



**ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี**

THE READINESS IN FINANCE ADMINISTRATION WITH THE OPERATION OF
ELECTRONIC SYSTEM (e-LAAS) OF SUB – DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION IN CHANTHABURI PROVINCE

ภาคินิพนธ์

ของ

วรรณมา เจริญนาน

ลิขสิทธิ์ของปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2556

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี

THE READINESS IN FINANCE ADMINISTRATION WITH THE OPERATION OF
ELECTRONIC SYSTEM (e-LAAS) OF SUB – DISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION IN CHANTHABURI PROVINCE

ภาคินพนธ์

ของ

วรรณมา เจริญนาน

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

พฤษภาคม 2556



ใบรับรองภาคินิพนธ์

เรื่อง

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)
ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี

The Readiness In Finance Administration with the Operation of Electronic System (e-LAAS)
of Sub-district Administration Organization In Chanthaburi Province

วรรณภา เจริญนาน

คณะกรรมการสอบภาคินิพนธ์

..... ประธานสอบภาคินิพนธ์
(ดร.โกศล อินทวงศ์)

..... ประธานที่ปรึกษาภาคินิพนธ์
(ดร.โกศล อินทวงศ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์
(ดร.ชมสุภักดิ์ คุรุฑากะ)

..... กรรมการสอบภาคินิพนธ์
(ดร.วันชัย ปานจันทร์)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ถาวร ภูมิเลี้ยง)

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

วรรณ เจริญาน. (2556). ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษา

ดร.โกศล อินทวงศ์ ปร.ด. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)	ประธานกรรมการ
ดร.ชมสุภักดิ์ ครุฑทะ ประ.ด. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจำแนกตาม เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ 3) เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะ ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ที่สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานุเคราะห์ที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีจำนวน 135 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดจันทบุรี มีความพร้อมในการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง 2) การเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศ การศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ ต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน 3) ปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี พบว่าบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ หน่วยงานควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ที่ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจหรือจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานอื่น เพื่อให้มีความรู้เข้าใจในระบบงานต่างๆ

Wanna Charoannan. (2013). **The Readiness in Finance Administration with the Operation of Electronic System (e-LAAS) of Sub-District Administration Organization in Chanthaburi Province.** Independent Study. M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Dr.Kosol Intarwongse Ph.D. (Human Resource Development) Chairman

Dr.Chomsupak Cruthaka Ph.D.(Human Resource Development) Member

Abstract

This study aimed 1) to study the issue of readiness in the finance administration operated by a computerized accounting system (e-LAAS) in the Sub-District Administration Organization in Chanthaburi 2) to compare the preparation level of the finance administration operated by the computerized accounting system (e-LAAS). The aspects of genders, educational levels, working experiences and job positions were studied in this research and 3) to study the problems and suggestions for the finance administration with the computerized accounting operation (e-LAAS). The research instrument was a questionnaire with the reliability level of .95. The populations were the 135 personnel staff in the Sub-District Administration Organization in Chanthaburi. The descriptive statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one way analysis of variance.

The major findings were as follows : 1) the results showed the moderate preparation level of the finance administration operated by the computerized accounting system (e-LAAS) in the Sub-District Administration Organization in Chanthaburi 2) the comparative results revealed that the personnel staff with different genders, educational levels, job positions had different preparation levels of the finance administration with the computerized accounting system operation (e-LAAS). The personnel staff with different experiences also had the different preparation levels of the computerized accounting system (e-LAAS) used in the finance administration 3) the results showed the following problems and suggestions on the preparation for the computerized accounting system operation (e-LAAS) in the Sub-District Administration Organization in Chanthaburi. The personnel staff did not have enough knowledge and understanding in the budget collecting and processing system. The workshops should be held in the office or the personnel staff should participate in the training programs from other related organizations.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือให้คำแนะนำเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร. โกศล อินทวงศ์ ประธานที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดร.ชมสุภักดิ์ ครูทกะ คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ปรากฏชื่อในภาคนิพนธ์ฉบับนี้ และพนักงานส่วนตำบลทุกท่าน ที่ได้ให้ความกรุณาอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และการทดลองใช้แบบสอบถาม

ประโยชน์และคุณค่าอันเนื่องมาจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมนำคุณงามความดี ให้แก่ บิดา มารดา ญาติ ครู คณาจารย์ และผู้มีส่วนช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

วรรณา เจริญนาน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	ประโยชน์ของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
	สมมติฐานในการวิจัย.....	6
2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
	ความพร้อม.....	8
	ความหมายของความพร้อม.....	8
	องค์ประกอบของความพร้อม.....	9
	การบริหาร.....	9
	ความหมายของการบริหาร.....	9
	องค์ประกอบของการบริหาร.....	11
	หน้าที่การบริหาร.....	11
	ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม.....	14
	ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	18
	ความหมายของระบบสารสนเทศ.....	18
	ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	19
	คุณลักษณะของระบบบัญชี.....	20
	โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	20
	คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี.....	22
	หลักการขั้นพื้นฐานในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี.....	23
	ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี.....	25
	ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	26
	ประโยชน์แก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ)	
	การจัดระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์	28
	ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)	29
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	36
	งานวิจัยในประเทศ	36
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
	การวิเคราะห์ข้อมูล	42
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	44
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	56
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
	สรุปผลการวิจัย.....	57
	อภิปรายผลการวิจัย.....	59
	ข้อเสนอแนะ.....	63
	บรรณานุกรม.....	64

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	70
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	72
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	78
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศ.....	48
2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ.....	48
3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพ.....	49
5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้.....	50
6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ และสังคม ในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง โดยรวมและในแต่ละด้าน.....	50
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ และสังคม ในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านเศรษฐกิจ เป็นรายชื่อ.....	51
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวด้านเศรษฐกิจ และสังคม ในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ด้านสังคม เป็นรายชื่อ.....	53
9 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน.....	54
10 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน.....	55
11 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน.....	56
12 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพ เป็นรายด้าน.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ผลการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายด้าน.....	58
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบของการท่องเที่ยวทางด้านเศรษฐกิจ และสังคมในเขตเทศบาลตำบลเพ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่.....	59
15 ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม.....	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 282 ประเทศไทยเป็นราชอาณาจักรอันหนึ่งอันเดียวจะแบ่งแยกมิได้ แต่รัฐจะให้ความสำคัญแก่ท้องถิ่นโดยให้อิสระในการบริหารงานของตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (กรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ออนไลน์. 2551)

องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2537 โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานการเงินการคลัง การปรับปรุง โครงสร้าง ให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น นอกจากนั้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้มีการจัดสรรรายได้ให้ท้องถิ่นเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ให้มีความเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่จัดตั้งใหม่ และมีแหล่งรายได้จำนวนมากมาจากหลายแหล่ง ซึ่งประกอบด้วยรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมรายได้จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล รายได้ที่ได้รับการจัดสรร จากการจัดเก็บภาษีต่างๆ ตามกฎหมาย รายได้จากเงินอุดหนุนรัฐบาล เมื่อองค์กรมีประเภทของรายได้มาจากหลายแหล่ง จะต้องมีการจัดสรรให้ตรงกับลักษณะของงานแต่ละประเภท จึงส่งผลให้ระบบบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสลับซับซ้อนและอาจมีความคลาดเคลื่อน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยส่วนงานพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น ได้มีการพัฒนา และปรับปรุงการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบันทึกบัญชี และการจัดรายการเงินด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้เสนอให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ขอให้สำนักบริหารหนี้สาธารณะ กระทรวงการคลัง จัดสรรเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนิน “โครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงโครงการใช้เงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ มีมติเมื่อ วันที่ 27 สิงหาคม 2546 เห็นชอบให้จัดสรรเงินกู้เพื่อปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ในวงเงิน 91.46 ล้านบาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

“โครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หรือ (Electronic Local Administrative Accounting System : e – LAAS) ซึ่งประกอบด้วย งานด้านซอฟต์แวร์ระบบบัญชีและฮาร์ดแวร์เพื่อรองรับระบบ โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ให้ทางหน่วยงานสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC) เขียนโปรแกรมระบบงานดังกล่าวในวงเงิน 50 ล้านบาท (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. ออนไลน์. 2551) ซึ่งลักษณะของโปรแกรมเป็นลักษณะ Web Based Application คือผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบ Online จากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามสิทธิส่วนงานที่รับผิดชอบภายใต้ระบบความปลอดภัยสูงจากส่วนกลาง ซึ่งข้อมูลที่ป้อนเข้าไปส่งไปยังส่วนกลางหรือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถมองเห็นข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้หมดทั่วประเทศ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งจะไม่สามารถมองเห็นข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้ แต่สามารถมองภาพรวมขององค์กรได้โดยมีหัวหน้าส่วนการคลัง เป็นผู้ที่ควบคุม กำกับ ข้อมูลทั้งหมดขององค์กร และมีลักษณะการทำงานของระบบประกอบด้วย 5 ระบบ คือ ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงานผู้บริหาร โดยการใช้งานของระบบจะมีคู่มือแนะนำการใช้งาน ในส่วนของการช่วยเหลือจะมีศูนย์กลางอยู่ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศได้ใช้ระบบดังกล่าวแล้ว จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวกลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถให้ข้อมูลผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วเป็นปัจจุบัน ก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี อีกทั้งระบบดังกล่าวสามารถรองรับการปฏิบัติงานสำหรับทุกโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบระบบบัญชีให้กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

แต่ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี ไม่สามารถใช้งานในระบบได้อย่างเต็มรูปแบบ ประสบปัญหาหลายอย่างที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข เช่น ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายยังทำในรูปแบบเดิม ทำให้ไม่สามารถป้อนข้อมูลได้ นอกจากนั้นยังประสบกับปัญหาในด้านความไม่พร้อมของระบบ Internet ที่ล่าช้า การมีบุคลากรที่ไม่เพียงพอ และการปิดบัญชีที่ไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งการนำโปรแกรมใหม่มาใช้เพื่อให้เกิดผลสำเร็จได้นั้น มีความจำเป็นต้องคำนึงถึง ปัจจัยในการปรับเปลี่ยนระบบ 5 ประการคือ ด้านบุคลากร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ด้านคู่มือ (นภาพร ณ เชียงใหม่. 2549 : 16)

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุง แก้ไขการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรีให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจำแนกตาม เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะ ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้รู้ถึงระดับของความพร้อมในด้านการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี
2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปนำเสนอต่อผู้บริหารขององค์กรเพื่อทำการวางแผนปรับปรุงการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรีจำนวน 41 แห่งๆละ 5 คน จำนวนคน 205 คน ซึ่งแต่ละแห่งประกอบด้วยตำแหน่ง ดังนี้

- 1.1 หัวหน้าส่วนการคลัง (หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
- 1.2 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ (หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
- 1.3 เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี (หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
- 1.4 เจ้าหน้าที่พัสดุ (หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย)
- 1.5 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน (หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย)

2. **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้** คือ บุคลากรที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน จำนวนทั้งสิ้น 205 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณ จากสูตร Yamane (จักรกฤษณ์ สำราญใจ, 2544 : 19) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5 % จำแนกตามตำแหน่ง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 135 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษาไว้ดังนี้

1. **ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ** คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 การศึกษา
 - 1.3 ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 1.4 ตำแหน่งหน้าที่
2. **ตัวแปรตาม** คือ ความพร้อมในด้านการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านบุคลากร
 - 2.2 ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
 - 2.3 ด้านเทคโนโลยี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังต่อไปนี้

1. **ความพร้อมในการบริหารงาน** หมายถึง การที่บุคคลพร้อมที่จะกระทำกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใด ด้วยความพอใจ เต็มใจ สนใจ และกระตือรือร้น เกิดจากลักษณะทางกาย ทางใจ และทางสติปัญญา ให้สำเร็จลุล่วง บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรจะต้องประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1.1 **ด้านบุคลากร** หมายถึง การที่บุคลากรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานคลัง ด้วยความรู้ความสามารถ ความกระตือรือร้น ความพึงพอใจ และจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 **ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา** หมายถึง ความพร้อมในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับอุปกรณ์ งบประมาณ หรือการพัฒนาความรู้ของบุคลากรในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี และระบบรายงานผู้บริหาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านเทคโนโลยี หมายถึง ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ เครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงานผู้บริหาร รวมถึงระบบเชื่อมโยง (Internet) จะต้องมีประสิทธิภาพสูง มีจำนวนเพียงพอกับผู้ใช้ปฏิบัติงาน และต้องมีสภาพความพร้อม ใช้งานด้วย

2. การบริหารงานคลัง หมายถึง เป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ โดยการวางแผน การจัดองค์กร การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม ซึ่งการพิจารณาถึง การจัดหารายได้ การกำหนดรายจ่าย การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อวัสดุ การว่าจ้าง การบัญชี และการตรวจบัญชีของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

3. ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) หมายถึง กระบวนการที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ จัดเก็บ และประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Web Based Application ซึ่งผู้ใช้งานสามารถทำธุรกรรม ผ่านระบบ Online จากหน่วยงานต้นสังกัดผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามสิทธิส่วนงานรับผิดชอบ ภายใต้ระบบความปลอดภัยสูงจากส่วนกลางโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย ระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชี ระบบรายงานผู้บริหาร

4. ปัญหา หมายถึง อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

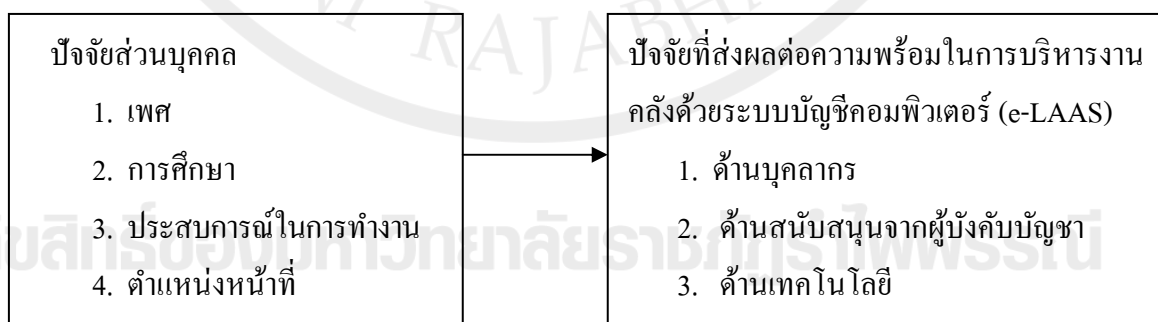
5. ข้อเสนอแนะ หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้มีการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม เพื่อให้การใช้ระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรต้น/ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน
2. บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพร้อมในด้านการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน
3. บุคลากรที่มีประสบการณ์ในด้านการทำงานต่างกัน มีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน
4. บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ความพร้อม
 - 1.1 ความหมายของความพร้อม
 - 1.2 องค์ประกอบของความพร้อม
2. การบริหาร
 - 2.1 ความหมายของการบริหาร
 - 2.2 องค์ประกอบการบริหาร
 - 2.3 หน้าที่การบริหาร
 - 2.4 ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม
3. ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ
 - 3.2 ความหมายของสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.3 คุณลักษณะของระบบบัญชี
 - 3.4 โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.5 คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี
 - 3.6 หลักการขั้นพื้นฐานในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.7 ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.8 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.9 ประโยชน์แก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี
 - 3.10 การจัดระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์
4. ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

ความพร้อม

ความหมายของความพร้อม

กู๊ด (Good. 1973 : 17) ให้คำนิยามความพร้อมว่าเป็นความสามารถตกลงใจ ความปรารถนา และความสามารถที่จะเข้าร่วมกิจกรรม ความพร้อมเกิดจากลักษณะทางวุฒิภาวะ ประสบการณ์ และอารมณ์ ความพร้อมจึงเป็นการพัฒนาคนให้มีความสามารถทำกิจกรรมนั้นๆ

ซินแคลร์ และแฮงส์ (Sinclair and Hanks. 1987 : 1995) กล่าวว่าความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งได้มีการเตรียมตัวเพื่อกระทำกิจกรรมบางอย่างให้สำเร็จตามเป้าหมาย หรือความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะกระทำกิจกรรมบางอย่าง

บาร์โรว์ และมิลเบิร์น (Barrow and Milburn. 1990 : 259) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจและเริ่มต้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อม คือ สภาพจิตใจ กายวิภาค และสรีรวิทยา

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2540 : 229) ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพความสมบูรณ์ ทั้งร่างกายและจิตใจที่พร้อมจะตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทางด้านร่างกาย ได้แก่ วุฒิภาวะ (Maturity) ซึ่งหมายถึง การเติบโตอย่างเต็มที่ของอวัยวะร่างกาย ทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความพอใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือพอใจที่จะกระทำสิ่งต่างๆ

พรณี ชูทัยเจนจิต (2538 : 15) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึงสถานะของบุคคลที่จะเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใด

วิชุดา หารษาจารย์พันธ์ (2540 : 26) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง สภาพที่เตรียมพร้อม ในการปฏิบัติการ หรือดำเนินกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นผลมาจากการเตรียมตัวไว้แล้วสำหรับกิจกรรมนั้นๆ

ศรีสุกาญจน์ บิณฑประสิทธิ์ (2540 : 69) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง ภาวะของบุคคลที่มีวุฒิภาวะทางด้านร่างกาย จิตใจและประสบการณ์ของการเรียนตลอดจนสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้

วิชญพร สุวรรณเทน (2541 : 30) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจ มีความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

