

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

ผลจากการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ” มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในกระทรวงพาณิชย์ ส่วนกลางจำนวน 70 คน และส่วนภูมิภาค จำนวน 152 คน รวมทั้งสิ้น 222 คน ซึ่งจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง บัญชี การเงิน และงบประมาณ ในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งประเภทปลายปิด (Closed-ended Questions) และประเภทปลายเปิด (Open-ended Questions) สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านจัดซื้อจัดจ้าง บัญชี การเงิน และงบประมาณของส่วนราชการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ จำนวน 18 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิด เพื่อตอบแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อระบบ ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความอนุเคราะห์จากข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในกระทรวงพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง บัญชี การเงิน และงบประมาณ เพื่อเก็บข้อมูล จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ผู้ศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนาในส่วนของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ด้านการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และรองลงมาก็คือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง รองลงมาก็คือ ด้านบัญชี ด้านตำแหน่งหน้าที่ส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการเกินกว่าครึ่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 1-5 ปี รองลงมาก็คืออยู่ที่ 6-10 ปี

5.1.2 สรุปผลการศึกษาด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ผู้ศึกษาใช้แบบวัดองค์ประกอบ จำนวน 3 องค์ประกอบ จำนวน 18 ตัวแปร จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า ได้องค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ จำนวน 2 องค์ประกอบ โดยวิธีวิเคราะห์ตัวประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบไม่มีความสัมพันธ์กัน ด้วยวิธี Varimax ที่จำนวนรอบในการสกัดองค์ประกอบ 25 รอบ แสดงค่าไอเกน (Eigenvalue) ที่มีค่าสูงกว่า 1 สามารถอธิบายตัวแปรได้ร้อยละ 74.731 ค่าสถิติ Bartlett's test of Sphericity มีค่า 4127.157 (Sig < .000) แสดงว่า เมตริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างกันจากเมตริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ ทำการคัดเลือกตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบที่เหมาะสม ผู้ศึกษาพิจารณาตัวแปรที่มีน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป ค่าไอเกน (Eigenvalue) มากกว่า 1.00 และพิจารณาถึงจำนวนตัวแปรที่รวมกันชี้วัดค่าความแปรปรวนของแต่ละองค์ประกอบตั้งแต่ 3 ตัวขึ้นไป พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigenvalue) มากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของสารสนเทศและด้านคุณภาพของระบบ มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีค่าไอเกน (Eigenvalue) 11.732 อีกองค์ประกอบที่ได้คือ องค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ มีค่าไอเกน (Eigenvalue) 1.666 โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านคุณภาพระบบและสารสนเทศ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) อยู่ระหว่าง 0.673 ถึง 0.806 มีค่าไอเกน (Eigenvalue) 11.732 ร้อยละความแปรปรวนรวม 45.091 โดยองค์ประกอบนี้ จะประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ดังนี้ 1) ระบบถูกออกแบบมาให้ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว 2) สารสนเทศที่ได้รับมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล 3) สารสนเทศที่ได้รับสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ 4) ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ 5) ระบบสามารถ

ทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ 6) สารสนเทศอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการเข้าใจและการอ่าน 7) สารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการใช้งาน 8) สารสนเทศที่ได้รับจากระบบมีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบันเสมอ 9) สารสนเทศที่ได้รับมีความถูกต้องเชื่อถือได้ 10) ระบบทำให้การใช้ทรัพยากรต่างๆ คุ่มค่าและประหยัด 11) ระบบสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป 12) ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม และ 13) ระบบมีการรักษาความปลอดภัยสูง

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพการบริการ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) อยู่ระหว่าง 0.830 ถึง 0.894 มีค่าไอเกน (Eigenvalue) 1.666 ร้อยละความแปรปรวนร่วม 29.340 โดยองค์ประกอบนี้ จะประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี 2) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจให้บริการอย่างทันท่วงที 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความจริงใจและเป็นมิตร 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง เหมาะสม และสม่ำเสมอ และ 5) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาในการใช้งานระบบ

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบด้วย Factor Analysis ผลลัพธ์ที่ได้มีลักษณะเดียวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ ได้องค์ประกอบทั้งหมด 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 คุณภาพของระบบสารสนเทศ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ตัวแปรที่อธิบายขององค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปรเกี่ยวกับระบบงาน และสารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ทั้งหมด 13 ตัวแปร ประกอบด้วย มีความทันสมัยหรือเป็นปัจจุบัน มีรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ มีความถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้องได้ ระบบตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีความน่าเชื่อถือ ง่ายต่อการใช้งาน ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ง่ายต่อการบำรุงรักษา สามารถใช้ได้ทุกระบบปฏิบัติการ และที่สำคัญระบบรักษาความปลอดภัย ควบคุมการเข้าถึงระบบได้ดี

คุณภาพระบบสารสนเทศ ที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว มีความครบถ้วนของข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องได้ตลอดเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีความน่าเชื่อถือ เข้าใจง่าย ส่งผลต่อการใช้งานในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Floropoulos, Spathis, Halvalzis and Tsipouridou, 2010) ที่ศึกษาความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านภาษีกรีก (the Greek Taxation Information System: TAXIS) คุณภาพระบบสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งาน (Floropoulos. Et al., 2010) แต่อย่างไรก็ตามระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ ยังได้มีการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นได้ง่าย โดยไม่ต้องจัดทำข้อมูลซ้ำซ้อน ซึ่งเป็นการทำให้เสียเวลาในการทำงาน สิ้นเปลืองทรัพยากรหลายด้าน

องค์ประกอบที่ 2 คุณภาพของการบริการ เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่ส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐประสบผลสำเร็จ ตัวแปรที่สามารถอธิบายองค์ประกอบนี้จะเป็นตัวแปรเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ มีทั้งหมด 5 ตัวแปร ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ เชื่อถือได้ ว่างใจได้ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า และการรู้จักและเข้าใจลูกค้า

ผลการศึกษาคูณภาพการบริการ พบว่าคุณภาพการบริการมีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parmita Saha (2008) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงได้สอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ SERVQUAL ซึ่งเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการ (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990; Lovelock, 1996) ประกอบด้วย 5 มิติหลักที่ผู้ศึกษาได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาในครั้งนี้

5.3 ปัญหาและข้อจำกัด

ปัญหาที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัญหาในเรื่องของการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามสองทาง โดยทางจะใช้แบบสอบถามที่เป็นกระดาษสำหรับกลุ่มตัวอย่างในส่วนกลาง และแบบสอบถามแบบออนไลน์สำหรับกลุ่มตัวอย่างในส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นปัญหาที่การติดตามการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในส่วนภูมิภาค ทั้งหมด 76 จังหวัด ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่านไม่เข้าใจในแบบสอบถาม และไม่ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถามที่ชัดเจน ซึ่งผู้ศึกษาจะต้องอธิบายเป็นรายจังหวัดด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะมีผลต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ค่าที่ได้ไม่ได้สะท้อนถึงผลขององค์ประกอบที่มีต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐได้อย่างแท้จริง

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ดังนี้

- 1) ผู้ศึกษาสามารถทำการศึกษารายองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐให้ครบทุกองค์ประกอบ ซึ่งการศึกษารายองค์ประกอบนี้ ได้ทำการวิเคราะห์

องค์ประกอบแค่ 3 องค์ประกอบหลักๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐเท่านั้น

2) ผู้ศึกษาสามารถศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่น เพราะมีอีกหลายหน่วยงานที่ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ เพื่อให้ทราบถึงองค์ประกอบความสำเร็จที่แท้จริงในภาพรวมของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี