

ISSN: 2730-3055 (Online)



วารสาร รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 : (พฤษภาคม-สิงหาคม 2566)
Vol. 6 No. 2 : (May-August 2023)





วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

SSRU Journal of Public Administration

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2566)

Vol. 6 No. 2 (May-August 2023)

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตของวารสาร

1. ขอบเขตของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะครอบคลุมเนื้อหา ด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ การจัดการ บริหารธุรกิจ ศิลปศาสตร์ การศึกษาเชิงประยุกต์ และสหวิทยาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับรัฐศาสตร์
2. เนื้อหาส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของบทความวิชาการหรือบทความวิจัยที่ส่งมาขอตีพิมพ์จะต้องไม่อยู่ในระหว่างการขอตีพิมพ์หรือเคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่มาก่อนในวารสารอื่น ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. การส่งบทความวิชาการและบทความวิจัยนั้น สามารถส่งโดยตรงไปที่กองบรรณาธิการวารสารผ่านระบบ online Submission ที่เว็บไซต์ บทความทั้ง 2 ประเภท ซึ่งบทความที่ส่งมานั้นจะถูกส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง ทำการประเมินแบบ Double-Blinded Review ก่อนที่จะพิจารณาจัดพิมพ์ในขั้นต่อไป
4. การรับบทความของวารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จะเป็นบทความที่มุ่งเน้นสร้างองค์ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีใหม่ ๆ ช่วยขยายองค์ความรู้ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจและนำไปประยุกต์ใช้ในทางวิชาการที่กว้าง และมีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชุตินาญจน์

ศรีวิบูลย์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐณภรณ์

เอกราจินดาว์เด่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช	จันทร์ศร	มหาวิทยาลัยชินวัตร
ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน	ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์	ทับทิมรักรักษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	เมฆคำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา	ชินบุตร	มหาวิทยาลัยทองสุข
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน	แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล

กำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่: วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พิมพ์เผยแพร่ 3 ฉบับต่อปี

ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

ติดต่อกองบรรณาธิการ

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เลขที่ 1 ถนนอุททองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

โทรศัพท์: 097-9359356

Website: <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD>

E-mail: touch_life@outlook.co.th

บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ได้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน
ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารฉบับนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน ไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของบรรณาธิการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายงบประมาณในระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใหม่ (New GFMS Thai) ของบุคลากรสังกัดกรมทางหลวง	404
The Factors Affecting Efficiency of Budget Disbursement in the New Government Fiscal Management Information System (New GFMS Thai) of Personnel under the Department of Highways สัพพัญญู ประสพยงค์สกุล และ พรทิwa แสงเขียว <i>Suppanyoo Prasopyongsakun and Porntiwa Saengkhiw</i>	
คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล	422
Characteristics of a good Information system and acceptance of information technology affects the success of the Computerized Accounting System (e-LAAS) of local administrative organizations in the metropolitan area ศุภนิดา โคตรชาดา และ ดารณี เอื้อชนะจิต <i>Supanida Khochada and Daranee Uachanachit</i>	
การตัดสินใจเลือกซื้อรถยนต์มือสองในยุคโควิด ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร	436
The Decision to Purchase Purchasing a Used Car in the COVID Era in Bangkok อนันตชัย หงส์ทอง และ เอื้อมพร ศิริรัตน์ <i>Anantachai Hongthong and Auemporn Sirirat</i>	
บทบาทรัฐและภาคประชาสังคมในการกำกับดูแลเรือถอนแท่นปิโตรเลียมในอ่าวไทย	448
The Role of the Government and Civil Society in Supervising the Decommissioning of Petroleum Platforms in the Gulf of Thailand นฤมล กัลยาณมิตร และ เกรียงชัย ปิงประวดี <i>Narumon Kalayanamit and Kriangchai Pungprawat</i>	
การพัฒนาความรู้และทักษะทางวิชาชีพส่งผลต่อคุณภาพงานสอบบัญชี ของผู้ตรวจสอบของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	464
The Development of Knowledge and Professional Accounting Skills Affecting on Audit Quality of The Auditor of The State Audit Office of The Kingdom of Thailand ผาณิตา สันติสุข และ อย่างกลั่น อย่างกลั่น <i>Phanita Suntisook and Phanthip Yangklan</i>	