เมื่อพิจารณาจากความหมายของความพร้อมและแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม ข้างต้น กล่าวโดยสรุปการเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง ที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนคุณสมบัติหรือสถานะของบุคคลที่พร้อมจะทำงาน หรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

องค์ประกอบของความพร้อม

เบญจมาศ วัชโรภาส (2545 : 24) ได้แบ่ง องค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย เช่น วุฒิภาวะทางจิตเจริญเติบโตของอวัยวะในร่างกาย
2. ด้านสติปัญญา เช่น การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่จะเรียนหรือปฏิบัติ
3. ด้านอารมณ์และสังคม เช่น ความพึงพอใจต่อสิ่งที่มากระตุ้นหรือสิ่งที่เรียนรู้
4. ด้านจิตวิทยาและสิ่งแวดล้อม เช่น ประสบการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งที่เรียนรู้หรือปฏิบัติ

ดาวนิง และแทคเคอรี (Downing and Thackrey. 1971 : 45) ได้แบ่ง องค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 ด้าน คือ

1. ทางกาย (Physiological Factors) ได้แก่ การบรรลುವุฒิภาวะทางด้านร่างกายทั่วไป
 2. ทางสติปัญญา (Intellectual Factors) ได้แก่ ความพร้อมด้านสติปัญญาโดยทั่วไป
- ความสามารถในการรับรู้และความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล

3. ทางอารมณ์ แรงจูงใจและบุคลิกภาพ (Emotional Factors) ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์และความต้องการที่จะเรียนรู้

4. ทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors) ได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง
- พรณี ชูทัยเจนจิต (2538 : 17) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการ คือ

1. วุฒิภาวะ
2. การได้รับการอบรมและเตรียมตัว
3. ความสนใจหรือแรงจูงใจ

การบริหาร

ความหมายของการบริหาร

คูนท์และดอนเนลล์ (Koontz and Donell. 1959 : 435) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีปัจจัยหลายประการเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์ในการขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

ไซมอน และทอมป์สัน (Simon and Thompson. 1960 : 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วมกัน

แคสท์ และโรเซนซ์ไวท์ (Kast and Rosenzweig. 1995 : 5) กล่าวถึง การบริหารไว้ว่า การบริหารเป็นรูปแบบการทำงานด้วยความรู้สึกสำนึกคิด โดยบุคลากรในองค์กร รวมถึงการร่วมมือของบุคลากรและทรัพยากรเพื่อสำเร็จตามจุดประสงค์

สโตนเนอร์ และฟรีเมน (Stoner and Freeman. 1992 : 3) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุมการทำงานของสมาชิกขององค์กร และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บาร์โทล และมาร์ติน (Barol and Martin. 1990 : 6) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จโดยการวางแผน การจัดองค์กร การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุม

ฮาลอร์ด (Harold. 1972 : 4) กล่าวว่า การบริหารคือการทำงานให้ประสบความสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น

อเนสต์ (Emest. 1973 : 4) ได้ให้ความหมายของการบริหารไว้ว่าเป็นกระบวนการจัดองค์กร และการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

นิวแมน และซัมเมอร์ (Newman and Summer. 1964 : 4) กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการทางสังคม ซึ่งประกอบด้วยชุดกิจกรรม อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและกิจกรรมต่างๆ มักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บัณฑิต พรหมรักษ์ (2551 : 17) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การบริหารในความหมายเชิงกิจกรรม หมายถึง การปฏิบัติการของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหมายถึงการกระทำต่าง ๆ ของบุคคลหลายคนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ประสงค์โดยมีบุคคลที่มาร่วมกันทำงานนั้นมีความสัมพันธ์ทางสังคมต่อกันด้วย การบริหารลักษณะที่เป็นกิจกรรมได้มีการอธิบายขยายความออกไปอีกว่า การบริหารจะต้องกระทำในรูปแบบของกระบวนการหรือแบ่งงานออกเป็นหลายๆ กิจกรรมแต่ละกิจกรรมเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่น การวางแผนจัดทำโครงการ จัดกำลังคนและควบคุมงานเป็นต้น และจะต้องจัดตั้งเป็นองค์การมีการจัดระเบียบกำหนดอำนาจหน้าที่และการกิจความรับผิดชอบ

เชียรทอง ทองนุ่น (2550 : 18) กล่าวว่า การบริหาร คือ กลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่วางแผนการจัดองค์การจัดคนเข้าทำงาน และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยในการบริหาร

ดังนั้นการบริหาร หมายถึง การบริหารว่า เป็นกระบวนการที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จโดยการวางแผน การจัดองค์กร การใช้ภาวะผู้นำ และการควบคุมโดยมีปัจจัยหลายประการเป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์ในการขับเคลื่อนในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของการบริหาร

เชิขรทอง ทองนุ่น (2550 : 18) กล่าวว่า การบริหารมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. มีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอนในการบริหารองค์การ ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดทิศทางหรือวัตถุประสงค์ของการทำงานไว้ชัดเจน

2. มีปัจจัยในการบริหาร โดยทั่วไปแล้วปัจจัยในการบริหารที่เป็นพื้นฐานที่ 5 ประการคือ

- 2.1 คน (Men)
- 2.2 เงิน (Money)
- 2.3 วัสดุ (Material)
- 2.4 เทคนิควิธี (Method)
- 2.5 เครื่องจักร (Machine)

อย่างไรก็ตามปัจจัยพื้นฐานของการบริหาร 5 ประการที่กล่าวมานี้ อาจจะยังไม่เป็นการเพียงพอ ยิ่งโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันมีการแข่งขันรุนแรงทุกด้าน เช่น ธุรกิจการค้า ระบบการผลิตตลอดทั้งทางด้านการศึกษา ปัจจัยการบริหารอาจจะมีปัจจัยอื่นนอกเหนือจาก 5 ประการที่กล่าวมา เช่น การตลาด และอื่นๆ เป็นต้น

3. ลักษณะของการบริหาร การบริการเป็นทั้งศาสตร์และทั้งศิลป์ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร จนมีคำกล่าวที่ว่า “ที่ใดมีผู้นำที่ดี ที่นั่นก็จะมีความสำเร็จ”

หน้าที่ของการบริหาร

เชิขรทอง ทองนุ่น (2550 : 18) กล่าวว่า กระบวนการบริหารอาจแบ่งหน้าที่ได้ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผน มีดังนี้

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร

1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติงานที่วางไว้

1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการ

ควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนในการร่วมจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่องานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดองค์การประกอบด้วย

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties)
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่างๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่างๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้

2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่าง ๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายของกิจการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ได้บังคับบัญชาการนำประกอบด้วย

- 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินคดีอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 การติดต่อสื่อสาร โดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการดำเนินงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการดำเนินงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ การควบคุม ประกอบด้วย

4.1 การกำหนดมาตรฐาน

4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

การเป็นผู้บริหารจะต้องรับผิดชอบงานของผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งต่ำกว่าให้เกิดผลดีต่อ องค์การความรับผิดชอบนี้มีความกว้างขวางครอบคลุมภารกิจหลายประการ คือ การวางแผนขอบข่าย และเนื้อหาของการปฏิบัติงานของทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ การกำหนดกระบวนการ วิธีการทำงานและการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงและให้สอดคล้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ต่างๆ การจัดการให้หน่วยงานของตนมีทรัพยากรเพียงพอและสามารถใช้ได้อย่างเต็มที่ตามลำดับ ความสำคัญของเป้าหมายองค์การ การกำหนดมาตรฐานของปริมาณและคุณภาพของการทำงานที่ดี ในหน่วยงานของตน การตรวจสอบเป็นครั้งคราวเมื่อมีงานสำคัญการพิจารณาความก้าวหน้าของงาน ทั้งหมด การเอาใจใส่ปัญหาต่างๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานประสบพบเห็น การปรึกษารื้อกับผู้บริหารใน หน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้เกิดการประสานงานตามนโยบายหลักขององค์การ ตลอดจนการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน ลักษณะของผู้บริหารอาจมีรายละเอียดต่างไปจากที่กล่าวมานี้ ขึ้นอยู่กับ ระดับการบริหารในองค์การ

การบริหารงานในเทศบาลตำบล เนื่องจากเทศบาลตำบลเป็นหน่วยการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระอยู่ในระดับหนึ่งในการบริหารการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ความสำเร็จของการพัฒนาจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบล ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับ การวางแผนพัฒนาและการจัดทำเทศบัญญัติของเทศบาลตำบล

ทฤษฎีทางการบริหารนั้น ได้มีนักทฤษฎีได้ให้ทรรศนะและแนวคิดในด้านการบริหาร ซึ่งการมองว่าการบริหารเป็นความสำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ในด้านผลสำเร็จ และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศิริพงษ์ เสาภายน. 2548 : 35-37) ได้รวบรวม เพื่อศึกษาหลักการบริหารและศึกษาทฤษฎีตามแนวปฏิบัติดังนี้

ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (Classical Theory)

ทฤษฎีนี้เกิดขึ้นสมัยเดิมที่เพิ่งมีวิทยาการต่างๆ ทางการจัดการเข้ามาร่วมใช้ในหลักการของทฤษฎีที่จัดได้ว่าทฤษฎีการบริหารแบบดั้งเดิมมุ่งเน้นองค์การที่มีรูปแบบ ตั้งอยู่บนพื้นฐานหลักการ 4 ประการ ได้แก่ การแบ่งระดับชั้นสายบังคับบัญชา การแบ่งงานตามความถนัด ช่วงของการควบคุมและเอกภาพในการร่วมจัดการซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคม มุ่งให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิผล (Efficient and Effective Productivity) ผลผลิตค่อนข้างสูงและรวดเร็ว มองคนเหมือนกับเครื่องจักร ไม่ให้ความสำคัญต่อมนุษย์ ปราศจากความยืดหยุ่น (Flexibility) จากแนวความเชื่อดังกล่าว ทฤษฎีการจัดการที่จัดอยู่ในสมัยนี้คือ

1. ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy Theory) มาจากคำว่า Bureau + Cracy คำว่า "Bureau" เป็นภาษาฝรั่งเศส แปลว่า กระจง ทบวง กรม หน่วยงานของรัฐบาลหรือสำนักงานหรือหน่วยเอกชนก็ได้ ส่วนคำว่า "Cracy" มาจากรากศัพท์ภาษากรีก แปลว่าการปกครอง หรืออำนาจเมื่อรวมกันแปลว่า การปกครอง หน่วยงานหรือสำนักงาน

ระบบราชการเกิดขึ้นมาช้านานแล้วตั้งแต่สมัยอียิปต์และประเทศจีนก็ใช้ระบบราชการในการสรรหาบุคคลเข้าทำงาน ราวศตวรรษที่ 17 – 18 ได้เริ่มใช้ในวงการทหารและแพร่หลายในวงการบริหารของข้าราชการพลเรือนในประเทศยุโรป ต่อมาศตวรรษที่ 19 จากข้อเสนอแนะของ ยูคัล (Yukl, 1989 : 204) กล่าวถึง ลักษณะสำคัญของทฤษฎีระบบราชการ ดังนี้

- 1.1 การบังคับบัญชาเป็นไปตามลำดับชั้น
- 1.2 แบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่างตามตำแหน่งหรือตามหน้าที่
- 1.3 ยึดหลักคุณธรรมในการคัดเลือกบุคคล โดยอาศัยเกณฑ์คุณสมบัติทางวิชาการหรือคุณสมบัติทางวิชาชีพ
- 1.4 ความก้าวหน้าในตำแหน่งหรือเงินเดือนซึ่งเป็นไปตามลำดับชั้นความอาวุโสและความสามารถ
- 1.5 อำนาจหน้าที่ไม่ใช่อำนาจส่วนบุคคลแต่เป็นอำนาจของสถาบัน
- 1.6 กฎระเบียบ ข้อบังคับ วัฏปฏิบัติเป็นเกณฑ์แบบอย่างเดียวกัน และเคร่งครัด โดยเป็นลายลักษณ์อักษร
- 1.7 มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

2. ทฤษฎีการบริหาร (Administrative Theory) สภาพธุรกิจในยุคศตวรรษที่ 19 เริ่มเข้าสู่ระบบโรงงาน จึงจำเป็นต้องคิดการทำงานให้มีขั้นตอนและระบบมากขึ้น เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการผลิตของอุตสาหกรรมต่างๆ สูงมากขึ้นและในเวลาเดียวกันต้องมีการวางแผนและประสานงานมากขึ้น จึงจำเป็นต้องให้ความสนใจกับการจัดการระดับสูงกว่าคนงานหรือระดับหัวหน้า ดังนั้นทฤษฎีบริหาร

จึงเน้นกระบวนการบริหาร มีนักบริหาร ได้ให้แนวความคิดแตกต่างกันไปแต่หลักเกณฑ์คล้ายคลึงกัน เพียงแต่รายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันออกไป ดังเช่น ทฤษฎีบริหารของ อังรี ฟาโยล (Henri Fayol) ชาวฝรั่งเศส มีพื้นฐานการศึกษาวิศวกรรมศาสตร์ เริ่มทำงานในกิจการเหมืองแร่ขนาดใหญ่ในฝรั่งเศส จากการทำงานระดับต้นจนประสบความสำเร็จเป็นผู้บริหารระดับสูงของโรงงานนั้น ได้ทำให้สถานภาพของกิจการเหมืองแร่มั่นคงเป็นอย่างยิ่ง เขาแสวงหาหลักการบริหารที่เป็นสากลจนสามารถใช้กันแพร่หลายในวงการธุรกิจและราชการ

แนวคิดทางการบริหารของ อังรี ฟาโยล (Henri Fayol) จึงเน้นกระบวนการบริหาร ได้ให้แนวความคิดตามหลักเกณฑ์ที่สามารถแยกได้ดังนี้

2.1 การดำเนินธุรกิจแบ่งเป็นกิจกรรมต่างๆ

2.2.1 เทคนิค (Technical) ได้แก่ วิธีการผลิต

2.1.2 การพาณิชย์ (Commercial)

2.1.3 การเงิน (Financial)

2.1.4 ความมั่นคง (Security)

2.1.5 การบัญชี (Accountion)

2.1.6 การบริหาร (Manaement Function or Element of Administration)

2.2 กระบวนการบริหาร (Elements of Administration) จุดสนใจของอังรี ฟาโยล อยู่ที่การบริหาร เขามีความคิดว่าในการดำเนินงานธุรกิจสิ่งสำคัญก็คือ ทักษะของการบริหาร เขาเสนอกระบวนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

2.2.1 การวางแผน (Planning) คือ การคาดการณ์ล่วงหน้า

2.2.2 การจัดองค์กร คือ การจัดโครงสร้างของสายงานตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ในองค์กร

2.2.3 การสั่งการ คือ การดูแลสั่งการให้คนงานเข้าปฏิบัติงานหรือร่วมทำงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2.2.4 การประสานงาน (Coordinating) คือ การทำงานร่วมมือกันในองค์กร

2.2.5 การควบคุม (Controlling) คือ การทำงานร่วมกันในองค์กร

2.3 หลักการบริหารงาน (Management Principles) ของอังรี ฟาโยล (Henri Fayol, 1987 : 18) ได้เสนอหลักการทั่วไป ซึ่งผู้บริหารควรเอาใจใส่ไว้ 14 ข้อ ดังนี้

2.3.1 การแบ่งงานกันทำ (Division of Labr) โดยควรจะมีการแบ่งงานกันทำตามพื้นฐานความรู้ความสามารถและความถนัด

2.3.2 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Rarity of Authority and Responsibility) เป็นของคู่กัน เมื่อมีหน้าที่ก็ต้องมีความรับผิดชอบด้วย

2.3.3 วินัยข้าราชการ (Discipline) คนจะต้องรักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด
ข้อตกลงจะต้องชัดเจนและยุติธรรม

2.3.4 เอกภาพในการควบคุม (Unity of Direction) มีกิจกรรมและวัตถุประสงค์
ขององค์การจะเป็นแบบอย่างเดียวกัน

2.3.5 เอกภาพในการควบคุม (Unity of Command) ต้องมีผู้บังคับบัญชา และสั่งการ
เพียงคนเดียวเพื่อป้องกันการสับสน

2.3.6 ทือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (Subordination of Individual to
General Interest) คนทุกคนจะเสียสละส่วนตัวเพื่อประโยชน์ขององค์การเป็นที่ตั้ง

2.3.7 ผลประโยชน์ตอบแทน (Fair Remuneration) โดยมีผลตอบแทนเหมาะสม
กับงานและความสามารถอย่างยุติธรรม

2.3.8 อำนาจในการบริหาร (Centralization) จะรวมอยู่ส่วนกลางเพื่อความสะดวก
ในการควบคุม แต่จะกระจายอำนาจออกไปตามความเหมาะสม

2.3.9 สายบังคับบัญชา (Scalar Chain) ตั้งแต่ในส่วนระดับบนจนถึงระดับกลาง
เพื่อสะดวกในการควบคุม แต่จะกระจายอำนาจออกไปตามความเหมาะสม

การเสนอแนวคิดเรื่องเทคนิคหรือศิลปะในการสั่งการ อิสเรศ คงเวหน (2553 : 38-39)
บุคคลทั้งสองเป็นผู้บริหารบริษัท Onward Motors ในสหรัฐอเมริกา เขาทั้งสองได้ร่วมกันเขียนหนังสือ
Onward Industry และต่อมาในปี ค.ศ. 1947 ได้พิมพ์หนังสือใหม่ให้ชื่อว่า The Principles of
Organization James D. Mooncy ได้เสนอแนวคิดเรื่องเทคนิคหรือศิลปะในการสั่งการเพื่อให้เกิดการประสานงาน
ของคนในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้คือ

