ามาช่วยในงานทุกส่วน เพื่อ

ความทันสมัย ความสะดวกและรวดเร็วในการพัฒนาระบบราชการจะเกิดประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก ถ้าได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้โดยเฉพาะพัฒนาข้าราชการ อันเป็นหัวใจของระบบราชการทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม การสร้างให้ภาครัฐเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบนั้นต้องใช้งบประมาณสูงและใช้เวลาในการเตรียมการนาน ซึ่งในปัจจุบันสถานการณ์บ้านเมืองยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ โครงการต่างๆ ก็ต้องชะงักงัน แต่การสร้างแผนงานและวิสัยทัศน์ที่ดีเกี่ยวกับการทำให้ภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้นก็สามารถปฏิบัติได้ สิ่งที่ควรตระหนักและสร้างความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยี ก็คือ สารสนเทศ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรส่วนหนึ่งของภาครัฐในปัจจุบันคือสารสนเทศที่เป็นข้อมูลจริง ถูกต้อง แม่นยำ โปร่งใส ซึ่งเทคโนโลยีได้เข้ามาจับและใช้เป็นเครื่องมือของการทำให้สารสนเทศเข้าถึงประชาชน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เป็นการดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และการจัดการภาครัฐด้านการงบประมาณการบัญชี การจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายงบประมาณ และการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นทิศทางเดียวกันบนนโยบายปฏิรูประบบราชการที่เน้นประสิทธิภาพและความคล่องตัว ในการดำเนินงานทำให้การใช้ทรัพยากรภายในองค์กรไปอย่างคุ้มค่า พร้อมกับ การได้ข้อมูลสถานภาพการคลังของรัฐบาลที่ต้องการ รวดเร็ว และทันเหตุการณ์ เพื่อการบริหารนโยบายเศรษฐกิจของประเทศ วัตถุประสงค์ในการสร้างและดำเนินการจัดทำระบบหลักด้านการเงินภาครัฐ ที่รับรองการบริหารงบประมาณการบริหารการคลังและบัญชีหลักที่ครอบคลุมการเงินการคลังเป็นระบบเดียวเชื่อมโยงอย่างบูรณาการครบวงจร สามารถรวบรวมข้อมูลด้านการเงินการคลัง พันธกิจ และการบริหารงบประมาณ รายรับ รายจ่าย เงินนอกงบประมาณ การกู้ยืม และการบริหารฐานะเงินคงคลังที่ต้องการ รวดเร็วทันเวลา ระบบนี้เป็นการปฏิรูปการบริหารงานในแนวทาง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ Government ซึ่งจะประกอบด้วย MIS ระบบสารสนเทศ, FM ระบบงบประมาณ, HR ระบบทรัพยากรบุคคล, PO ระบบจัดซื้อจัดจ้าง, FI ระบบการเงินและบัญชี และ CO ระบบต้นทุน

จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาใช้ในองค์กรภาครัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ในส่วนของกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ว่าองค์ประกอบใดบ้างที่ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีประสบ

ผลสำเร็จ เพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนปรับปรุงระบบงานให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.2 ประเด็นปัญหาการวิจัย

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นระบบ ERP ทางการเงินและการบัญชี มาใช้ในการบันทึกข้อมูลทางการบัญชีในหน่วยงานภาครัฐนั้น การที่จะทำให้ระบบงานดังกล่าวประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้ จะต้องมีส่วนประกอบหลายๆ ด้านประกอบกัน ซึ่งทำให้เกิดประเด็นปัญหาสำคัญ คือ

1. องค์ประกอบด้านคุณภาพของรายละเอียดข้อมูล ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐอย่างไร
2. องค์ประกอบด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐอย่างไร
3. องค์ประกอบด้านคุณภาพของการบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

จากประเด็นปัญหาในการวิจัย ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ซึ่งองค์ประกอบหลักๆ ที่นำมาศึกษา จะประกอบด้วย คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) คุณภาพระบบ (System Quality) คุณภาพบริการ (Service Quality)

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ในกระทรวงพาณิชย์ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการค้นคว้าวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

1. งานบัญชีและงบประมาณ
2. งานการเงิน
3. งานพัสดุ

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดความหมายและคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชี หมายถึง เครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานทางด้านบัญชี ซึ่งมีการทำงานแบบ Single Entry คือ นำเข้าข้อมูลเพียงครั้งเดียว แล้วระบบจะบันทึกรายการที่เกี่ยวข้องให้แบบอัตโนมัติ และเป็นการสร้างฐานข้อมูลกลางด้านการเงิน การบัญชี แบบ Matrix Report (เรียกดูรายงานได้หลากหลายรูปแบบ) และ Online Real Time (การปรับปรุงข้อมูลเป็นแบบเชื่อมตรงทันทีทันใด)

คุณภาพของสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง สารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยผลิตจากข้อมูลที่เป็นความจริงและทันสมัย มาจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความหมายที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศในการนำเสนอ การสื่อความหมาย ง่ายต่อการเข้าใจ เนื้อหาสอดคล้องกัน

คุณภาพของระบบ (System Quality) หมายถึง ความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่เกิดจากการประมวลผลในระบบ ระดับการใช้งานง่าย ความเหมาะสมของตัวซอฟต์แวร์ ฟังก์ชันการใช้ที่องค์กรต้องการ

คุณภาพของบริการ (Service Quality) หมายถึง คุณภาพด้านความสามารถด้านการบริการ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้บริการของผู้ดูแลระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ โดยเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบ และการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ประสบผลสำเร็จ มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน พร้อมทั้งปัญหาต่างๆ ไปวางแผนดำเนินการ

แก้ไขปัญหาให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา ซึ่งเป็นแนวทางในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

1.7 ลำดับขั้นในการเสนอผลงานวิจัย

บทที่ 1 ความเป็นมา ความสำคัญของปัญหาและแรงจูงใจที่ทำงานวิจัยนี้ วัตถุประสงค์ ขอบเขตในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จของเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3 นำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ขั้นตอนการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และเทคนิควิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก โมเดลการวัด และสมการเชิงโครงสร้าง

บทที่ 5 บทสรุปโดยจะรายงานผลสรุปและอภิปรายผลที่ได้จากการศึกษา ข้อจำกัด ข้อเสนอแนะเชิงทฤษฎี และนำเสนอการศึกษาวิจัยในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการเงิน การคลังภาครัฐ