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ
ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล

Characteristics of a good Information system and acceptance of information
technology affects the success of the Computerized Accounting System
(e-LAAS) of local administrative organizations in the metropolitan area

ศุภนิดา โคตรชาดา¹ และ ดารณี เอื้อชนะจิต²

Supanida Khochada¹ and Daranee Uachanachit²

หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม^{1,2}

Master Student of Accountancy Sripatum University, Thailand^{1,2}

E-mail: supanidakho@gmail.com¹

Received: July 8, 2023

Revised: August 28, 2023

Accepted: August 29, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล 2) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล จำนวน 393 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาร์โร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความปลอดภัย และด้านความถูกต้อง ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 2) การยอมรับเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน

เขตปริณทล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และ 0.05

คำสำคัญ: คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ, การยอมรับการใช้เทคโนโลยี, ความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the characteristics of a good information system. Affecting the success of the computerized accounting system (e-LAAS) of local administrative organizations in the metropolitan area. 2) Studying the acceptance of information technology systems. Affecting the success of the computerized accounting system (e-LAAS) of local governments in the metropolitan area. This research is a-Quantitative research. The sample used in the research was 393 local government personnel in the metropolitan area. using A random sampling method from calculating the sample size by Taro Yamane's formula, the research tool was a questionnaire. Statistics used in data analysis were percentage, mean, and standard deviation. and multiple regression analysis to test the research hypothesis.

The research results showed that 1) the characteristics of a good information system consisted of speed and timeliness; safety and accuracy It positively affects the success of the Computerized Accounting System (e-LAAS) of local governments in the metropolitan area. quality of the system quality of information Intent to use and user satisfaction 2) Technology acceptance of information systems consisting of perceived ease of use the perceived benefits of the system and attitude toward use It positively affects the success of the Computerized Accounting System (e-LAAS) of local governments in the metropolitan area. quality of the system quality of information Intent to use and user satisfaction at the statistical significance level of 0.01 and 0.05

Keywords: Information System Features, Technology Acceptance, Computerized Accounting System (e-LAAS) Success

บทนำ

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุก ๆ ส่วนขององค์กร ทั้งด้านการเงิน การบัญชีซึ่งได้มีการนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี มีการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของแต่ละองค์กรที่หลากหลาย ซึ่งถือว่า

บทบาทและมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กร ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างรายได้เปรียบด้านกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบเมื่อกิจการสามารถปฏิบัติงานบางอย่างได้ดีกว่าคู่แข่งเพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและเป็นผู้นำในที่สุด (นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา, 2555) ระบบสารสนเทศทางบัญชี (Information System) คือ ระบบในการรวบรวมการบันทึก การเก็บรักษา และประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จะมีวิธีการทำงาน เหมือนระบบบัญชีในระบบบันทึกด้วยสมุด โดยมีการรวบรวมข้อมูลการนำเข้า การประมวลผลข้อมูลทางการเงิน ซึ่งเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ คือ บุคคลภายในและภายนอกองค์กร โดยระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นระบบสารสนเทศระบบหนึ่งซึ่งทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวม และทำการประมวลผลข้อมูลทางการเงิน หรือข้อมูลที่เป็นเหตุการณ์ เพื่อจัดทำให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศทางการบัญชี รายงานทางการเงินและรายงานประเภทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Hall อ้างถึงใน วัชรินทร์ เศรษฐสุกโก, 2562)

การนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกด้านการประมวลผลข้อมูลทางการเงินบัญชีและการเงินขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ทันเวลา ทั้งยังช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้สารสนเทศ โดยเฉพาะผู้บริหารที่ต้องเผชิญกับการตัดสินใจอยู่ตลอดเวลา (วันวิสาข์ พวงมะลิ, 2554) อีกทั้งการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้งาน และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ ทักษะ และความต้องการใช้งานเทคโนโลยี (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2558) ซึ่งคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับเทคโนโลยีจะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน DeLone & McLean (1992) ได้จัดสร้างตัวแบบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ โดยกล่าวว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถวัดได้จากประโยชน์สุทธิที่ได้รับ ซึ่งหมายรวมถึงประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเอง และประโยชน์ต่อองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประโยชน์เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ เกิดการใช้งานระบบและผู้มีความพึงพอใจต่อระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง ในทางตรงกันข้ามถ้าระบบไม่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้ใช้ได้ จะส่งผลให้มีแนวโน้มการใช้งานระบบลดลงและหยุดการใช้งานระบบในที่สุด ดังนั้นคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ โดยถ้าระบบมีข้อมูลที่มีคุณภาพ กล่าวคือ มีความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการแต่ละบุคคลได้ และมีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย และเป็นระบบที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายถึง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีคุณภาพการบริการที่ดี กล่าวคือ องค์กรมีการจัดการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นอย่างดีจะส่งผลให้ผู้ใช้มีความตั้งใจ หรือมีเจตนาที่จะใช้งานระบบสารสนเทศ และเกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศนั้น ๆ โดยถ้าผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้งานระบบก็จะส่งผลให้ผู้ใช้ยังมีความตั้งใจที่จะใช้งานระบบมากขึ้นซึ่งจะส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบจริงต่อไป

การนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) มาใช้แทนการจัดทำบัญชีด้วยมือขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ยังพบปัญหาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ซึ่งเกิดจากปัจจัยในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนในการใช้

งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ด้านระบบเครือข่าย สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการปฏิบัติงานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ไม่มีความเสถียร ทำให้การปฏิบัติงานในระบบไม่ต่อเนื่อง ต้องย้อนกลับมาเริ่มลงข้อมูลซ้ำอีกครั้ง ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ความรู้ของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ที่ตอบโดยกลุ่มงานพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น ไม่สามารถตอบคำถามในปัญหาต่าง ๆ ของการใช้งานได้อย่างทันท่วงที คุณภาพของสเปคเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่รองรับการใช้งานบางรายการ ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) บางครั้งมีผู้ใช้งานระบบจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน ทำให้ระบบขัดข้อง ไม่สามารถเข้าใช้งานได้เป็นเวลานาน รวมถึงสำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กลุ่มงานพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น ที่ได้จัดทำและพัฒนาโปรแกรมระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) มีการปรับปรุง และปรับเปลี่ยนรูปแบบในการใช้งานอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้การปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2563)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล เพื่อศึกษาว่าระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) มีคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีหรือไม่ และส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคด้านใด และบุคลากรที่ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ และมีทัศนคติต่อการใช้งานในระบบอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ ปรับปรุง แก้ไขปัญหา รู้ถึงอุปสรรคของการใช้งานระบบโปรแกรมดังกล่าว และส่งเสริมให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วและให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) มาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้วางไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 3 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความตั้งใจการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 4 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 5 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ

สมมติฐานข้อที่ 6 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 7 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 8 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2547) กล่าวถึง คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพว่าสารสนเทศจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพ ควรมีลักษณะดังนี้

1. ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องปราศจากข้อผิดพลาดอย่างไร ก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบการประมวลผลไม่ถูกต้องอาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมักเรียกทั่ว ๆ ไปว่า GIGO (Garbage In Garbage Out)

2. สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน

3. เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ที่นำไปใช้ในการตัดสินใจสับสน และไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ

4. ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยรวดเร็วทันต่อเวลา และความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

5. เชื่อถือได้ (Reliable) ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

6. คุ่มค่า (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสมคุ่มค่ากับราคาผู้บริหาร มักจะพิจารณาถึงคุ่มค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อการได้มา ซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

7. ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจมีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แหล่ง

8. ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน

9. สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10. สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการ

11. ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

อัครเดช ปิ่นสุข (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยผู้ใช้นั้นมีการคิดวิเคราะห์วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้งานแล้วพอใจจึงเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้นเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของบุคคล ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายใน การใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ (2559) ได้กล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและตระหนักถึงการนำเทคโนโลยี มาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The technology acceptance model: TAM)

ทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozzi & Warshaw, (1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มีการยอมรับ และมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี และได้พัฒนาขยายองค์ความรู้มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล The Theory of Reasoned Action (TRA) ของ Ajzen & Fishbein, (1975) เป็นทฤษฎีพื้นฐานที่ได้รับ ความนิยมอย่างแพร่หลายที่นำมาใช้ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ จากนั้นได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ขึ้นมา โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับ หรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) มีทั้งสิ้น 3 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of use) การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจาก

การใช้งาน (Perceived Usefulness) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจ เชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งผลต่อการตั้งใจใช้ และใช้งานจริงของเทคโนโลยี

Ajzen & Fishbein (1975) ได้นำทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ของ (Davis , Bagozzi & Warshaw, 1989) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรม และความเข้าใจของมนุษย์โดยกล่าวว่าอิทธิพลของตัวแปรจากภายนอก (External Variable) ทำให้เกิดการรับรู้ของบุคคลที่ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยที่แตกต่างกัน เนื่องจากประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน (Perceived Easy of Use) และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Usefulness) ของบุคคลโดยรับรู้ความง่ายและการรับรู้ประโยชน์จะทำให้ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) ของบุคคลที่มีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน และส่งผลกับความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ของบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีจนทำให้เกิดการใช้งานจริง (Actual Systems Use) ของบุคคลที่ยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้งานจริง จากการศึกษาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้ในงานวิจัยในส่วนของตัวเอง โดยใช้การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้ เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ผลการวิจัย

ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Delone & McLean, 1992)

ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 ปัจจัยหลัก คือ คุณภาพของระบบ (System Quality) คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) การใช้งานระบบสารสนเทศ (Use) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (Use Satisfaction) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) และผลกระทบต่อองค์กร (Organizational Impact) แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ (Delone & McLean, 1992) แสดงให้เห็นคุณภาพของระบบ และคุณภาพของข้อมูล ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยการใช้งานระบบและความพึงพอใจของผู้ใช้งานดังกล่าว จะส่งผลกระทบต่อกันและกัน ทั้งยังส่งผลกระทบต่อบุคคล โดยผลกระทบดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อองค์กรอีกต่อหนึ่ง ในแบบจำลองนี้ได้ให้คำจำกัดความของปัจจัยต่าง ๆ ไว้ ดังนี้ (1) ปัจจัยคุณภาพของระบบ เป็นตัววัดผลการทำงานของระบบสารสนเทศนั้น ๆ ในด้านความถูกต้อง ความง่ายในการใช้และการเรียนรู้การใช้งานระบบ และความเชื่อถือได้ในการทำงานของระบบ (2) ปัจจัยคุณภาพของข้อมูล เป็นตัววัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ เช่น มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน ความเป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ได้จริง (3) ปัจจัยการใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นตัววัดระดับการใช้งานระบบสารสนเทศ เช่น ความถี่ในการใช้สารสนเทศ จำนวนการใช้งานและระยะเวลาการใช้ระบบ (4) ปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เป็นตัววัดความรู้สึกของผู้ใช้ การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการ และบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้งานระบบได้ (5) ปัจจัยผลกระทบต่อบุคคล เป็นตัวชี้วัดผลกระทบจากการใช้สารสนเทศที่มีผลต่อพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เช่น เวลาที่ใช้ในการตัดสินใจ ความมั่นใจในการตัดสินใจ หรือการตัดสินใจเพื่อปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งหลังจากการใช้สารสนเทศ (6) ปัจจัยผลกระทบต่อองค์กร เป็นตัวชี้วัดผลการใช้สารสนเทศที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม เป็นผล

ต่อกำไร ผลต่อคุณภาพของสินค้า และบริการผลต่อปริมาณงาน ต่อมาในปี DeLone & McLean (2003) ได้พัฒนาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (IS Success Model) โดยการเพิ่มองค์ประกอบใหม่ขึ้นมา คือ คุณภาพของการบริการ และรวมผลกระทบต่อผู้ใช้งาน กับผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม มาเป็นผลประโยชน์สุทธิ และเสนอองค์ประกอบเพิ่มใหม่ขึ้นมาอีกหนึ่งตัว คือ ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบเพื่อมาเป็นทางเลือกของการใช้งานระบบ ดังนี้