2.3.1 การประสานงาน (Coordination) ในองค์การมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่
โดยมีการประสานงานและร่วมกัน

2.3.2 หลักสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) เกี่ยวกับการจัดลำดับอำนาจหน้าที่
และความรับผิดชอบตามสายการบังคับบัญชา

2.3.3 กระบวนการแบ่งแยกหน้าที่ (Function Process) แบ่งงานทำตามความถนัด
หรือความสามารถ (Specialization)

การแสดงความคิดเกี่ยวกับตัวแบบกระบวนการบริหาร หรือ อักษรย่อเรียกว่า พอสคอร์ป
พอสคอร์ป (POSDCORB Model) ของลูเทอร์ (Lutber MASLACY Qulick and Lyndall Fownes Urwick),
กูลิค (Qulick) และเออร์วิก (Urwick) ทั้งสองได้เขียนหนังสือชื่อ Papers on the Science of Administration

: Note on the Theory of Organization และได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการบริหารเป็นอักษรย่อว่า พอสคอร์ป (POSDCORBM) ซึ่งย่อมาจาก Planning (การวางแผน) Organization (การจัดการองค์การ) Staffing (การจัดคนเข้าทำงาน) Directing (การอำนวยการ) Coordinating (การประสานงาน) Reporting (การรายงาน) และ Budgeting (งบประมาณ) ทฤษฎีบริหารจะเน้นในเรื่องขั้นตอนกระบวนการบริหาร เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

3. ทฤษฎีการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management Theory)

การบริหารตามวิธีการทางวิทยาศาสตร์ได้พัฒนามาตั้งแต่ในปี ค.ศ. 1900 พร้อมกับทฤษฎีบริหารและทฤษฎีระบบราชการ ทฤษฎีทั้ง 3 นี้มีทัศนะที่ร่วมกันในเรื่องของวิธีการทำงานในองค์การ โดยให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญ

บิดาของการบริหารแบบวิทยาศาสตร์ (Frederick and et al. 1992 : 1915) เขาเป็นผู้นำเอาวิธีการทางวิทยาศาสตร์มาแก้ไขปัญหาในโรงงานที่เขาทำงานอยู่ โดยนำหลักการที่มี กฎเกณฑ์ แทนวิธีที่ลองผิดลองถูกจากประสบการณ์ทำงานของเขาใน Misvale Steel Works in Philadelphia ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นนายช่างและเลื่อนมาเป็นหัวหน้าวิศวกรเมื่ออายุ 28 ปี เขาพยายามจะเพิ่มผลผลิตโดยเขาศึกษาเกี่ยวกับวิธีการเคลื่อนไหวของคน และเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน (Time and Motion Study) โดยคัดเลือกคน เครื่องมือ อุปกรณ์ให้เหมาะสมเพื่อหาวิธีที่ดีที่สุด (One Best Way) เขาได้ศึกษาวิธีการจากกระดานชนวนและลาด ขนาดของปลั้วที่ใช้ตัดจัดให้เหมาะสมกับร่างกายของคน งานเพื่อขนถ่านหินรถไฟ ผลของการทำงานที่หลักเกณฑ์ทำให้เพิ่มผลผลิตจากเดิมถึง 4 เท่าตัวโดยเน้นการพัฒนาคนงานให้มีความสามารถและเพิ่มเงินให้แก่คนงานที่มีผลงานดีด้วย (More Pay for More Production)

แนวคิดด้านการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (อิสเรศ คงเวหน. 2553 : 39) มีหลักด้านการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ดังนี้คือ

3.1 พัฒนาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด (One Best Way) โดยอาศัยผ่านการวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์แทนการใช้กฎเกณฑ์ที่ไม่แน่นอน (Rule of Thumb)

3.2 ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์คัดเลือก ฝึกหัด สอน และพัฒนาคนงานให้ตรงกับงาน

3.3 มีการร่วมมือกับคนงาน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่างานทั้งหมดได้พัฒนาตามหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์

3.4 มีการแบ่งงานและความรับผิดชอบระหว่างการจัดการและแรงงาน เพราะในอดีตงานและความรับผิดชอบส่วนใหญ่ตกอยู่กับคนงาน

3.5 เพิ่มผลผลิตสูงสุดแทนที่จำกัดผลผลิต

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ความหมายของระบบสารสนเทศ

การนำระบบสารสนเทศมาใช้กับงานบัญชี โดยปกติแล้วมักใช้กับงานประมวลผลข้อมูล (Data Processing) ซึ่งเกี่ยวกับระบบสารสนเทศนั้น ได้มีการให้คำจำกัดความเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ดังนี้

สุมาลี เมืองไพศาล (2531 : 5) ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนของผลลัพธ์ของระบบประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำการใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้ว ให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ณัฐพันธ์ เขจรันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542 : 35) ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่มีความหมายหรือตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เช่น ยอดงบดุล รายงานสรุปผลการดำเนินงาน หรือประมาณการรายได้ เป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาหรือหาทางเลือกในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นันทา อมรสินและคณะ (2548 : 22) ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งทำการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษาและกระจายสารสนเทศออกไป เพื่อสนับสนุนการควบคุม การวิเคราะห์ การตัดสินใจ การวางแผนที่เกิดขึ้นภายในองค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศได้แก่ การนำเข้า(Input) การประมวลผล (Processing) การนำออก (Output) โดยการนำเข้าจะรับข้อมูลดิบ ไปอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายหรือเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานและการนำออกจะนำสารสนเทศที่ได้นั้น ไปยังผู้ใช้หรือไปยังกิจกรรมที่จะใช้งานสารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538 : 57) ได้ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจและสามารถนำไปกระทำการใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้ว ให้มีมากยิ่งขึ้นและเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

บุญศิริ สุวรรณเพ็ชร (2539 : 140) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของคน ข้อมูลและวิธีการ ซึ่งทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ในการจัดการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเอาสารสนเทศที่ได้นำไปใช้ในการตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การควบคุม เป็นต้น

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลและวิธีการ ที่ผ่านการประมวลผล โดยผลลัพธ์ ที่ได้ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำงานร่วมกันและมีความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่วางไว้

ความหมายของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ในสมัยเริ่มแรกถูกมองว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศใหญ่ขององค์กรมีหน้าที่ ในการบันทึกรายการค้า นำเสนอข้อมูลเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงินตรา เพื่อผู้บริหารสามารถนำไปใช้ ในการวางแผนและควบคุม แต่ปัจจุบันระบบสารสนเทศทางการบัญชีขยายวงครอบคลุมไปถึงการ จัดเก็บข้อมูลอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเงินตรา ซึ่งอาจช่วยเพิ่มค่าให้แก่ธุรกิจได้ในภายหน้าจำกัดความ ของคำว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงไม่ได้จำกัดขอบเขตอยู่แค่การบัญชีการเงินแต่รวมถึง การบัญชีบริหาร จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เริงเอี่ยม (2548 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศ ทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง เป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ ขององค์กร ที่เก็บรวบรวมประมวลผลข้อมูล ทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเงินตราและข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับ เงินตรา จากระบบงานย่อยต่างๆ ขององค์กร และสื่อสารข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวบรวมได้ ไปยังผู้ใช้ทุกคนขององค์กร

วันนิพร เศรษฐสุตโก (2548 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมา ในกิจการ โดยมีการใช้ทรัพยากรบุคคล คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น จอภาพ และเครื่องพิมพ์ เพื่อทำหน้าที่หลักในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information) แก่ผู้ภายในและผู้ภายนอกของกิจการในระบบสารสนเทศทางการบัญชี อาจใช้คนจัดเก็บบันทึกข้อมูล ประมวลผล และจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีโดยไม่ใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้างเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกหรืออาจนำคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ รอบข้างรวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นบันทึกข้อมูล

อรรถพล ตริตานนท์ (2546 : 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ระบบการทำงานที่นำนโยบายทรัพยากรมนุษย์และนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาประกอบกัน โดยเน้นการใช้ประโยชน์ทางการบัญชีที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินธุรกิจ

จากความหมายดังกล่าวมาแล้วข้างต้นผู้วิจัยขอสรุปว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) หมายถึง ขั้นตอนในการหาข้อมูลและกระบวนการในการจัดหา สารสนเทศที่ผู้ต้องการวางแผน ควบคุมการดำเนินงานในธุรกิจของตน ระบบสารสนเทศทางการ

บัญชีอาจมาจากการประมวลด้วยมือ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ และการใช้วิธีการประมวลผลทั้งมือและคอมพิวเตอร์ร่วมกัน ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเกี่ยวเนื่องเฉพาะข้อมูลทางการเงินและกระบวนการทางการบัญชี

คุณลักษณะของข้อมูลทางบัญชี

โรมนีย์ และสแตนเบิร์ก (Romney and Steinbart. 2009 : 28) ได้กล่าวเอาไว้ว่า คุณลักษณะของข้อมูลทางบัญชี จะประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1. เกี่ยวข้อง (Relevant) ข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับงานหากเป็นสิ่งที่ช่วยลดความไม่แน่นอน เพิ่มความสามารถในการคาดคะเนสถานการณ์ให้กับผู้ที่ต้องตัดสินใจ หรือยืนยันหรือแก้ไขสิ่งที่มีผู้คาดการณ์ล่วงหน้า
2. เชื่อถือได้ (Reliable) ข้อมูลจะเชื่อถือได้ก็เมื่อปราศจากข้อบกพร่องหรืออคติและแสดงเหตุการณ์หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างตรงไปตรงมา
3. ครบถ้วน (Complete) ข้อมูลจะครบถ้วนก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้นๆ มิได้ละเว้นแง่มุมสำคัญที่ซ่อนอยู่ในเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่กำลังประเมินอยู่
4. ทันต่อเหตุการณ์ (Timely) ข้อมูลจะถือว่าทันต่อเหตุการณ์ก็ต่อเมื่อผู้มีสิทธิ์ตัดสินใจได้รับข้อมูลนั้นก่อนทำการตัดสินใจ
5. เข้าใจได้ (Understandable) ข้อมูลจะเข้าใจได้ก็ต่อเมื่อ ได้รับการนำเสนอในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ได้และสามารถเข้าใจได้ดี
6. ตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลจะตรวจสอบได้หากผู้เข้าใจข้อมูลนั้นสองคนแยกกัน ทำกิจกรรมนั้นๆ แล้ว ได้รับผลเช่นเดียวกัน
7. เข้าถึงได้ (Accessible) ข้อมูลจะเข้าถึงได้ หากสามารถปรากฏต่อผู้ใช้ในเวลาที่ต้องการ และในรูปแบบที่สามารถใช้งานได้

โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

บุหงา กรวินัย (2542 : 507) กล่าวไว้ว่า โครงสร้างของระบบสารสนเทศทางการบัญชี เช่นเดียวกับระบบสารสนเทศอื่นๆ คือประกอบด้วย ส่วนที่เป็นข้อมูลนำเข้า ส่วนประมวลผลซึ่งทำการนับคำนวณ และวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าเข้าระบบ ส่วนข้อมูลนำออกหรือผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ของระบบ ส่วนข้อมูลย้อนกลับนั้น ระบบจะสามารถใช้ข้อมูลที่น่าออกจากระบบไปเป็นข้อมูลนำเข้าในการประมวลผลครั้งต่อไป และส่วนการควบคุมซึ่งเป็นส่วนที่จำเป็น โดยเฉพาะกับระบบสารสนเทศ

1. ข้อมูลนำเข้า (Input) ข้อมูลที่ป้อนเข้าระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นข้อมูลกิจกรรมทางธุรกิจ ข้อมูลเหล่านั้นมาจากเอกสารและสัญญาที่เป็นหลักฐานในการดำเนินธุรกิจข้อมูลนำเข้า

เหล่านี้จะผ่านการประมวลผลแปลงเป็นข้อมูลที่มีความหมายมากขึ้น หรือที่เรียกอีกนัยหนึ่งว่าสารสนเทศ เพื่อช่วยในการปฏิบัติการและจัดการธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2. การประมวลผล (Process) การประมวลผลทางการบัญชีประกอบด้วยการจำแนกเอกสาร การจัดกลุ่มเอกสาร การจัดเรียง การบันทึกรายการ การจัดเก็บ การคำนวณรวมยอดและการออกรายงานผลการปฏิบัติการ และการดำเนินงานของธุรกิจ การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์จะต่างกับการประมวลผลด้วยมือในบางขั้นตอนในวงจรการบัญชี นั่นคือมีหลายขั้นตอนที่มีการลง หรือผ่านรายการโดยอัตโนมัติ ในการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการบัญชีระบบต่างๆ ดังนั้นในส่วนการประมวลผลข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

3. ผลลัพธ์ (Output) สารสนเทศเป็นผลผลิตจากการประมวลผลข้อมูลดิบในการประมวลผลจะต้องสร้างข้อมูลนำออก ซึ่งเราควรมองเห็นด้วยตาหรือให้หลักฐานบางอย่างที่แสดงว่าการประมวลผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยทั่วไปข้อมูลนำออกจากระบบสารสนเทศทางการบัญชีจะอยู่ในรูป ดังต่อไปนี้

3.1 ผลลัพธ์จากระบบตามที่ได้ออกแบบไว้ เช่น รายงานทางการบัญชียอดสินค้าคงคลัง เช็คเงินเดือน และรายการหักภาษี เช็คสำหรับผู้ขายและใบแจ้งการส่งเงิน ต้นทุนการผลิต และรายงานสถานการณ์

3.2 ข้อมูลสำหรับการตรวจสอบจะอยู่ในรูปรายการกิจกรรม หรือแฟ้มสำรองข้อมูล

3.3 แฟ้มข้อมูลหลักที่ได้รับการปรับเปลี่ยนค่าซึ่งจะเป็นข้อมูลนำเข้าไปประมวลครั้งต่อไป

3.4 ข้อมูลที่เตรียมสำหรับเป็นข้อมูลนำเข้าไปสำหรับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.5 การประมวลผลย้อนกลับวันต่างๆ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง แต่ให้ข้อมูลนำออกแสดงถึงข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อช่วยเตือนให้เอาใจใส่ดูแลปรับระบบให้ถูกต้องต่อไป

4. การควบคุม (Control) หน้าที่ของการควบคุม ก็คือ การควบคุมกระบวนการประมวลผลให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดคะเนได้และมีคุณภาพแน่นอน การควบคุมจะควบคุมแนวทางการดำเนินงาน การคำนวณ การกำหนดค่าต่างๆ และกระบวนการในการแปลงข้อมูลนำเข้าไปเป็นข้อมูลนำออกหรือผลลัพธ์ของระบบที่ถูกต้อง

5. การควบคุมการย้อนกลับ (Feedback Control) ตามทฤษฎี กล่าวว่า คำว่าข้อมูลย้อนกลับหรือสะท้อนกลับนั้นหมายถึง การเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการประมวลผลโดยขึ้นอยู่กับการวัดผลจากผลลัพธ์จากระบบ หรือเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้าในทางธุรกิจข้อมูลย้อนกลับหมายถึง รายงานทางธุรกิจที่ยังไม่สมบูรณ์ และรายการปรับปรุงที่จะไปปรับปรุงรายการข้อมูลนำเข้าไปอื่นๆ ซึ่งจะมีผลต่อการประมวลผลครั้งต่อไป ตัวอย่างเช่น รายการปรับปรุงที่สร้างขึ้นมาอย่างอัตโนมัติ และการรายงานข้อแตกต่าง หรือที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ หรือแผนงานเพื่อเรียกร้องถึงความสนใจของผู้บริหารในการจัดการกับการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติหรือคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

แม่งน้อย ใจอ่อนน้อม (2542 : 347) ได้กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี จะต้อง มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy) ความถูกต้องของสารสนเทศนี้มีได้ หมายถึง ความถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่หมายถึง อัตราเปอร์เซ็นต์ของความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ เนื่องจากในบางครั้ง การหาสารสนเทศที่ถูกต้องร้อยเปอร์เซ็นต์ อาจจะไม่คุ้มกับเงินหรือเวลาที่เสียไป ในการนี้ เช่น ในการทำวิจัยตลาดเพื่อจะวิเคราะห์ตลาดถึงความเป็นไปได้ในการผลิตสินค้าใหม่ ออกสู่ตลาดนั้น บริษัทผู้ทำการวิจัยก็จะออกแบบสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เป็น กลุ่มเป้าหมายของสินค้าที่จะออกใหม่นั้น และเมื่อประมวลข้อคิดเห็นดังกล่าวได้แล้วก็สามารถ นำเอาไปประยุกต์ใช้ โดยถือว่าเป็นความเห็นของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้ โดยอยู่ภายใต้ความเชื่อมั่น ที่เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในกรณีดังกล่าวนี้ถ้าจะสอบถามความคิดเห็นจากลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด ก็จะเสียทั้งค่าใช้จ่าย และเสียเวลาจนอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานจนอาจจะทำให้เกิดผลเสียหายต่อแผนงานที่วางไว้ได้

2. สอบทานความถูกต้องได้ (Verifiability) การสอบทานความถูกต้องได้เป็นสิ่งที่ยืนยัน ถึงคุณสมบัติประการที่หนึ่งคือความถูกต้องเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจในความถูกต้อง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนในเรื่องการสอบทานความถูกต้องได้ของสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ งบการเงิน สิ่งที่จะสอบทานความถูกต้องและเชื่อถือได้ของงบการเงิน คือการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชี รับอนุญาต เพื่อให้ผู้สอบบัญชีรับรองความถูกต้องของงบการเงินว่าได้จัดทำอย่างถูกต้องตาม หลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

3. ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ (Completeness of Information) สารสนเทศอาจจะมี ความถูกต้อง และสามารถสอบทานความถูกต้องได้แต่ขาดความครบถ้วนในเนื้อหาที่จะนำไปใช้ ประกอบการตัดสินใจ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของสารสนเทศนี้จะพิจารณาในอัตราเปอร์เซ็นต์ เช่นเดียวกับความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนของสารสนเทศนี้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปริมาณของสารสนเทศ แต่เป็นลักษณะความครบถ้วนของสารสนเทศ ที่จะนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องนั้นโดยที่ บางครั้งเราอาจจะมีสารสนเทศมากมาย แต่ไม่ค่อยจะได้รับประโยชน์ในการตัดสินใจในขณะนั้น

4. การทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่มีประโยชน์ควรจะเป็นสารสนเทศที่ได้รับมา ทันกับเวลาที่จะใช้ในการตัดสินใจ หรืออีกความหมายหนึ่งควรจะเป็นสารสนเทศที่ได้มีการปรับให้ ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ข้อมูลทางการตลาด ควรจะเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อผู้บริหารจะได้นำมาใช้ในการบริหารงานทางการตลาดของตน เมื่อเปรียบเทียบคุณค่าในการใช้ประโยชน์แล้ว ข้อมูลในปัจจุบันจะมีคุณค่ามากกว่าเดือนที่แล้ว หรือปีที่แล้ว เป็นต้น คุณสมบัติในเรื่องของเวลานี้ ทำให้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบสารสนเทศอย่างมาก

5. ความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจ (Relevance) คุณสมบัติของสารสนเทศในเรื่องความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจนี้ หมายถึง ความเหมาะสมของสารสนเทศในแง่ของข้อมูลนำเข้าของกระบวนการตัดสินใจในบางครั้งการมีสารสนเทศที่มากเกินไปก็อาจจะมีผลเสียต่อผู้ใช้ที่จะต้องเสียเวลาในการแยกแยะเอาเฉพาะสารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ เช่น ในการตัดสินใจซื้อไมโครคอมพิวเตอร์ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่จะนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจควรจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับไมโครคอมพิวเตอร์ไม่ควรจะนำเอาข้อมูลเกี่ยวกับมินิคอมพิวเตอร์เข้ามาพิจารณาด้วย เป็นต้น

หลักการขั้นพื้นฐานในการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี

วินิพธร เศรษฐศักดิ์โก (2548 : 3) ได้กล่าวถึงการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีประกอบด้วยหลักการขั้นพื้นฐานอยู่ 5 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 รวบรวมเอกสารขั้นต้น (Source Document) ที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการบันทึกรายการค้า ขั้นที่ 2 บันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน ขั้นที่ 3 ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทขั้นที่ 4 จัดทำงบทดลองและขั้นที่ 5 จัดทำรายงานการเงินและรายงานเพื่อการบริหาร สำหรับรายละเอียดของการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีในแต่ละขั้นตอนสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นที่ 1 รวบรวมเอกสารขั้นต้นที่ใช้เป็นหลักฐานประกอบการบันทึกรายการค้าในการบันทึกรายการค้าจะต้องมีเอกสารขั้นต้นเป็นหลักฐานประกอบการบันทึกรายการค้า เช่น การบันทึกรายการซื้อสินค้าเข้ามาเพื่อขาย เอกสารขั้นต้นคือ ใบขอสั่งซื้อ ใบสั่งซื้อ ใบรับสินค้า และใบแจ้งหนี้จากผู้ขาย สำเนาเช็คและต้นขั้ว เป็นต้น ในการรวบรวมเอกสารขั้นต้นนี้ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสารขั้นต้นแต่ละฉบับก่อนที่จะนำข้อมูลที่มีอยู่ในเอกสารไปบันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน

2. ขั้นที่ 2 บันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน เป็นขั้นตอนของการนำเอาข้อมูลที่บันทึกในเอกสารขั้นต้นไปวิเคราะห์และจัดประเภทของข้อมูลว่าอยู่ในกลุ่มของสินทรัพย์ หนี้สินและส่วนของผู้ถือหุ้น รายได้ หรือค่าใช้จ่าย โดยใช้ผังบัญชี (Chart of Accounts) ซึ่งประกอบด้วยรหัสบัญชีและชื่อบัญชีแยกประเภทเป็นคู่มือปฏิบัติงานหลัก จากที่ได้วิเคราะห์และจัดประเภทของรายการค้าตามผังบัญชีแล้ว พนักงานจะทำการบันทึกรายการค้าลงในสมุดรายวัน ซึ่งสมุดรายวันได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สมุดรายวันทั่วไป (General Journal) และสมุดรายวัน (Special Journal)

2.1 สมุดรายวันทั่วไปใช้บันทึกรายการค้าแต่ละรายการก่อนที่จะทำการผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท รายการค้าที่บันทึกในสมุดรายวันทั่วไปนี้ มักเป็นรายการที่เกิดขึ้นไม่บ่อยหรือเกิดขึ้นไม่เป็นปกติของการดำเนินธุรกิจของกิจการ เช่น การบันทึกการขายสินค้าที่เลิกใช้งาน การบันทึกรายการค้ากำไรขาดทุนจากอัตราแลกเปลี่ยน การบันทึกการขายจำหน่ายหุ้นเพิ่มทุน การบันทึกการปรับปรุง หรือการบันทึกการปิดบัญชีเมื่อสิ้นงวด เป็นต้น ส่วนรายการค้า

ที่เกิดขึ้น อยู่เป็นประจำจะบันทึกลงในสมุดรายวันเฉพาะ สำหรับกิจการขนาดเล็กเช่น กิจการเจ้าของคนเดียว อาจใช้สมุดรายวันทั่วไปเพียงเล่มเดียว เพื่อบันทึกรายการค้าทุกรายการที่เกิดขึ้น ทั้งรายการค้าที่เกิดขึ้นเป็นประจำ และเกิดขึ้นไม่เป็นประจำก่อนทำการผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท

2.2 สมุดรายวันเฉพาะ ใช้บันทึกรายการค้าประเภทเดียวกันและเกิดขึ้นเป็นประจำ เช่น รายการขายเชื่อ รายการซื้อเชื่อ รายการรับเงินและรายการจ่ายเงิน เป็นต้น สาเหตุที่นำรายการค้าดังกล่าวมาบันทึกสมุดรายวันเฉพาะ เนื่องจากถ้ากิจการนำรายการค้าประเภทเดียวกันและเกิดขึ้นเป็นประจำในงวดเดียวกันมาบันทึกลงในสมุดรายวันทั่วไปและผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท ทุกครั้งที่เกิดรายการค้านั้นทำให้เสียเวลา และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็น แต่ถ้ากิจการใช้วิธีบันทึกรายการค้าประเภทเดียวกัน ลงในสมุดรายวันเฉพาะ แล้วรวมยอดที่เกิดขึ้นในแต่ละงวดผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้องเพียงครั้งเดียวในงวดนั้น จะทำให้กิจการสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน สมุดรายวันเฉพาะประกอบด้วย สมุดรายวันขายเชื่อ สมุดรายวันซื้อเชื่อ ใช้บันทึกรายการขายเชื่อ สมุดรายวันซื้อ ใช้บันทึกรายการซื้อเชื่อ สมุดรายวันรับเงินใช้บันทึกรายการรับเงินสดและเช็ค และสมุดรายวันจ่ายเงินใช้บันทึกรายการจ่ายเงินสดและเช็ค

3. ขั้นที่ 3 ผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภท เป็นกระบวนการนำข้อมูลที่บันทึกในสมุดรายวันทั่วไป และสมุดรายวันเฉพาะมาผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง ซึ่งยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภทนี้ อาจเพิ่มขึ้นหรือลดลงหลังจากผ่านรายการก็ได้ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่มีการผ่านรายการขายเชื่อจากสมุดรายวันขาย ทำให้ยอดคงเหลือในบัญชีลูกหนี้ และบัญชีขายเพิ่มขึ้น ส่วนกรณีที่มีการผ่านรายการรับชำระหนี้จากสมุดรายวันรับเงิน จะทำให้ยอดคงเหลือในบัญชีลูกหนี้ลดลง แต่ยอดคงเหลือในบัญชีเงินสดและเงินฝากธนาคารเพิ่มขึ้น เป็นต้น สำหรับบัญชีแยกประเภทนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ บัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) และบัญชีแยกย่อย (Subsidiary Ledger)

4. ขั้นที่ 4 จัดทำงบทดลอง เมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลาบัญชีที่กำหนดไว้ เช่น 1 เดือน 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี กิจการจะนำยอดคงเหลือในบัญชีแยกประเภททั่วไปแต่ละบัญชีมาจัดเรียงลำดับตามรหัสบัญชีที่ระบุเอาไว้ในผังบัญชี โดยเริ่มต้นจากกลุ่มของสินทรัพย์ และสิ้นสุดที่กลุ่มของค่าใช้จ่าย กิจการจัดทำงบทดลองเพื่อให้แน่ใจว่าผลรวมที่บันทึกทางด้านเดบิตเท่ากับผลรวมที่บันทึกทางด้านเครดิต งบทดลองนี้ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ งบทดลองก่อนการปรับปรุง (Readjusting Trial Balance) งบทดลองหลังการปรับปรุง (Adjusting Trial Balance) และงบทดลองหลังปิดบัญชี (Post Closing Trial Balance) งบทดลองก่อนการปรับปรุง เป็นงบทดลองที่จัดทำขึ้นหลังการผ่านรายการทั้งหมดที่เกิดในรอบระยะเวลาบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง ส่วนงบทดลองหลังการปรับปรุง เป็นงบทดลองที่จัดทำขึ้นหลังจากที่ได้ผ่านรายการปรับปรุงบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง

โดยที่รายการปรับปรุงนี้มักเป็นรายการเกี่ยวกับการบันทึกการขายรับ รายการค้างจ่าย รายการรับล่วงหน้า รายการจ่ายล่วงหน้า รายการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งรายการบันทึกค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ และค่าเสื่อมราคา สำหรับงบทดลองหลังปิดบัญชี เป็นงบทดลองที่จัดทำขึ้นหลังจากที่ได้ปิดบัญชีประเภทรายได้ และบัญชีประเภทค่าใช้จ่ายไปยังบัญชีกำไรสะสมเรียบร้อยแล้วงบทดลองหลังปิดบัญชี จึงประกอบด้วยบัญชีในกลุ่มของสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของผู้ถือหุ้น

5. ขั้นที่ 5 จัดทำรายงานการเงินและรายงานเพื่อการบริหาร เป็นขั้นตอนที่นำเอาตัวเลขในงบทดลองมาจัดทำงบกำไรขาดทุน งบดุล และงบกระแสเงินสด และรายการเพื่อการบริหาร ผู้รับผิดชอบในกระบวนการจัดทำรายงานการเงิน และรายงานเพื่อการบริหารนี้จะต้องทราบว่า รายงานที่นำเสนอผู้ใช้ภายใน และรายงานที่นำเสนอผู้ใช้ภายนอกนั้น มีความแตกต่างกันในแง่ของรายละเอียดของสารสนเทศ ระยะเวลาในการจัดทำลักษณะของข้อมูลที่น่าจัดทำสารสนเทศ และกฎเกณฑ์ในการจัดทำ

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชี

ผู้เกี่ยวข้องในการจัดระบบสารสนเทศทางการบัญชี แบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือกลุ่มของผู้จัดทำ กลุ่มของผู้ตรวจสอบและประเมินผล และกลุ่มของผู้พัฒนาระบบ ชื่อของตำแหน่งในหน้าที่งานดังกล่าว อาจแตกต่างกันในกิจการแต่ละแห่ง แต่ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานนั้นไม่แตกต่างกัน สำหรับหน้าที่งานของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศทางการบัญชีทั้ง 3 กลุ่มอธิบายได้ดังนี้ (วัชนิพร เศรษฐศักดิ์โก. 2548 : 10-11)

1. กลุ่มของผู้จัดทำ ประกอบด้วยกลุ่มของนักบัญชีการเงิน นักบัญชีการจัดการที่ปรึกษาด้านภาษีอากร และผู้บริหารงานด้านการบัญชี โดยที่นักบัญชีการเงิน มีหน้าที่ในการจัดทำรายงานการเงินตามมาตรฐานการบัญชีเสนอต่อผู้ใช้ภายนอก นักบัญชีการจัดการจะมีหน้าที่จัดทำรายงานเพื่อการบริหารเสนอต่อผู้ใช้ภายใน เพื่อการปฏิบัติงานประจำวัน วางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว รายงานเพื่อการบริหารนี้ไม่จำเป็นต้องจัดทำตามมาตรฐานการบัญชีที่ศึกษาด้านภาษีอากร มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาในแง่ของการวางแผนภาษีอากรแก่ผู้ใช้ภายใน ส่วนผู้บริหารงานด้านการบัญชีนั้น เป็นผู้ที่น่าสารสนเทศจากนักบัญชีการเงิน นักบัญชีการจัดการ และที่ปรึกษาด้านภาษีอากรมาวิเคราะห์ และประเมินผลงานเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

2. กลุ่มของผู้ตรวจสอบและประเมินผล ประกอบด้วย ผู้ตรวจสอบภายในและผู้สอบบัญชี โดยที่ผู้ตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ตรวจสอบและประเมินประสิทธิภาพการควบคุมภายในทั้งการควบคุมทั่วไปและการควบคุมเฉพาะบางระบบงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้จัดทำสารสนเทศที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ ครบถ้วน ถูกต้องให้แก่ผู้ใช้ส่วนผู้สอบบัญชี

เป็นบุคคลภายนอกมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องให้แก่ผู้ใช้ ส่วนผู้สอบบัญชีเป็นบุคคลภายนอกมีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องตามที่ควรและความน่าเชื่อถือได้ของรายงานการเงินก่อนที่กิจการจะนำเสนอต่อผู้ใช้ภายนอกรวมทั้งยังมีหน้าที่ ที่ต้องให้ความเห็นต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในของกิจการ

3. กลุ่มของผู้พัฒนาระบบ ประกอบด้วย ผู้ออกแบบระบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนักบัญชีเข้ามาร่วมกันวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต การพัฒนาระบบแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การพัฒนาระบบของธุรกิจที่เพิ่งเปิดดำเนินการ และการพัฒนาระบบของธุรกิจที่เปิดดำเนินการมานานแล้ว ในการพัฒนาระบบของธุรกิจที่เพิ่งเปิดดำเนินการนั้น จะเริ่มต้นกระบวนการปฏิบัติงานจากการสำรวจความต้องการของผู้ใช้เพื่อนำมาออกแบบให้เหมาะสมกับธุรกิจ หลังจากนั้นจะเป็นการนำระบบที่ออกแบบเรียบร้อยแล้วไปใช้งาน ซึ่งในขั้นตอนนี้กลุ่มของผู้พัฒนาระบบจะทำหน้าที่ฝึกอบรมให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้งานจนผู้ปฏิบัติงานคุ้นเคยและสามารถใช้งานได้ตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนการพัฒนาระบบของธุรกิจเปิดดำเนินการมานานแล้ว กระบวนการปฏิบัติงานจะเริ่มต้นจากการสำรวจความต้องการผู้ใช้ พร้อมกับการวิเคราะห์ระบบที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาให้เหมาะสมกับธุรกิจ สำหรับงานขั้นสุดท้ายจะเป็นการนำระบบที่พัฒนาเรียบร้อยแล้วไปใช้งาน โดยเฉพาะในยุคที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศทางการบัญชี

ในการทำงานบนระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

1 ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี สามารถปรับปรุงผลิตภัณฑ์ หรือการบริหารโดยการเพิ่มคุณภาพ การลดต้นทุน หรือการเพิ่มรูปแบบได้ตามต้องการ เช่น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถวัดการทำงานของเครื่องจักร ดังนั้น ถ้าเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ ฝ่ายปฏิบัติการสามารถสังเกตได้โดยทันที

1.2 ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ยกตัวอย่างเช่น สมมุติว่าบริษัทแห่งหนึ่งในกระบวนการผลิต แนวการประกอบชิ้นส่วน (Assembly Line) ของเครื่องในโรงงานล่าช้า เนื่องจากฝ่ายผลิตมีวัตถุดิบไม่เพียงพอต่างๆ ที่ในโกดังมีพื้นที่เหลือมากในการจัดเก็บระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถช่วยในการจัดการเกี่ยวกับวัตถุดิบ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเกี่ยวกับปริมาณวัตถุดิบในมือ และการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยอัตโนมัติเมื่อวัตถุดิบคงเหลือในปริมาณที่ต้องการสั่งซื้อ

1.3 ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการจัดหารายได้ทันเวลาและเชื่อถือได้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ยกตัวอย่างเช่น บริษัทหนึ่งมีผลิตภัณฑ์กว่า 100 ชนิด ในแต่ละวัน จะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับยอดขายของสินค้าแต่ละชนิด สินค้าใดถ้ามียอดขายต่ำผู้บริหาร จะทำการวิเคราะห์ถึงสาเหตุ ซึ่งอาจทำการผลิตต่อโดยทำการปรับปรุงคุณภาพ หรือหยุดทำการผลิต

1.4 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ช่วยทำให้บริษัทได้เปรียบในการแข่งขันยกตัวอย่าง เช่น บริษัท ไพร้อเตอร์เฮ้าส์ เอบีเอส จำกัด ทำการพัฒนาระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวก ในการแบ่งข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ระบบจะเก็บข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของลูกค้าโดยแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ซึ่งจะช่วยในการทำงานในครั้งต่อไปได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะในข้อมูลพื้นฐาน จะรวบรวมปัญหาต่าง จากกรณีศึกษาที่ผ่านมา และแนวทางแก้ไข

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร ตัวอย่างเช่นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง กฎหมายภาษีอากร ทางบริษัทตรวจสอบจะแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยใช้ระบบเครือข่าย

1.6 ระบบสารสนเทศทางการบัญชีช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ ยกตัวอย่าง เช่นการ เก็บข้อมูลทางภาษีอากร เมื่อเกิดข้อสงสัยกับภาษีอากร สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลเพื่อหาแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาได้

ประโยชน์แก่ผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี

วัชนีพร เศรษฐสุโข (2548 : 9) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ซึ่งเป็นผลลัพธ์ ที่ได้จากการประมวลผลของระบบสารสนเทศทางการบัญชีนั้นให้ประโยชน์แก่ผู้ใช้ สรุปได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันแก่ผู้บริหารระดับล่างและพนักงาน เพื่อใช้ในการประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคุมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน้าที่งาน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวอย่าง เช่น รายงานการขายสินค้าแยกตามผลิตภัณฑ์ทำให้ทราบว่า สินค้าประเภทใดขายดี หรือสินค้าประเภทใดขายไม่ดี กิจการควรสนับสนุนการขายสินค้าประเภท ใด รายงานสินค้าคงเหลือ ทำให้ทราบว่าสินค้าประเภทใดสมควรสั่งซื้อเข้ามาขายเพิ่มเติมรายงาน เงินสดรับ - จ่ายประจำวัน ทำให้ทราบฐานะการเงินแต่ละวันของกิจการ เป็นต้น

2. ให้ข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ วางแผน และควบคุมการดำเนินงานทั้งระยะสั้น และระยะยาวแก่ผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปใช้ประกอบกับข้อมูลที่ไม่เป็นตัวเลขทางการเงิน สำหรับการบริหารงานด้านการตลาด การเงิน การผลิต หรือทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดทำรายงาน ยอดขายรายเดือนของงวดปัจจุบันเปรียบเทียบกับยอดขายรายเดือนของงวดก่อนเพื่อวิเคราะห์ แนวโน้มการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของยอดขายสินค้าของกิจการพร้อมกับการนำเอาปัจจัยภาวะเงินเฟ้อ กำลังซื้อของผู้บริโภค และการทุ่มตลาดของกลุ่มแข่งขันมาประกอบการตัดสินใจวางแผนการตลาด ของกิจการในงวดต่อไป เป็นต้น

3. ให้ข้อมูลพื้นฐานตามกฎหมายกำหนดแก่ผู้ใช้ภายนอก ข้อมูลขั้นพื้นฐานประกอบด้วย ตัวเลขในงบกำไรขาดทุน และงบดุลหรือเป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กิจการต้องจัดทำงบกระแสเงินสดเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้ภายนอกด้วย

การจัดระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างสำคัญต่อการจัดระบบสารสนเทศในองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากองค์กร โดยทั่วไปมักมีข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมและทำการประมวลผลจำนวนมาก ประกอบกับความต้องการที่จะให้ได้สารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว การจัดระบบสารสนเทศโดยใช้แรงงานคนอาจมีปัญหาในความล่าช้าและความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในองค์กรขนาดใหญ่ เครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศคือ การประมวลผลข้อมูล และการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในแหล่งข้อมูล ตลอดจนการแสดงผลงานหรือสารสนเทศออกทางสื่อต่างๆ แหล่งข้อมูลที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นฐานข้อมูล ส่วนการนำเข้าข้อมูลที่สำคัญคืออุปกรณ์ป้อนข้อมูลของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งได้แก่ แป้นพิมพ์ กระดาษเจาะรู เทปแม่เหล็ก และอื่นๆ ข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการใช้ในการประมวลผลข้อมูล ซึ่งก็คือหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยประมวลผลข้อมูลใช้คำสั่งประมวลผลข้อมูลและโปรแกรมที่จัดเตรียมไว้ทำการประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยข้อมูลจากส่วนข้อมูลนำเข้าและข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลจะถูกนำออกมาแสดงทางอุปกรณ์แสดงผลต่างๆ เช่น ทางเครื่องพิมพ์ ทางจอภาพ และอาจเก็บไว้ในเทปแม่เหล็กหรือหน่วยความจำสำรองอื่นๆ ข้อมูลบางส่วนอาจถูกนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูล

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของการจัดระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ คือการจัดฐานข้อมูล ซึ่งเป็นที่รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่จะใช้ในองค์กร ข้อมูลต่างๆ ที่เก็บรวบรวมในฐานข้อมูลนี้จะต้องสามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว และข้อมูลจะต้องมีมากพอสำหรับการใช้งานของทุกฝ่ายในองค์กร ตัวอย่างของประเภทข้อมูลในฐานข้อมูล ข้อมูลนำเข้า และสารสนเทศที่ต้องการขององค์กรผลิตสินค้า

ข้อมูลนำเข้าเพื่อการประมวลผลข้อมูลจะเก็บรวบรวมในฐานข้อมูล อาจแบ่งได้เป็นด้านการขาย การเงิน การผลิต นอกจากนี้อาจมีข้อมูลนำเข้าอื่นๆ อีก ข้อมูลนำเข้าแต่ละส่วนยังแบ่งออกเป็นข้อมูลชนิดต่างๆ ตัวอย่างเช่น ด้านการขาย อาจประกอบด้วยรายงานการขายที่ส่งมาจากพนักงานขาย และรายงานยอดสินค้าที่ยังค้างส่งเนื่องจากสินค้ามีไม่พอจำหน่าย เป็นต้น ข้อมูลนำเข้าจากฝ่ายการเงิน อาจประกอบด้วยการคาดการณ์หรือพยากรณ์ด้านการขาย เพื่อคาดการณ์จำนวนเงินที่จะได้รับ และงบประมาณเงินสดที่มีอยู่ ฝ่ายการผลิตอาจมีข้อมูลนำเข้าซึ่งประกอบด้วยใบแจ้งการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือเครื่องจักรเครื่องมือเพื่อใช้ในการผลิต และรายงานเวลาการทำงานของคนงานแต่ละคน

ในส่วนของคุณสมบัติที่เก็บในฐานะข้อมูล อาจประกอบด้วยข้อมูลสินค้าคงเหลือและราคาสินค้า ในคลังสินค้า รายละเอียดลูกค้า รายละเอียดของบัญชีรายจ่าย ข้อมูลด้านการขาย ประวัติพนักงาน และเงินเดือนของพนักงานแต่ละคน วัสดุคงเหลือในระหว่างการผลิต ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้จะเก็บไว้ในหน่วยความจำสำรอง ซึ่งอาจเป็นจานแม่เหล็กหรือเทปแม่เหล็ก

ในด้านสารสนเทศที่ต้องการเพื่อใช้ช่วยในการตัดสินใจบริหารงานในฝ่ายการขาย อาจประกอบด้วยรายงานสินค้าที่ยังค้างส่งให้แก่ลูกค้า ตลอดจนค่าปรับที่จะต้องเสียในกรณีที่ต้องมีการจ่ายค่าปรับ และรายงานประสิทธิภาพของพนักงานขายแต่ละคน โดยเปรียบเทียบผลงานของพนักงานแต่ละคน หรืออาจเปรียบเทียบยอดขายที่ทำได้กับยอดขายที่คาดหมายไว้ในด้านการเงิน สารสนเทศที่สำคัญอาจประกอบด้วยรายงานสถานภาพทางการเงินและรายงานเปรียบเทียบรายรับจากการขายสินค้ากับสิ่งที่พยากรณ์ไว้ ด้านการผลิตสารสนเทศอาจอยู่ในรูปของสัญญาซื้อขายวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิต และรายงานประสิทธิภาพของการใช้แรงงานในการผลิต

สรุปการจัดระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งทำการรวบรวม บันทึก การเก็บรักษาและการประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ โดยระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงานเหมือนระบบบัญชีที่บันทึกด้วยสมุด โดยมีองค์ประกอบหลักๆ อยู่ 6 ประการ คือ คน คู่มือปฏิบัติงานหรือระเบียบ ข้อมูล โปรแกรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการควบคุมภายใน

ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)

ระบบงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยระบบงานด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. ระบบงบประมาณ

1.1 โครงสร้างระบบงบประมาณ

ระบบงบประมาณเป็นระบบเริ่มต้นของระบบอื่นทั้งหมด เนื่องจากการเบิกจ่ายเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีฐานงบประมาณรายจ่ายประจำปีเป็นฐาน ซึ่งประกอบด้วยงานหลักๆ ดังนี้

1.1.1 บันทึกข้อมูลร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติประมาณการรายรับ

1.1.2 ร่างเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติประมาณการรายจ่าย

การทำงานผ่านหน้าจอซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามแผนงาน/งานจะเป็นผู้บันทึก จากนั้นส่งพิมพ์รายงานประมาณการรายรับ รายงานรายละเอียดประมาณการรายรับงบประมาณรายจ่ายทั่วไป รายงานประมาณการรายจ่าย รายงานรายละเอียดประมาณการรายจ่ายและข้อบัญญัติ เทศบัญญัติ งบประมาณรายจ่ายออกจากระบบ เพื่อนำรายงานดังกล่าวขอความเห็นชอบ ตามที่กฎหมายกำหนด ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วมีการแก้ไข สามารถกลับมาบันทึกการแก้ไขที่ระบบและจัดพิมพ์รายงานดังกล่าวไปเสนอพิจารณาใหม่ และเมื่อผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติ จะต้องนำผลการอนุมัติมาบันทึกเข้าสู่ระบบ ซึ่งเมื่อบันทึกแล้วระบบจะนำข้อมูลดังกล่าวไปจัดทำทะเบียนรายจ่ายตามงบประมาณและทะเบียนรายรับให้อัตโนมัติ

ระบบดังกล่าวสามารถทำการโอนเปลี่ยนแปลงรายการ ตั้งเพิ่มหรือลดได้ตลอดปีงบประมาณ นอกจากนี้ระบบมีหน้าจอบันทึกว่างงบประมาณรายจ่าย – เฉพาะกิจการสำหรับสถานพยาบาล กิจการประปา กิจการบ้านเฝ้าอาทร กิจการขนส่ง เป็นต้น อีกทั้งยังสามารถเพิ่มประเภทกิจการตามแต่ละ อปท. ได้ และพิมพ์รายงานประมาณการรายจ่าย – เฉพาะกิจการออกจากระบบ

1.2 บทบาทของผู้ใช้งาน

1.2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้อำนวยการกองคลังสามารถดูรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางด้านการเงินภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท โดยสามารถดูภาพรวมของการจัดเก็บเงินประเภทต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป

1.2.2 เจ้าหน้าที่งบประมาณ

เจ้าหน้าที่งบประมาณมีหน้าที่ในการจัดทำข้อมูลเบื้องต้นของ อปท. ได้แก่ การระบุพื้นที่ในการจัดเก็บ และจำนวนประชากรของ อปท. นั้นๆ

1.2.3 เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน

เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงิน คือ ผู้ที่มีหน้าที่จัดทำร่างประมาณการรายรับ และเมื่อยอดเงินที่ได้รับจริงมากกว่ายอดเงินที่ประมาณไว้ เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินจะต้องรายงานผู้บริหารท้องถิ่นว่าขณะนี้มียอดรายรับจริงเกินกว่ายอดประมาณการรายรับแล้ว ประสงค์จะตั้งงบประมาณเพิ่มเติมหรือไม่ หากประสงค์จะตั้งงบประมาณรายรับเพิ่มเติม ให้จัดทำร่างประมาณรายรับเพิ่มเติม และรับผิดชอบในส่วนการเบิกจ่ายต่างๆ เช่น การจัดทำฎีกา การทำรายงานจัดทำเช็ค การเพิ่มเช็ค การทำสัญญาเงินยืมเงินสะสม ทำสัญญาเงินยืมงบประมาณ

เจ้าหน้าที่บัญชีและการเงินมีหน้าที่เรียกดูการจัดพิมพ์รายงานสถานะการเงินประจำวันและรายงานรับจ่ายเงินสดประจำเดือนพร้อมรายงานรับจริงประกอบงบทดลองและรายการรับจ่ายประจำเดือน รวมทั้งสามารถเรียกดูใบเสร็จ/หลักฐานการรับเงิน ใบนำส่งเงิน ใบสำคัญสรุปใบนำส่ง สมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่าย รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมงบประมาณได้

2. ระบบข้อมูลรายรับ

2.1 โครงสร้างของระบบข้อมูลรายรับ

ระบบข้อมูลรายรับเป็นระบบที่ทำการบันทึกข้อมูลการรับเงินจากผู้มาชำระภาษีประเภทต่างๆ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาต รวมทั้งการรับเงินที่รัฐหรือหน่วยงานใดๆ ทำการจัดสรรให้โดยเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการรับเงินที่เป็นรายรับและออกใบเสร็จหรือหลักฐานการรับเงินให้ผู้มาชำระเงินหรือหน่วยงานที่จัดสรรเงินให้ ส่วนเจ้าหน้าที่การเงินจะทำการบันทึกข้อมูลการรับเงินที่ไม่เป็นรายรับและเงินกู้ เมื่อสิ้นสุดการทำงานในแต่ละวันเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีและเจ้าหน้าที่การเงินจะต้องทำใบนำส่งของตนโดยระบบจะรวบรวมข้อมูลให้อัตโนมัตินั้นระบบจะรวบรวมข้อมูลในใบนำส่งของเจ้าหน้าที่ทุกคนใน อปท.เพื่อนำไปจัดทำใบสำคัญสรุปใบนำส่ง โดยหัวหน้าผลประโยชน์เป็นผู้จัดทำแล้วระบบจะนำข้อมูลที่ได้จากใบสำคัญสรุปใบนำส่ง ไปทำทะเบียนเงินรายรับและสมุดเงินสดรับให้อัตโนมัตินั้นระบบข้อมูลรายรับยังประกอบไปด้วยรายงานทางการเงินต่างๆ ได้แก่ รายงานรับจ่ายเงินสด รายงานการเก็บขนมูลฝอย และทะเบียนเจ้าหน้าที่เงินกู้

2.2 บทบาทของผู้ใช้งาน

2.2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้อำนวยการกองคลังสามารถดูรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางด้านการเงินภายใน อปท.ทุกประเภท โดยสามารถดูภาพรวมของการจัดเก็บเงินประเภทต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป

2.2.2 เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้

เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้มีหน้าที่ในการจัดเก็บเงินรายได้ประเภทต่างๆ ได้แก่ รายได้ที่จัดเก็บเอง เงินภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาต เป็นต้น รวมถึงการรับเงินที่รัฐบาลจัดสรรให้ ได้แก่ ภาษีจัดสรร เงินอุดหนุนทั่วไป

และเงินอุดหนุนที่ระบุวัตถุประสงค์ เมื่อสิ้นสุดวัน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้จะต้องจัดทำใบนำส่ง เพื่อแสดงรายละเอียดการจัดเก็บเงินและรวมเงินที่จัดเก็บได้ภายในวันนั้นส่งให้หัวหน้าผลประโยชน์ต่อไป

2.2.3 หัวหน้าผลประโยชน์

หัวหน้าผลประโยชน์ มีหน้าที่ในการรวบรวมใบนำส่งเงินและเงินที่จัดเก็บในแต่ละวันจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ แล้วจัดทำใบสำคัญสรุปใบนำส่ง เพื่อแสดงรายละเอียดในการจัดเก็บเงินทั้งหมดภายในวันนั้น ส่งต่อให้ผู้อำนวยการกองคลังรับทราบ แล้วนำเงินที่จัดเก็บได้นำฝากธนาคาร ในช่วงเวลาระหว่างเดือนหรือสิ้นสุดเดือน หัวหน้าผลประโยชน์สามารถเรียกดูทะเบียนเงินรายรับได้

2.2.4 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำร่างประมาณการรายรับ และเมื่อยอดเงินที่ได้รับจริงมากกว่ายอดเงินที่ประมาณไว้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องรายงานผู้บริหาร ท้องถิ่นว่าขณะนี้มียอดรายรับจริงเกินกว่ายอดประมาณการรายรับแล้ว ประสงค์จะตั้งงบประมาณเพิ่มเติมหรือไม่ หากประสงค์จะตั้งงบประมาณรายรับเพิ่มเติม ให้จัดทำร่างประมาณการรายรับเพิ่มเติม และรับผิดชอบในส่วนการเบิกจ่ายต่างๆ การจัดทำฎีกา การทำรายงานจัดทำเช็ค การพิมพ์เช็ค การทำสัญญาเงินยืมเงินสะสม ทำสัญญาเงินยืมเงินงบประมาณ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่เรียกดูและจัดพิมพ์รายงานสถานะการเงินประจำวันและรายงานรับจ่ายเงินสดประจำเดือนพร้อมรายงานรายรับจริงประกอบงบทดลองและรายการรายรับ รายจ่ายประจำเดือน รวมทั้งสามารถเรียกดูใบเสร็จ/หลักฐานการรับเงิน ใบนำส่ง ใบสำคัญสรุปใบนำส่ง สมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่าย รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับ ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินงบประมาณได้

3. ระบบข้อมูลรายจ่าย

3.1 โครงสร้างของระบบรายจ่าย

ระบบข้อมูลรายจ่ายเป็นระบบที่ดูแลเกี่ยวกับเบิกจ่ายเงินภายใน อปท.ประกอบด้วยงานหลัก 2 ส่วน คือ กระบวนการเบิกจ่ายและรายงาน ซึ่งกระบวนการเบิกจ่ายประกอบด้วย

3.1.1 การเบิกจ่ายแบบมีข้อผูกพัน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการตั้งโครงการและมีการขอซื้อขอจ้าง การทำสัญญา การจัดทำฎีกาและการจัดทำเช็ค

3.1.2 การเบิกจ่ายแบบไม่มีข้อผูกพันจะเกี่ยวข้องเฉพาะการจัดทำฎีกาและการจัดทำเช็คเพียงอย่างเดียว

3.1.3 การเบิกจ่ายที่ต่างไปจากข้อ 1 และข้อ 2

3.1.4 การยืมเงินงบประมาณ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การเบิกจ่ายแบบมีข้อผูกพันมีกระบวนการทำงาน 4 แบบ คือ

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

2) การเบิกจ่ายแบบไม่มีข้อผูกพัน มีกระบวนการทำงาน 5 แบบ คือ

- (1) การเบิกเงินเดือน
- (2) การเบิกบ้านเช่า
- (3) การเบิกบำเหน็จ
- (4) การเบิกเงินนอกงบประมาณ (เงินเกินบัญชี ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เงินฝาก

กสท./ก.ส.อ.)