1. คุณภาพของข้อมูล (Information Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ความสำคัญของสารสนเทศ ตรงกับความต้องการ การใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้งานการเข้าใจได้ง่าย ง่ายต่อการอ่าน มีความชัดเจน มีรูปแบบภาพที่ปรากฏให้เห็น ส่วนประกอบของเนื้อหา มีความถูกต้อง ความครบถ้วน ความทันต่อเวลาในการใช้งาน ความสั้นกระชับ ความแม่นยำ และความสอดคล้องสัมพันธ์

2. คุณภาพของระบบ (System Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของการทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ความถูกต้องของข้อมูล ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล เนื้อหาของฐานข้อมูล ใช้งานง่าย เข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก ตระหนักถึงความต้องการของผู้ใช้ ทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความยืดหยุ่น น่าเชื่อถือ ทันสมัยทำงานแบบบูรณาการ ระบบมีประสิทธิภาพ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว

3. คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นการวัดผลลัพธ์ของบริการ ประกอบด้วยลักษณะของการบริการ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น สมรรถนะ ความมีเมตตาจิต ความน่าเชื่อถือความปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร และการเข้าใจถึงผู้รับบริการ

4. ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to use) การวัดผลลัพธ์ของการใช้งาน ประกอบด้วยจำนวนระยะเวลาการใช้ การเข้าถึงระบบ ความสม่ำเสมอของการใช้งาน วัตถุประสงค์ของการใช้งานความเหมาะสมของการใช้งาน ระดับการใช้งาน ความสมัครใจ และแรงจูงใจในการใช้งาน

5. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดการตอบสนองของการใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ใช้ ประกอบด้วย ความพอใจเฉพาะอย่าง ความพอใจทั้งหมด ความพอใจในสารสนเทศ ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ต้องการกับสิ่งที่ได้รับ

6. ผลประโยชน์สุทธิ (Net Benefits) เป็นความสมดุลระหว่างผลกระทบทางบวกและทางลบ การวัดความสำเร็จของประโยชน์สุทธินั้นสำคัญที่สุด แต่ไม่สามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจได้หากไม่มีการวัดคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูล ผลประโยชน์สุทธิที่ได้รับของผู้ใช้งานเปรียบเสมือนความสำเร็จที่ได้จากการใช้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศโดยประโยชน์ดังกล่าวมีผลกระทบต่องานมากกว่าหนึ่งคนขึ้นไปจึงเรียกว่าประโยชน์สุทธิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ การนำข้อมูลหรือผลที่ได้จากการใช้ แบบสอบถามมา

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำค่าที่ได้จากการวิเคราะห์มาใช้ในการอ้างอิงเพื่อหาคำตอบหรือเพื่อหาข้อสรุปในการวิจัยจากเรื่องที่ศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 19,705 คน และกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ กำหนดขนาดตัวอย่างจากสูตรของ ยามาเน่ ได้จำนวน 393 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ
 - ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้คำถามอ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย ชัดเจน และครอบคลุมวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ
4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เมื่อเรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง
6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วนทุกด้านผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากกรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และค้นคว้าจากหนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปขอความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการศึกษา โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

1.1) นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2) คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.3) การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

1.4) ความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จากแบบสอบถามตอนที่ 4 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ได้แก่ คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดีและการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression) ในการทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบกับความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ความตั้งใจการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้อง ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ด้านความรวดเร็วทันเวลา ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้อง ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้อง ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 1

ตัวแปร	ความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)								VIF
	คุณภาพของระบบ		คุณภาพของข้อมูล		ความตั้งใจในการใช้งาน		ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน		
	β	P-Value	β	P-Value	β	P-Value	β	P-Value	
A ₁	0.136	0.000**	0.246	0.000**	0.221	0.000**	0.309	0.000**	2.163
A ₂	0.314	0.019*	0.175	0.004**	0.245	0.000**	0.187	0.001**	2.223
A ₃	0.269	0.000**	0.263	0.000**	0.241	0.000**	0.234	0.000**	1.895

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

A₁ = ด้านความรวดเร็วทันเวลา, A₂ = ด้านความปลอดภัย, A₃ = ด้านความถูกต้อง

2. การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านคุณภาพของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตารางที่ 2

ตัวแปร	ความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS)								VIF
	คุณภาพของระบบ		คุณภาพของข้อมูล		ความตั้งใจในการใช้งาน		ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน		
	β	P-Value	β	P-Value	β	P-Value	β	P-Value	
B ₁	0.211	0.000**	0.260	0.000**	0.247	0.000**	0.179	0.000**	1.885
B ₂	0.127	0.009**	0.199	0.000**	0.203	0.000**	0.361	0.000**	2.230
B ₃	0.534	0.000**	0.407	0.000**	0.319	0.000**	0.281	0.000**	1.830

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

B₁ = ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, B₂ = ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ, B₃ = ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

อภิปรายผล

1. คุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านความปลอดภัย ด้านความถูกต้อง ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต ปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร ปินตา (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ด้านระบบงาน ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ และด้านอุปกรณ์ มีผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และสอดคล้องกับ กาญจน์ สิทธิปรีชาพงษ์ (2564) ได้ศึกษา ความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (NSRU MIS) ระดับบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ พบว่า ด้านความปลอดภัยของระบบ และด้านความถูกต้องของข้อมูล มีการสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (NSRU MIS) ระดับบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ที่ใช้งานในองค์กร ซึ่งมีความถูกต้องแม่นยำ ทำให้ผู้ใช้งานสะดวก รวดเร็ว มากขึ้นกว่าการทำด้วยมือ รวมถึงมีความปลอดภัยในการใช้งานระบบ ทำให้ผู้ใช้งานมีความตั้งใจในการใช้งาน

2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต ปริมณฑล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานนท์ คงทน (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์บริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้การได้รับประโยชน์และการรับรู้การใช้งานของซอฟต์แวร์ และสอดคล้องกับ วิสุทธิ์ วัฒนธรรม และชาตยา นิลพลับ (2564) ได้ศึกษา ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้านรูปแบบของระบบและด้านความปลอดภัย ส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้ง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความสำเร็จในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น ทำให้ระบบมีคุณภาพต่อผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานนท์ คงทน (2563) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์บริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการบริการ มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้การได้รับประโยชน์และการรับรู้การใช้งานของซอฟต์แวร์ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของระบบสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของระบบ และด้านทัศนคติที่มีต่อการ

ใช้งานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความสำเร็จในการใช้งานระบบมากยิ่งขึ้น และทำให้ข้อมูลในระบบมีคุณภาพต่อผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อการนำไปใช้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และสร้างความชำนาญในการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกัน และถ่ายทอดทักษะและความรู้ให้กับคนอื่น ๆ ได้ อันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

2. ผู้ดูแลระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) สามารถนำผลวิจัยการศึกษานี้ไปใช้ เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงานของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับ และพึงพอใจในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ (e-LAAS) ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตต่าง ๆ หรือในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). *แนวทางปฏิบัติในการบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น.
- กาญจน์ สิทธิปรีชาพงษ์. (2564). *ความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (NSRU MIS) ระดับบุคคล มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ชญานนท์ คงทน. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้งานซอฟต์แวร์บริหารจัดการร้านค้าและบัญชีของธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม: กรณีศึกษา ธุรกิจค้าปลีกที่เข้าร่วมโครงการธงฟ้าประชารัฐ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2555). *ระบบสารสนเทศทางด้านการเงินและการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- วัชนิพร เศรษฐสุสโก. (2562). *ระบบสารสนเทศทางการบัญชี*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: วิ.เจ.พรินตติ้ง.

- วันวิสาข์ พวงมะลิ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิสุทธิ วัฒนธรรม และชาตยา นิลพลับ. (2564). ความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดชัยภูมิ. *วารสาร การจัดการและการพัฒนา*, 8(2), 93-109.
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2547). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสม การตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- อุมาพร ปินตา. (2563). ปัจจัยด้านองค์กร ด้านเทคโนโลยี คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความสำเร็จการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Journal of Management Science*, 35(8), 982-1003.
- DeLone, W.H., & McLean, E.R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60-95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาคาร 37 ชั้น 1 เลขที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ถนนอุททองนอก แขวงวชิระพยาบาล เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
โทรศัพท์: 097-9359356
Email: ajdhs.ssruj@gmail.com