(5) การเบิกอื่นๆ

3) การเบิกเงินที่ต่างไปจากข้อ 1 และข้อ 2 มีกระบวนการทำงาน 3 แบบ คือ

- (1) การยืมเงินงบประมาณ
- (2) การยืมเงินสะสม
- (3) การจัดการเงินประกันต่างๆ (คืน/รับเงินประกันของ คืน/รับประกัน

สัญญา คืน/รับประกันสัญญาเช่า คืน/รับประกันผลงาน)

4) รายงาน คือการแสดงผลสรุปการเบิกจ่ายทั้งหมดตามที่ผู้ใช้ต้องการ ซึ่งประกอบด้วยรายงานการก่องหนี้ผูกพัน รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับ ทะเบียนคุมเงินรับฝาก ทะเบียนคุมเจ้าหน้าที่ผู้รับจ้าง ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินงบประมาณ ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนรายจ่ายตามงบประมาณ และสมุดเงินสดจ่าย

3.2 บทบาทของผู้ใช้งาน

3.2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้อำนวยการกองคลัง สามารถดูรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินภายในอปท.ได้ทุกประเภท โดยสามารถดูภาพรวมของการจัดเก็บเงินประเภทต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป

3.2.2 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำร่างประมาณการรายรับ และเมื่อยอดเงินที่ได้รับจริงมากกว่ายอดเงินที่ประมาณไว้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องรายงานผู้บริหาร ท้องถิ่นว่าขณะนี้มียอดรายรับจริงเกินกว่ายอดประมาณการรายรับแล้ว ประสงค์จะตั้งงบประมาณเพิ่มเติมหรือไม่ หากประสงค์จะตั้งงบประมาณรายรับเพิ่มเติม ให้จัดทำร่างประมาณการรายรับเพิ่มเติม และรับผิดชอบในส่วนการเบิกจ่ายต่างๆ การจัดทำฎีกา การทำรายงานจัดทำเช็ค การพิมพ์เช็ค การทำสัญญาเงินยืมเงินสะสม ทำสัญญาเงินยืมเงินงบประมาณ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่เรียกดู และจัดพิมพ์รายงานสถานะการเงินประจำวันและรายงานรับจ่ายเงินสดประจำเดือนพร้อมรายงานรายรับจริงประกอบงบทดลองและรายการรายรับ รายจ่ายประจำเดือน รวมทั้งสามารถเรียกดูใบเสร็จ/หลักฐานการรับเงิน ใบนำส่ง ใบสำคัญสรุปใบนำส่ง สมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่าย รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับ ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินงบประมาณได้

3.2.3 เจ้าหน้าที่พัสดุ

เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ในการทำงานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างต่างๆ ภายในอปท. โดยรับผิดชอบการตั้งโครงการ การทำรายงานขอซื้อขอจ้าง การทำสัญญาหรือข้อตกลงหมายรวมถึงการบริหารและตรวจสอบเงินให้เพียงพอต่อการเบิกจ่าย การดูแลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามข้อตกลงหรือสัญญา (การล้มเลิกสัญญา ทิ้งงาน ปิดโครงการ) เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่เรียกดู และจัดพิมพ์รายงาน ทะเบียนรายจ่ายตามงบประมาณรายงานการก่อหนี้ผูกพันสมุดเงินสดจ่าย ทะเบียนคุมเงินรับฝาก ทะเบียนเจ้าหน้าที่ผู้รับจ้างได้

4. ระบบบัญชี

4.1 โครงสร้างของระบบ

ระบบบัญชีเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลบัญชีที่เกิดขึ้นภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย

4.1.1 การปรับปรุงรายการบัญชีต่างๆ ซึ่งการปรับปรุงรายการบัญชีนี้จะจัดทำเมื่อทราบว่าเกิดข้อผิดพลาดในการลงบัญชี หลังจากทำการปรับปรุงรายการทางบัญชีเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงใบผ่านรายการบัญชีทั่วไป เพื่อนำเสนอต่อผู้อำนวยการกองคลัง ให้ทำการอนุมัติการปรับปรุงรายการทางบัญชีที่ได้ทำการแก้ไขรายการที่ทำการปรับปรุงนั้นจึงจะสมบูรณ์

4.1.2 รายจ่ายที่จ่ายจากเงินสะสม เป็นกระบวนการจัดการเงินสะสมที่ต้องผ่านการอนุมัติจากสภาสำหรับการจ่ายเงินสะสมในโครงการต่างๆ

4.1.3 งานบัญชีทั่วไป (สิ้นเดือน/ปี) เป็นงานบัญชีที่ต้องจัดทำทุกสิ้นเดือน คือการผ่านรายงานบัญชีไปยังบัญชีแยกประเภท และงานบัญชีที่จะต้องทำการจัดทำทุกสิ้นปี คือ การปิดบัญชี

4.1.4 รายงานงบการเงิน เป็นการจัดทำรายงานต่างๆ ได้แก่ รายงานประจำวัน รายงานประจำเดือน รายงานประจำไตรมาส เป็นต้น

4.1.5 การบันทึกฐานข้อมูล เป็นการบันทึกทรัพย์สิน พันธบัตร หรือหุ้นที่มีภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ

4.2 บทบาทของผู้ใช้งาน

4.2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้อำนวยการกองคลังสามารถดูรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางการเงินภายใน อปท. ได้ทุกประเภท สามารถดูภาพรวมของการจัดเก็บเงินประเภทต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป

4.2.2 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่จัดทำร่างประมาณการรายรับ และเมื่อยอดเงินที่ได้รับจริงมากกว่ายอดเงินที่ประมาณไว้ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องรายงานผู้บริหารท้องถิ่นว่าขณะนี้มียอดรายรับจริงเกินกว่ายอดประมาณการรายรับแล้ว ประสงค์จะตั้งงบประมาณเพิ่มเติมหรือไม่ หากประสงค์จะตั้งงบประมาณรายรับเพิ่มเติม ให้จัดทำร่างประมาณการรายรับเพิ่มเติม และรับผิดชอบในส่วนการเบิกจ่ายต่างๆ การจัดทำฎีกา การทำรายงานจัดทำเช็ค การพิมพ์เช็ค การทำสัญญาเงินยืมเงินสะสม ทำสัญญาเงินยืมเงินงบประมาณ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีหน้าที่เรียกดูและจัดพิมพ์รายงานสถานะการเงินประจำวันและรายงานรับจ่ายเงินสดประจำเดือนพร้อมรายงานรายรับจริงประกอบงบทดลองและรายการรายรับ รายจ่ายประจำเดือน รวมทั้งสามารถเรียกดูใบเสร็จ/หลักฐานการรับเงิน ใบนำส่ง ใบสำคัญสรุปใบนำส่ง สมุดเงินสดรับ สมุดเงินสดจ่าย รายงานการจัดทำเช็ค/ใบถอน รายงานเช็คที่ยังไม่มีผู้มารับ ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินสะสม ทะเบียนลูกหนี้เงินยืมเงินงบประมาณ ได้

5. ระบบรายงานผู้บริหาร

5.1 โครงสร้างระบบ

ระบบรายงานผู้บริหาร เป็นระบบที่ทำการออกรายงานของทุกระบบ โดยไม่ต้องผ่านการทำรายการธุรกรรม หรือกระบวนการร่างมาก่อนเนื่องจากรายงานหรือเอกสารที่ออกจากรบบรายงานผู้บริหารจะเป็นการสรุปหลังจากที่ทำการกระบวนการที่กล่าวข้างต้นมาแล้ว (อปท.จะเป็นผู้ดำเนินการ) รายงานหรือเอกสาร สามารถเลือกดูได้ ตามปีงบประมาณ เดือน ภาค จังหวัด ประเภท อปท.หรือชื่อ อปท.

5.2 บทบาทของผู้ใช้งาน

ผู้อำนวยการกองคลัง (ส่วนกลาง) สามารถดูรายงานที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางด้านการเงินภายใน อปท. ได้ทุกประเภท โดยสามารถดูภาพรวมของการจัดเก็บเงินประเภทต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในการบริหารงานต่อไป

สรุปแนวคิดระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระบบในการบันทึกข้อมูล ประมวลผล รายงานผล เพื่อนำเสนอผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย

1. ระบบงบประมาณ
2. ระบบข้อมูลรายรับ
3. ระบบข้อมูลรายจ่าย
4. ระบบบัญชี
5. ระบบรายงานผู้บริหาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

วาเลนซุเอนล่า (Valenzuela, 1992 : 125) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารข้อมูลภายในหน่วยงาน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การนำระบบบริหารข้อมูลภายในหน่วยงานมาใช้จำเป็นต้องได้รับการเอาใจใส่ในเรื่องรายละเอียดของเนื้อหา ความสามารถของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านข้อมูล เพื่อให้ได้ระบบการบริหารข้อมูลที่ทันสมัย เพราะถ้าหากไม่ได้กำหนดขั้นตอนและระดับความสำคัญของกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานไว้ จะทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาระบบข้อมูล

คิม (Kim, 1996 : 446 – A) ได้ทำการศึกษาถึงการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์กรในประเทศสาธารณรัฐเกาหลี พบว่า รัฐบาลเห็นความสำคัญในการนำไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้ในด้านการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการขององค์กร การดำเนินงานประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูลสารสนเทศ ผู้ให้บริการนำผลมาใช้ในการวิเคราะห์จากการจัดระบบดังกล่าวได้รับผลที่แน่นอน

งานวิจัยในประเทศ

รักชนก ชูยกปิ่น (2546 : 34) ทำการศึกษาเรื่อง การใช้งานของโปรแกรม J.D.Edwards ของบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี จำกัด พบปัญหาที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระบบฯ 7 ด้าน คือ ด้านระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูล มักเกิดการล้มเหลวและล่าช้า ปัญหาด้านความรู้และความเข้าใจของบุคลากร ปัญหาด้านระบบของโปรแกรมสำเร็จรูป J.D.Edwards เช่น ปัญหาที่ไม่มีระบบการ

ตรวจสอบความถูกต้องในการนำเข้าข้อมูล ระบบมีรูปแบบการนำเข้าข้อมูลที่เข้าใจยาก และระบบมีรูปแบบรายงานของข้อมูลประมวลผลที่เข้าใจยาก หรือไม่ตรงวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ ปัญหาในด้านการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาที่ระบบ เช่น ไม่มีคู่มือการใช้งาน (User Manual) และไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลือ หรือไม่ได้รับความช่วยเหลือ ปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าจากกระบวนการทำงานส่วนใหญ่เป็นปัญหาจากกระบวนการทำงานในแผนกเกิดความล่าช้าของข้อมูลนำเข้าและกระบวนการทำงานในแผนกให้ข้อมูลนำเข้าที่ผิดพลาด ปัญหาอื่นๆ เช่น การที่ผู้ใช้ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ด้วยตนเองในขณะที่เกิดปัญหา และนอกจากนี้ผู้ศึกษาได้พบข้อบกพร่องของการทำงานของโปรแกรมในส่วนงานที่รับของเข้าคลังสินค้า พบว่าผลต่างการซื้อนั้น ได้ถูกบันทึกเข้าไปเป็นต้นทุนของวัตถุดิบรหัสอื่น ทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ทำงานที่มีผลกระทบต่อการทำงานของงานจากการศึกษาไม่พบว่ามี เพราะบริษัทได้จัดเตรียมไว้เพียงพอเพียงก่อนที่จะนำระบบมาใช้

อาณัฐ เทียนศรี (2546 : 44) ศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่ผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี GFAS ไปใช้ซึ่งมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา : บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลจากการนำโปรแกรมบัญชี GFAS ไปใช้นั้นทำให้พบปัญหาหลายด้าน คือ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย การเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานของโปรแกรม ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร กระบวนการนำเข้าข้อมูลของพนักงานสาขา ระบบช่วยเหลือ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาปัญหาที่ละด้านจะพบว่าปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรมเป็นปัญหามากที่สุด โดยปัญหาเกิดจากโปรแกรมใช้งานยาก มีข้อความเตือนมากเกินไป ในกรณีที่มีการข้ามขั้นตอนการทำงานของระบบ โปรแกรมใช้งานยาก สลับซับซ้อน และไม่สอดคล้องกับการทำงานของบริษัท ส่วนปัญหาในด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องคือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีจำนวนไม่เพียงพอ โปรแกรมประมวลผลได้ช้าไม่ทันเวลา หรือไม่ถูกต้อง ระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงข้อมูลมักเกิดความล้มเหลว ระบบไม่สามารถรองรับ Work Station บนระบบเครือข่ายได้ และปัญหาเกี่ยวกับไม่มีรายการช่วยเหลือที่เมนู (Help Menu) ในตัวระบบ จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่มีผลกระทบต่อปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี GFAS ไปใช้ซึ่งมีประสิทธิภาพ คือ ปัจจัยความพร้อมด้านฮาร์ดแวร์และปัญหาด้านการทำงานของโปรแกรม ดังนั้นบริษัทควรที่จะจัดหาฮาร์ดแวร์ที่รองรับการทำงานของโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้มีขีดความสามารถสูงสุด และปรับปรุงโปรแกรมให้สอดคล้องกับการทำงานของบริษัท และให้เกิดความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดี

จงรักษ์ ประมวลกุล (2547 : 54) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Prostar มาใช้ในงานสารสนเทศด้านการผลิตจักรเย็บผ้า ของบริษัท เบอร์นิน่า (ไทยแลนด์) จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานไม่มีเสถียรภาพ

มีสภาพเก่ามาก ส่วนด้านระบบโปรแกรมเกิดปัญหาในระหว่างการทำงานบ่อยครั้ง ไม่มีระบบช่วยเหลือ เมื่อระบบมีปัญหา ไม่มีการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลที่ดีพอ ส่วนปัญหาด้านการเชื่อมโยงเครือข่ายพบว่าระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายของข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาด้านบุคลากรพบว่าผู้ใช้ระบบไม่ได้รับการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมอย่างเพียงพอ

สุกานดา พรายอินทร์ (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจคาบาเร่ต์โชว์ กรณีศึกษา บริษัท ไชมอน เชียงใหม่ จำกัด การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาใน 3 ระบบงาน คือ ระบบรายรับ ระบบรายจ่าย และระบบเงินเดือนและค่าแรง โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ แนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้วงจรการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ระบบ แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ และแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ผลจากการศึกษาพบว่าระบบรายรับ ซึ่งการขายและจองตั๋วจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ไชมอนฐานข้อมูลไม่สัมพันธ์กับ โปรแกรมสำเร็จรูป Express V.5 เนื่องจากโครงสร้างของโปรแกรมทั้งสองต่างกัน ระบบรายจ่ายปัจจุบันยังคงใช้การจัดทำเอกสารด้วยระบบมือ ซึ่งผู้ใช้ระบบมีความพอใจในผลของการทำงานจากระบบ เนื่องจากในด้านรายจ่ายของบริษัทไม่เกิดขึ้นบ่อย ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการสืบค้นเอกสารหรือรายละเอียดในการจัดซื้อเป็นไปได้ช้าและไม่สะดวก การนำโปรแกรมสำเร็จรูป Express มาประยุกต์ใช้งาน ทำให้สามารถค้นหาเอกสารอ้างอิงได้อย่างรวดเร็ว และสามารถแสดงผลได้ทางการจัดพิมพ์ในรูปแบบของเอกสาร รวมถึงการจัดทำรายงานรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดซื้ออุปกรณ์ของบริษัทได้โดยละเอียด ระบบเงินเดือนและค่าแรง จากเดิมใช้โปรแกรม Excel ในการคำนวณค่าแรง ได้นำโปรแกรม Payroll 2000 มาใช้ในการทดสอบ การบันทึกข้อมูลพนักงาน การบันทึกข้อมูลการทำงาน รวมถึงการประมวลผล และการจัดทำเอกสารรายงานต่างๆ พบว่ามีความสมบูรณ์ เหมาะสม และสอดคล้องกับระบบงาน จึงไม่จำเป็นต้องพัฒนาระบบขึ้นมาใหม่

จันทร์พร เสงี่ยมพัตร์ (2549 : 48) ศึกษาเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศของสถานศึกษาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสถานศึกษาส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนของการจัดการระบบสารสนเทศคือ ขึ้นรวบรวมข้อมูล ขึ้นการตรวจสอบข้อมูล ขึ้นการประมวลผลข้อมูล ขึ้นการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ ขึ้นการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ส่วนปัญหาที่พบคือ การจัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตงบประมาณในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ บุคลากรมีจำกัด มีภาระงานมาก ขาดความรู้ความชำนาญและไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรง

วนิดา วรรณรัตน์ (2548 : 44) ศึกษาเรื่องปัญหาการปฏิบัติงานบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในด้านบัญชี

ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชี คือ หัวหน้าส่วนการคลัง ไม่มีความเข้าใจด้านการจัดทำรายการเงิน รวมถึงไม่มีความเข้าใจในเอกสารประกอบการลงบัญชี โดยสาเหตุเกิดจากหัวหน้าส่วนการคลัง ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานน้อย ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบัญชี คือ หัวหน้าส่วนการคลังขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ขาดความคล่องแคล่วและความละเอียดถี่ถ้วน รวมถึงขาดความสนใจในการพัฒนาตนเอง ไม่อยากเรียนรู้ด้วยตนเอง ทั้งนี้สาเหตุอาจเนื่องมาจากระบบราชการเป็นระบบอุปถัมภ์ และเป็นระบบลำดับชั้น ส่งผลให้ไม่มีแรงกดดันในหน้าที่การงาน ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย ปัญหาด้านงบประมาณ คือ การจ่ายเงินงบประมาณ ในแต่ละหมวดของแต่ละโครงการ ไม่เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้ ปัญหาด้านการรับเงินและการเก็บรักษาเงิน คือ ธุรกรรมที่ปฏิบัติหน้าที่ในการเก็บรักษาเงินไม่ได้ ทำการตรวจสอบเงินคงเหลือประจำวัน และไม่จัดทำทะเบียนคุมการใช้ใบเสร็จ ปัญหาด้านการจ่ายเงิน คือ ไม่ได้ประทับตราการจ่ายเงินในเอกสาร และไม่สามารถเรียกเก็บใบเสร็จรับเงินจากผู้รับเงิน ปัญหาด้านเอกสารทางการบัญชี คือ รายงานการใช้เอกสารไม่ตรงตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมถึงปัญหาเอกสารประกอบการลงบัญชีมีมากเกินไป ปัญหาด้านการบันทึกบัญชี คือ มีการบันทึกบัญชีเกินเวลาที่กำหนด และบันทึกบัญชีคลาดเคลื่อน ปัญหาด้านการจัดทำรายงาน คือ ระยะเวลาในการจัดทำรายงานค่อนข้างจำกัด และรายงานการเงินไม่ได้รับการตรวจสอบ ปัญหาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานบัญชี คือ ปริมาณงานในบางช่วงมากเกินไป หัวหน้าส่วนการคลังมีความรับผิดชอบงานในหลายด้าน ผู้ช่วยในการจัดทำบัญชีมีจำนวนไม่เพียงพอและระเบียบปฏิบัติทางการบัญชีเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ รวมถึงคู่มือการปฏิบัติไม่สมบูรณ์

วิณา บุญประคอง (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากร ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ด้านระบบเครือข่าย พบปัญหาในระดับมากเกี่ยวกับความล่าช้าในการเข้าถึงระบบงานออนไลน์ที่รับผิดชอบ สำหรับด้านระบบคอมพิวเตอร์เกี่ยวกับระบบกำกับดูแล ระบบงานภาษีอากร ระบบเลขประจำตัวผู้เสียอากร และระบบทะเบียนคุมรายการ และจัดทำบัญชีผู้เสียภาษี โดยรวมแล้วมีปัญหาในระดับปานกลาง สำหรับด้านระบบรักษาความปลอดภัยคอมพิวเตอร์และด้านบุคลากรผู้ใช้งานระบบ พบปัญหาในระดับปานกลาง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพร้อมในด้านการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเพื่อการวิจัยตามวิธีการ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จำนวน 41 แห่งๆ ละ 5 คน จำนวนคน 205 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร งานวิจัยและได้ทำการสอบถามจากผู้มีประสบการณ์ โดย แบบสอบถามในการศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) รวม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยี จำนวนทั้งสิ้น 17 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นมาตรฐาน ประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยให้ความหมายของคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพร้อมมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพร้อมมาก
3	หมายถึง	มีความพร้อมปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพร้อมน้อย
1	หมายถึง	มีความพร้อมน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแปลความหมายด้วยวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการแปลผล 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย
2.50 – 3.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก
4.50 – 5.00	เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเกี่ยวกับการความพร้อมในการบริหารงานคลังระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปล
2. สร้างรายการข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ โดยเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารงานคลังระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการประเมิน
3. นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ให้สมบูรณ์ถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเชื่อมั่นรายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (item-total correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ระดับ .95

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่น ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 135 ตัวอย่าง และตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามคืนครบ 135 ฉบับ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางและความเรียง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี และการวิเคราะห์ประมวลผลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป นอกจากนี้ในการพิจารณาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้สถิติแบบ t - test จำแนกตาม ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One - Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - Method ของเซฟเฟ้ (Scheffe')

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

สถิติพื้นฐาน

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency)
2. ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

3. ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
4. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ค่าดัชนีความสอดคล้องแบบทดสอบกับจุดประสงค์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)

2. ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation)
3. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การหาค่าที (t-test)
2. การหาค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)
3. การหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ S-method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t – test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ (F – Test)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Square
df	แทน	ค่า Degree of Freedom
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ t - test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - Method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยใช้การสรุปคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด และสังเคราะห์ข้อความโดยหาความถี่และจัดลำดับความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลการต่อความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

ข้อมูลลักษณะทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	19	14.10
2. หญิง	116	85.90
รวม	135	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
1. ปวส. หรืออนุปริญญา	21	15.60
2. ปริญญาตรี	89	65.90
3. สูงกว่าปริญญาตรี	25	18.50
รวม	135	100.00
ประสบการณ์ในการทำงาน		
1. น้อยกว่า 5 ปี	26	19.30
2. 5 – 10 ปี	28	50.40
3. 11 – 15 ปี	26	19.30
4. 15 ปีขึ้นไป	15	11.10
รวม	135	100.00
ตำแหน่งหน้าที่		
1. หัวหน้าส่วนการคลัง	27	20.00
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	27	20.00
3. เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	27	20.00
4. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	27	20.00
5. เจ้าหน้าที่พัสดุ	27	20.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 85.90 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.90 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.40 และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นหัวหน้าส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งมีจำนวน ร้อยละเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ดังตาราง 2 – 5

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรต่อด้านความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน

ความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	ระดับของความพร้อม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านบุคลากร	3.10	.76	ปานกลาง
2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.13	.69	ปานกลาง
3. ด้านเทคโนโลยี	3.08	.83	ปานกลาง
รวม	3.10	.64	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรต่อความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.13$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.10$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.08$)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรต่อความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากร โดยรวมและเป็นรายชื่อ

ความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	ระดับของความพร้อม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลระบบรายรับ	3.11	.93	ปานกลาง
2. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบบัญชี	3.10	.90	ปานกลาง
3. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ	3.04	.79	ปานกลาง
4. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบรายจ่าย	3.05	.84	ปานกลาง
5. ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ	3.19	.83	ปานกลาง
รวม	3.10	.75	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.19$) ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลระบบรายรับ ($\bar{X} = 3.11$) และท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบบัญชี ($\bar{X} = 3.10$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ ($\bar{X} = 3.04$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรต่อความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมและเป็นรายชื่อ

ความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	ระดับของความพร้อม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ	3.24	1.1	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในจัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงานผู้บริหาร	2.97	.80	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.24	.98	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลและรายงานผลทางการเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์	3.07	.89	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	3.10	.78	ปานกลาง
6. หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง พัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว	3.14	.78	ปานกลาง
รวม	3.13	.69	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ หน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ และหน่วยงาน

ของท่านได้รับการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอมีค่าสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X} = 3.24$) รองลงมา หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง พัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.14$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในจัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงานผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.97$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรต่อความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ด้านเทคโนโลยีโดยรวมและเป็นรายชื่อ

ความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	ระดับของความพร้อม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอ กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานกับระบบงบประมาณ	3.16	.97	ปานกลาง
2. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอ กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายจ่าย	3.10	.97	ปานกลาง
3. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอ กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายรับ	3.09	.90	ปานกลาง
4. หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอ กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบบัญชี	3.04	.92	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านมีระบบเชื่อมโยง ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อใช้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลและการรายงานผลทางการเงิน	3.04	.91	ปานกลาง

ตาราง 5 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารงานคลัง ด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	ระดับของความพร้อม		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6. หน่วยงานของท่านมีวัสดุและอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีสภาพพร้อมใช้ งานและมีความทันสมัย	3.02	.99	ปานกลาง
รวม	3.08	.83	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ด้านเทคโนโลยี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงบประมาณ ($\bar{X} = 3.16$) หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายจ่าย ($\bar{X} = 3.10$) และหน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายรับ ($\bar{X} = 3.09$) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.02$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติแบบ t - test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จำแนกตามเพศ เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังตาราง 6 -10

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	เพศ				t	p
	ชาย (n = 19)		หญิง (n = 116)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	3.39	.62	3.05	.77	1.82	.71
2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	3.24	.69	3.11	.69	.74	.46
3. ด้านเทคโนโลยี	3.02	1.09	3.07	.79	-.18	.86
รวม	3.21	.73	3.08	.63	.879	.38

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพร้อมการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการศึกษา

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วย ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	.25	2	.13	.21	.81
ภายในกลุ่ม	77.02	132	.58	-	-
รวม	77.27	134	-	-	-
2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	.51	2	.26	.54	.59
ภายในกลุ่ม	62.71	132	.48	-	-
รวม	63.22	134	-	-	-

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วย ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	SS	df	MS	F	p
3. ด้านเทคโนโลยี					
ระหว่างกลุ่ม	1.69	2	.84	1.22	.29
ภายในกลุ่ม	90.97	132	.69	-	-
รวม	92.66	134	-	-	-
4. ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.55	2	.27	.66	.52
ภายในกลุ่ม	54.68	132	.41		
รวม	55.23	134			

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมและรายด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วย ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	9.90	3	3.30	6.41	.00*
ภายในกลุ่ม	67.37	131	.51	-	-
รวม	77.27	134	-	-	-
2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	.42	3	.14	.29	.83
ภายในกลุ่ม	62.80	131	.48	-	-
รวม	63.22	134	-	-	-

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	SS	df	MS	F	p
3. ด้านเทคโนโลยี					
ระหว่างกลุ่ม	1.78	3	.59	.85	.47
ภายในกลุ่ม	90.89	131	.69	-	-
รวม	92.67	134	-	-	-
4. ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2.02	3	.67	1.66	.18
ภายในกลุ่ม	53.21	131	.41		
รวม	55.23	134			

* $p \leq .05$

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี S-method ของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้านบุคลากร

ประสบการณ์ในการทำงาน	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	10 – 15 ปี	มากกว่า 15 ปี
		2.98	3.14	2.95	3.36
น้อยกว่า 5 ปี	2.98				*
5 – 10 ปี	3.14				*
10 – 15 ปี	2.95				*
มากกว่า 15 ปี	3.36				

* $p \leq .05$

จากตาราง 9 แสดงว่า ในการทดสอบรายคู่ ของความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 15 ปี พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปีกับมากกว่า 15 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 – 15 ปีกับมากกว่า 15 ปี มีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่

ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS)	SS	df	MS	F	p
1. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	2.14	4	.53	.93	.45
ภายในกลุ่ม	75.13	130	.58		
รวม	77.27	134			
2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา					
ระหว่างกลุ่ม	1.67	4	.42	.88	.48
ภายในกลุ่ม	61.55	130	.47		
รวม	63.22	134			
3. ด้านเทคโนโลยี					
ระหว่างกลุ่ม	1.01	4	.257	.37	.83
ภายในกลุ่ม	91.63	130	.71		
รวม	92.64	134			
4. ภาพรวม					
ระหว่างกลุ่ม	.35	4	.09	.20	.94
ภายในกลุ่ม	54.88	130	.42		
รวม	55.23	134			

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

ตาราง 11 ความถี่ของปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี

ลำดับ	รายการ	ความถี่
ด้านบุคลากร		
1.	บุคลากรไม่มีความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ	30
2.	บุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้งานไม่บรรลุผลสำเร็จ	26
ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา		
1.	หน่วยงานไม่จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	29
2.	หน่วยงานไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน	11
ด้านเทคโนโลยี		
1.	หน่วยงานมีระบบเชื่อมโยง (Internet) ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าเช่า	28
2.	หน่วยงานมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สภาพไม่พร้อมใช้ และไม่ทันสมัย	26

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานมีปัญหาและข้อเสนอแนะความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีสรุปได้ดังนี้

ด้านบุคลากร มีผู้ให้ข้อเสนอแนะและปัญหาที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ บุคลากรไม่มีความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ ส่วนความถี่น้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้งานไม่บรรลุผลสำเร็จ

ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผู้ให้ข้อเสนอแนะและปัญหาที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ หน่วยงานไม่จัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ส่วนความถี่น้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ด้านเทคโนโลยี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะและปัญหาที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ หน่วยงานมีระบบเชื่อมโยง (Internet) ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ค่าเช่า ส่วนความถี่น้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่สภาพไม่พร้อมใช้ และไม่ทันสมัย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยขอแนะนำการสรุปผล อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความพร้อมในด้านการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยจำแนกตามเพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และข้อเสนอแนะ ด้านความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากร

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี จำนวน 41 แห่งๆ ละ 5 คน จำนวนคน 205 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 กรกฎาคม 2555)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเทียบขนาดของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 135 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ระดับการมีความพร้อมมากที่สุด มีความพร้อมมาก มีความพร้อมปานกลาง มีความพร้อมน้อย และมีความพร้อมน้อยที่สุด แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม เท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ได้รับความสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 135 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งออกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศวิเคราะห์โดยค่า t-test ส่วนระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์โดยค่า ใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S-method ของเชฟเฟ้ (Scheffe')

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี การวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 135 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 85.90 มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.90 มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.40 และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นหัวหน้าส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งมีจำนวนร้อยละเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตอนที่ 2 ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรีเป็นรายข้อ รายด้านและภาพรวม โดยนำเสนอค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.1 ผลการวิเคราะห์ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่มีความพร้อมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีมีความพร้อมเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านปรากฏได้ดังนี้

2.1.1 ด้านเทคโนโลยี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงบประมาณเป็นอันดับแรก รองลงมาหน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายจ่าย และหน่วยงานของท่านมีวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีความทันสมัยเป็นอันดับสุดท้าย

2.1.2 ด้านบุคลากร พบว่า ความพร้อมการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารเพื่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลระบบรายรับ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบบัญชี ส่วนท่านมีความพร้อมจะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณเป็นอันดับสุดท้าย

2.1.3 ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและหน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอเป็นอันดับแรก รองลงมาหน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง พัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในจัดเก็บและประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงานผู้บริหารเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t - test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยใช้สถิติแบบ One - Way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี S - Method ของเซฟเฟ้ (Scheffe) สรุปผลได้ดังนี้

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบุคลากรด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านบุคลากรด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านพบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และทางด้านเทคโนโลยี พบว่า ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีความพร้อมเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยีเป็นอันดับสุดท้าย สามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและหน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอเป็นอันดับแรก รองลงมาหน่วยงานของท่าน

ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว หน่วยงานท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หน่วยงานของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผลและรายงานผลทางการเงิน ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานของท่านได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในจัดเก็บและมีการ ประมวลผลระบบงบประมาณ ระบบข้อมูลรายรับ ระบบข้อมูลรายจ่าย ระบบบัญชีและระบบรายงาน ผู้บริหาร ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีความเข้าใจถึงกระบวนการทำงานในระบบสมัยใหม่ที่จำเป็น จะต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาผสมผสานการทำงาน หรือใช้ในการประมวลผลซึ่งถือได้ว่าเป็น หัวใจหลักในการทำงานในปัจจุบัน เพราะจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด อีกทั้ง ยังเป็นการลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการทำงานอีกด้วย และสอดคล้องกับแนวคิดของ วาสนา วงศ์สิทธิ์ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเรื่อง การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสิน สาขาในเขต ภาค 5 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำเอาระบบ โปรแกรม SAP มาใช้ในธนาคารฯ สาขาที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ได้แก่ การที่ผู้บริหารของธนาคารฯ เห็นความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินงานเป็นอย่างดี รวมทั้งได้จัดให้มีการควบคุม การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของระบบฯของสาขา

1.2 ด้านบุคลากร พบว่า ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประมวลผล ข้อมูลระบบรายรับ ท่านมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบบัญชี ท่านมีความพร้อมปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบรายจ่าย และท่านมีความพร้อม ที่จะปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของปริญญา จอมพุทธา (2553 : 64) ทำการศึกษา ปัญหาการจัดโครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับโครงการจัดทำระบบ บัญชีคอมพิวเตอร์ด้านงบประมาณ มีปัญหาในระดับสูง คือ รูปแบบงบประมาณ การแก้ไขเปลี่ยนแปลง ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ การทำรายการโอนงบประมาณรายจ่ายและขั้นตอนในการจัดทำงบประมาณ

1.3 ด้านเทคโนโลยี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบงบประมาณเป็นอันดับแรก รองลงมาหน่วยงานของท่านมีความพร้อม ในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ ข้อมูลรายจ่าย หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในการเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวน

เพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลรายรับ หน่วยงานของท่านมีความพร้อมในด้าน การเตรียมวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวนเพียงพอกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบบัญชี หน่วยงานของท่านมีระบบเชื่อมโยง (Internet) ที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อใช้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บ ข้อมูลและการรายงานผลทางการเงิน และหน่วยงานของท่านมีวัสดุและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มี ประสิทธิภาพ มีสภาพพร้อมใช้งานและมีความทันสมัย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานคลังของ กูนซ์และคอนเนลล์ (Koonz and Donell, 1959 : 435) ที่กล่าวว่า การบริหาร หมายถึงการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีปัจจัยหลายประการ เป็นองค์ประกอบในการดำเนินงาน ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์ในการขับเคลื่อนในการ ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการวิจัยของ ปริญา จอมพุทรา (2553 : 66) ทำการศึกษา ปัญหาการ จัดโครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ด้านงบประมาณมีปัญหาระดับปานกลาง คือ เครื่อง คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ระบบ Internet ความเร็วสูง

2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e - LAAS) ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ สรุปผลได้ดังนี้

2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันจะมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชี คอมพิวเตอร์(e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรีโดยรวมพบว่า แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยี แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบ สารสนเทศมีการพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย ไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย จำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิไลรัตน์ จตุสุวรรณศรี (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานบริการผู้ป่วย : กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร ที่มีเพศแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

2.2 พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันจะมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชี คอมพิวเตอร์(e-LAAS) องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน ด้านบุคลากร ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาน้อย ได้มี

การฝึกฝน อบรม เพิ่มความรู้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้วยตนเอง ทำให้มีความรู้ และทักษะเท่าเทียมกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไลรัตน์ จตุสุวรรณศรี (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการผู้ป่วย : กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านเทคโนโลยีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีประสบการณ์มาก และระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงาน และประสบปัญหาหรืออุปสรรคมากกว่า คนที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของจิรพรรณ คำออน (2547: บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการบริหารงานคลังองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการคลังยาวนานกว่า จะพบปัญหาและอุปสรรคและมีวิธีการแก้ไขปัญหามากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนานกว่า ย่อมมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า พบเห็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่ต้องประสานหรือขอความร่วมมือกับประชาชน และเกิดความรู้สึกเบื่อก่อนหน้าเพราะตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันการทำงานร่วมกันระหว่างท้องถิ่นกับประชาชนประสบปัญหามากเนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่มิหน้ที่การทำงานที่ต้องทำเลี้ยงปากท้อง เมื่อท้องถิ่นจะทำกิจกรรมอะไรมักจะประสบปัญหาการขาดความร่วมมือจากประชาชน

2.4 พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้านพบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ต้องมีความเข้าใจ ภาระบทบาทหน้าที่ความสำคัญของระบบสารสนเทศทางการบัญชี จึงต้องศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความราบรื่น สอดคล้องกับผลการวิจัยของวิไลรัตน์ จตุสุวรรณศรี (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการผู้ป่วย : กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดจันทบุรี ควรนำผลการศึกษาไปใช้และศึกษาค้นคว้าวิจัยดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านบุคลากร

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ ในระบบรวบรวมและประมวลผลระบบงบประมาณอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับปริมาณงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และรองรับปริมาณงานที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น

2. ด้านสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2.1 ผู้บริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ

2.2 ผู้บริหารควรจะมีนโยบายการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับ

มอบหมายงาน

3. ด้านเทคโนโลยี

3.1 หน่วยงานควรมีการติดตั้งระบบเชื่อมโยง (Internet) ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย เพื่อรองรับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS)

3.2 หน่วยงานควรจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอกับจำนวนของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และมีความทันสมัยสามารถรองรับระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e – LAAS) ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาถึงระบบการบริหารงานในด้านอื่นๆ เพื่อมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานของบุคลากร ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรีให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ควรทำการศึกษาผลของการเปรียบเทียบระหว่างระบบการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) กับระบบงานในหน่วยงานอื่นๆ ภายนอกจังหวัด เพื่อทำการเปรียบเทียบหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหาข้อดีหรือข้อปรับปรุงในการใช้งาน



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2540). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
กรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2551). **การปกครองท้องถิ่น**. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>. 18 กันยายน 2555.

กิตติ ภักดีวัฒนกุล. (2546). **คัมภีร์ระบบสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ : เคพีซี คอมพ์ แอนด์คอนซัลท์.

จรรย์ ปรมะवलกุล. (2547). **การประเมินผลการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Prostar**

มาใช้ในงานสารสนเทศด้านการผลิตจักรเย็บผ้า. การค้นคว้าอิสระ บข.ม.

(การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จักรกฤษณ์ สำราญใจ. (2544). **การเรียนรู้เชิงสร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ : ชนการพิมพ์.

จันทร์พร เสี่ยงพิกตร์. (2549). **การจัดการระบบสารสนเทศของสถานศึกษาในอำเภอเมืองเชียงใหม่**.

การค้นคว้าอิสระ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิรพรรณ คำออน. (2547). **ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการบริหารงานคลังขององค์การบริหาร**

ส่วนตำบลในเขตอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ รป.ม.

(รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิราภรณ์ รักษาแก้ว. (2538). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เชียรทอง ทองนุ่น. (2550). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหาร**

ส่วนตำบลผาจาก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาท้องถิ่น).

อุดรดิษฐ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2542). **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**.

กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

นภาพร ณ เชียงใหม่. (2549). **ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยน ระบบบัญชี**

เกณฑ์เงินสด เป็นเกณฑ์คงค้างของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นันทา อมรสินและคณะ. (2548). **การจัดการระบบสารสนเทศของสถานศึกษาในอำเภอเมือง**

จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ :

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิตยา มณีรัตน์. (2553). **การใช้ระบบบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยระบบ**

คอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บข.ม. (การบริหารธุรกิจ).

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เน่งน้อย ใจอ่อนนุ่ม. (2542). **แนวความคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการบัญชี**.

(เอกสารประกอบคำสอน). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- บัณฑิต พรหมรักษ์. (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเมืองการปกครองท้องถิ่น
ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูคา อำเภอปัว จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์ รม.ม.
(การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- บุญศิริ สุวรรณเพชร. (2539). คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : เอสแอนเคบคส์.
- บุหงา กรวินัย. (2542). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- เบญจมาศ วัชรโรภาส. (2545). ความพร้อมขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในการให้บริการ
อินเทอร์เน็ตในจังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปริญญา จอมพุกตรา. (2553). ปัญหาการจัดทำโครงการระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การ
ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ รม.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พรรณี ชูทัยเจนจิต. (2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : คอมแพคพรีนท.
- พลพฐ ปิยวรรณ และคณะ. (2548). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : จูนพับลิชชิง.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เขิงเอี่ยม. (2548). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ :
วิทย์พัฒน์.
- รักษนก ชูยกปิ่น. (2546). การใช้งานของโปรแกรม J.D.Edwards ของบริษัท ซ้าฟเนอร์ อีเอ็มซี
จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วนิดา วรรณรัตน์. (2548). ปัญหาการปฏิบัติงานบัญชีขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัด
หนองบัวลำภู. การค้นคว้าอิสระ บช.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชนีพร เสรมฐศักดิ์โก. (2548). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา วงศ์สิทธิ์. (2543). การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ของธนาคารออมสินสาขาในเขตภาค 5.
วิทยานิพนธ์ บช.ม. (การบัญชี). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิษญาพร สุวรรณแทน. (2541). ผลการใช้ชุดเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการเตรียมความพร้อมในบทบาท
พยาบาลที่เลี้ยงต่อความรู้และความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงของพยาบาล
ประจำการห้องคลอด. วิทยานิพนธ์. พบ.ม. (การพยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชุดา หารณาจารย์พันธ์. (2540). การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติบทบาทวิชาชีพของนักศึกษา
พยาบาลชั้นปีที่ 4 สถาบันการศึกษาเอกชน. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การพยาบาลศึกษา).
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิไลรัตน์ จตุสุวรรณศรี. (2543). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการ**
ผู้ป่วย : กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา).
 ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีณา บุญประคอง. (2548). **การศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บภาษีอากรในจังหวัด**
เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีสุภาภรณ์ บิณฑประสิทธิ์. (2540). **ผลของการใช้สัญญาการเรียนรู้ต่อผลสัมฤทธิ์ของการเรียน**
และความพร้อมในการเรียนรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์ พบ.ม.
 (การพยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริพงษ์ เสาภายน. (2548). **หลักการบริหารการศึกษา : ทฤษฎี และแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ :**
 บั๊ก พอยท์.
- สุกานดา พรายอินทร์. (2547). **การศึกษาระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจ**
คาบาเร่ต์โชว์ : กรณีศึกษา บริษัท ไชมอนเชียงใหม่ จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม.
 (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุมาลี เมืองไพศาล. (2531). **การจัดการระบบข้อมูล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- อรรถพล ตริตานนท์. (2546). **ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น**
อินโดไชน่า.
- อังคณา อ่างทอง. (2545). **ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการใช้สารฆ่าแมลงในการปลูกผัก**
ของเกษตรกรตำบลแม่แฝกใหม่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ
บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อานัญ เทียนศรี. (2546). **ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อการนำไปโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้**
อย่างมีประสิทธิภาพ กรณีศึกษา:บริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ
บธ.ม. (การบัญชี). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อิสเรศ คงเวหน. (2553). **บทบาทของผู้นำท้องถิ่นกับการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล**
ขององค์กรปกครองท้องถิ่นในเขตอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Barol, K.M. and Martin D.C. (1991). **Management.** New York : McGraw – Hill.
- Barrow, R. and Milburn. (1990). **A Critical Dictionary of Educational Concepts.** New York :
 Teachers collage.
- Downing, J. and D. Thackrey. (1971). **Reading Readiness.** London : University of London Press.
- Ernest, Dale. (1973). **Theory and Practice.** New York : McGraw – Hill.

- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw - Hill Book.
- Frederick, F. and et al. (1992). **The Functions of the Executive**. Massachusetts : Harvard.
- Harold D, Koontz. (1972). **Analysis of Managerial Functions**. New York : McGraw - Hill Book.
- Kast, F.E. and Rosenzweig, J.E. (1995). **Organization and Management** . New York : McGraw - Hill Book.
- Kim, Hyun-Sung. (1996). “The Organizational Effectiveness of Public Management Information In Korea : A principal-Agent Perspective,” **Dissertation Abstracts International**. 35 : 2042-A.
- Koontz and Donell. (1959). **Principles of Management**. New York : McGraw – Hill.
- Newman, William H. and Summer, Charles E. (1964). **The Process of Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Romney, Marshallb. And Steinbart, Paul John. (2009). **Accounting Information Systems**. New Jersey : Pearson Education.
- Simon Smithburge and Thompson. (1960). **Public Administration**. New York : Alfred A.
- Sinclair, J. and Hanks, P. (1987). **Collins Cobuild English Language Dictionary**. London: William Collin Son.
- Stoner, J.A.F., and Freeman, R.E. (1992). **Management**. New Jersey : Prentice- Hall.
- Valenzuela, Carlos R. (1992). **Remote sensing and geographical information systems for Resource management in developing countries**. Dordrecht : Kluwer Academic.
- Yukl. G.A. (1989). **Leadership in Organizations**. New Jersey : Prentice- Hall.



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. นายวิศาล บัวลอย ปลัดเทศบาลตำบลเกวียนหัก
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. อาจารย์ ดร.วิกันยา ประทุมยศ อาจารย์คณะเทคโนโลยีการเกษตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
3. อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์ อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่องคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน จำนวน 36 ข้อ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 36 ข้อ แบ่งเป็น

1. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 12 ข้อ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 12 ข้อ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 12 ข้อ

3. คำถามในแต่ละข้อไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ขอความกรุณาตอบให้ตรงกับความคิดเห็นหรือตรงกับสภาพความเป็นความจริงมากที่สุดและตอบทุกข้อ ทั้งนี้เพื่อข้อมูลที่สมบูรณ์ และสามารถสรุปผลงานวิจัยที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนต่อไป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้ทำวิจัย ข้อมูลของท่านผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เป็นข้อมูลเพื่อสรุปผลการทำวิจัย เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการในอนาคต

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสุสติ แสนเสนาะ

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง หน้าข้อความที่เป็นคำตอบของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี
 2. ตั้งแต่ 31 – 40 ปี
 3. ตั้งแต่ 41 – 50 ปี
 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษา / ปวช
 3. ปวส./ อนุปริญญา
 4. ปริญญาตรีและสูงกว่า

4. อาชีพ

1. เกษตรกร
 2. ค้าขาย / อาชีพส่วนตัว
 3. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 4. รับจ้างทั่วไป
 5. อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
 2. 5,001 – 10,000 บาท
 3. 10,001 – 15,000 บาท
 4. มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง
จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อโดยละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--|
| 5 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูงที่สุด |
| 4 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับสูง |
| 3 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการระดับต่ำ |
| 1 | หมายถึง | อบต.มีคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำที่สุด |

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		สูง ที่สุด (5)	สูง (4)	ปาน กลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำ ที่สุด (1)
	ด้านกระบวนการ ให้บริการ					
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)					
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ					
7	แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
8	มีการแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย					
9	งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านกระบวนการให้บริการ					
10	การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง					
11	การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน					
12	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน					
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ					
14	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย และให้คำแนะนำ					
15	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย					
16	เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
18	เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่ ได้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง					
20	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
21	เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวก					
22	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ โดยช่วยในการติดต่อประสานงานให้ท่าน จนบรรลุเป้าหมาย					
23	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมและให้เกียรติผู้มาใช้บริการ					

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี	ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
24	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ					
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
25	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
26	มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ					
27	มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย					
28	มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการใช้บริการ					
29	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
30	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทันสมัย เหมาะสมกับการบริการ					
31	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มีความเพียงพอ					
32	มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมาชำระภาษีทุกประเภท					
33	มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษีผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่นทางหอกระจายข่าว หนังสือแจ้ง					
34	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษีอย่างชัดเจน					
35	มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำการชำระภาษีแต่ละประเภท					
36	มีความสะดวกในการปรึกษาปัญหาหรือขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์					



ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอนอำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
ด้านกระบวนการ ให้บริการ						
1	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	+1	+1	+1	3	1
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	3	1
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง)	+1	+1	+1	3	1
5	ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	+1	+1	+1	3	1
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1
7	แบบฟอร์มง่ายต่อการกรอก ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน	+1	+1	+1	3	1
8	มีการแสดงตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน แบบฟอร์มชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	3	1
9	งานที่มาใช้บริการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	0	+1	+1	2	0.67
10	การบริการในการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1
11	การจัดเก็บภาษีมีความเป็นธรรมกับท่าน	+1	+1	+1	3	1
12	การจัดเก็บภาษีมีความโปร่งใสกับท่าน	+1	+1	+1	3	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
14	เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ	+1	+1	+1	3	1
15	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาสุภาพ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
16	เจ้าหน้าที่ ได้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1
17	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่ หาประโยชน์ในทางมิชอบ	+1	+1	+1	3	1
18	เจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
19	เจ้าหน้าที่ ให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง	+1	+1	+1	3	1
20	เจ้าหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา ในการให้บริการ	+1	+1	+1	3	1
21	เจ้าหน้าที่คอยดูแลให้ความช่วยเหลือแก่ ท่านกรณีมีปัญหา หรือไม่ได้ความสะดวก	+1	+1	+1	3	1
22	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ โดยช่วยใน การติดต่อ ประสานงาน จนบรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1
23	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมและให้เกียรติผู้ มาใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1
24	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	3	1
25	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการ เดินทางมารับบริการ	+1	+1	+1	3	1
26	มีที่นั่งเพียงพอระหว่างรอรับบริการ	+1	+1	+1	3	1
27	มีสถานที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1
28	มีห้องน้ำสะอาด และเพียงพอต่อการ ใช้บริการ	+1	+1	+1	3	1

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อ	คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะปอน อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี	คะแนนความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	ค่า IOC
		คนที่ 1	คนที่ 1	คนที่ 1		
29	สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	+1	+1	+1	3	1
30	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มี คุณภาพ ทนสมัย เหมาะสมกับการบริการ	+1	+1	+1	3	1
31	อุปกรณ์ หรือ เครื่องมือในการให้บริการ มี ความเพียงพอ	0	+1	+1	2	0.67
32	มีป้ายประชาสัมพันธ์ระยะเวลาที่ต้องมา ชำระภาษีทุกประเภท	+1	+1	+1	3	1
33	มีการประชาสัมพันธ์ให้มาชำระภาษี ทางผ่านสื่อต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่นทางหอ กระจายข่าว หนังสือแจ้ง	+1	+1	+1	3	1
34	มีป้ายข้อความบอกจุดบริการรับชำระภาษี อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1
35	มีวารสาร แผ่นพับ คู่มือ/เอกสารแนะนำ การชำระภาษีแต่ละประเภท	+1	+1	+1	3	1
36	มีความสะดวกในการปรึกษาปัญหาหรือ ขอทราบข้อมูลทางโทรศัพท์	+1	+1	+1	3	1



ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณา เจริญนาน
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2518
สถานที่เกิด	อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 114/1 ถนนเทศบาลสาย 3 อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	นักบริหารงานคลัง
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองซิม อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2538	อนุปริญญา อ.ศศ. (การบริหารธุรกิจ) สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2542	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีจันทบุรี
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ)มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีจันทบุรี