

## บทที่ 5

### สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการประเมินผลการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ

- 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดพฤติกรรมการยอมรับการใช้ระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas)
- 2) ศึกษาถึงการเกิดพฤติกรรมการยอมรับการใช้ระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas)

ประชากรของงานวิจัยคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระบบ e-Laas ในองค์กรบริหารส่วนตำบล, องค์กรบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ W.G. Cochran, 1953 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 323 ตัวอย่าง (ยุทธ ไทยวรรณ, 2551) ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีข้อความจำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ e-Laas ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อความจำนวน 36 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับระบบ e-Laas ซึ่งเป็นในรูปแบบของการขอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบ e-Laas จำนวน 1 ข้อ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยในส่วนข้อความที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วย

ระบบสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติปรากฏค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) มีค่าเท่ากับ 0.966 สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูลโดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารหนังสือบทความสถิติตัวเลขวิทยานิพนธ์รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออินเทอร์เน็ต (Internet) เว็บไซต์ต่างๆและการเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามรวมจำนวนที่รวบรวมทั้งสิ้น 323รายซึ่งผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยผู้ศึกษาขอเสนอเป็นภาพรวมและข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ตามลำดับดังนี้

### 5.1.1 ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่าเจ้าพนักงานที่ใช้งานระบบ e-Laasพบว่า

- 1) เพศของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ เพศหญิงจำนวน 198 คน (61.4%) ที่เหลือคือ เพศชายจำนวน 125 คน (38.6%)
- 2) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับระดับปริญญาตรีจำนวน 257 คน (79.6%) รองลงไปคือระดับปริญญาโทจำนวน 52 คน (16%), ระดับปวส / อนุปริญญาจำนวน 12 คน (3.7%) ส่วนระดับมัธยมศึกษา / ปวช.และระดับปริญญาเอกนั้นมีจำนวนเท่ากันคือ 1 คน (0.3%) ตามลำดับ
- 3) ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 31-41 ปีจำนวน 197 คน (61.1%) รองลงมาคืออายุ 41-50 ปีจำนวน 76 คน (23.5%), มีอายุอยู่ในช่วง 20-31 ปี จำนวน 43 คน (13.3%) และมีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี เพียงเล็กน้อยจำนวน 7 คน (2.2%)ตามลำดับ

4) การใช้งานอินเทอร์เน็ตของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับมากกว่า 5 ชั่วโมง โดยมีจำนวน 215 คน (66.7%) รองลงมาคือการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับ 3-5 ชั่วโมงจำนวน 90 คน (27.8%) ตามมาด้วยการใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับ 1-2 ชั่วโมงจำนวน 18 คน (5.6%) และไม่มีใครเลยที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในระดับต่ำกว่า 1 ชั่วโมง ตามลำดับ

5) การใช้งานคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ระดับการใช้งานคอมพิวเตอร์มากกว่า 5 ชั่วโมงมีจำนวน 225 คน(69.8%) รองลงมาคือระดับการใช้งานคอมพิวเตอร์ 3-5 ชั่วโมงจำนวน 86 คน (26.5%) ในระดับการใช้งานคอมพิวเตอร์ 1-2 ชั่วโมงและระดับการใช้งานคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีการใช้งานเพียงเล็กน้อย มีจำนวน 11 (3.4%), 1 (0.3%) คน ตามลำดับ

6) สถานที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีจำนวน 178 คน (55.2%), เทศบาลจำนวน 122 คน (37.7%), องค์กรบริหารส่วนจังหวัดมีจำนวน 19 คน (5.9%) และอื่นๆจำนวน 4 คน (1.2%) ตามลำดับ

7) ภูมิภาคของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 100 คน (31.2%) รองลงมาคือ ภาคกลางมีจำนวน 62 คน (19.1%) ภาคใต้มีจำนวน 61 คน (18.8%) ภาคเหนือมีจำนวน 56 คน(17.3%) ภาคตะวันออกมีจำนวน 33 คน (10.2%) ภาคตะวันตกมีจำนวน 7 คน(2.2%) และ กรุงเทพฯและปริมณฑลมีจำนวน 4 คน(1.2%) ตามลำดับ

8) ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่คลังมีจำนวน 94 คน (29%) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีจำนวน 72 คน (22.2%), เจ้าหน้าที่อื่นๆมีจำนวน 69 คน(21.6%), เจ้าหน้าที่พัสดุมีจำนวน 48คน(14.7%) และเจ้าหน้าที่นโยบายและแผนมีจำนวน 40 คน(12.3%) ตามลำดับ

#### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-Laas ของพนักงานที่ใช้งานระบบ e-Laas

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อบรรทัดฐานของคนรอบข้าง (Subjective Norm: SN) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสำคัญในการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานสนับสนุนให้ใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อภาพลักษณ์ (Image: IM) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ การใช้งานระบบ e-Laas เป็นสัญลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 รองลงมาคือ การใช้งานระบบ e-Laas ส่งผลให้ท่านเป็นที่นับถือของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และการใช้งานระบบ e-Laas ส่งผลให้ท่านมีสถานะทางสังคมที่ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อความสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance: JR) อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ระบบ e-Laas เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 รองลงมาคือ การใช้งานระบบ e-Laas มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (Output Quality: Output) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ผลลัพธ์จากการใช้งานระบบ e-Laas อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจกับคุณภาพผลงานของระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อผลของงานก่อนหน้า (Result Demonstration: RD) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ท่านเห็นผลลัพธ์จากการใช้ระบบ e-Laas ได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ ท่านสามารถขยับแลกเปลี่ยนผลลัพธ์การใช้งานระบบ e-Laas กับผู้ใช้งานระบบ e-Laas คนอื่นได้และท่านสามารถถ่ายทอดผลลัพธ์จากการใช้งานระบบ e-Laas แก่ผู้อื่น ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อคุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ การรักษาความปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 รองลงมาคือ ในภาพรวมท่านคิดว่าอินเทอร์เน็ตมีความเร็วและเสถียรพอในการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 และความเร็วอินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ การใช้งานระบบ e-Laas ส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ ท่านสามารถเรียนรู้และใช้งานระบบ e-Laas ได้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24, ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบ e-Laas ได้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และท่านสามารถใช้งานระบบ e-Laas ได้อย่างไม่ติดขัดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 รองลงมาคือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์เหมาะสมต่อการใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ระบบ e-Laas มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ การใช้งานระบบ e-Laas ส่งผลให้การจัดทำงานประมวลผลเร็วขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38, เมื่อมองในภาพรวมท่านคิดว่า การใช้ระบบ e-Laas มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และการใช้งานระบบ e-Laas มีข้อดีมากกว่าข้อเสียมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use: PEOU) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ การอบรมการใช้งานระบบ e-Laas ทำให้เกิดความสะดวกเมื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ e-Laas เป็นเรื่องยากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27, การเรียนรู้ระบบ e-Laas เป็นเรื่องง่ายสำหรับท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09, การสอนใช้งานระบบ e-Laas มีความชัดเจนและสามารถเข้าใจได้ง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และการกรอกข้อมูล และแก้ไขข้อมูลในระบบ e-Laas เป็นเรื่องง่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานระบบ e-Laas มีความคาดหวังต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด คือ ท่านคิดว่าการใช้งานระบบ e-Laas เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือ ท่านมีความตั้งใจที่จะใช้ระบบ e-Laas ในการปฏิบัติงานครั้งต่อไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35, ท่านรู้สึกว่าการใช้งานระบบ e-Laas นั้นมีความสะดวกในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32, ท่านมีความต้องการที่จะใช้งานระบบ e-Laas มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28, ท่านเลือกใช้ระบบ e-Laas เป็นลำดับแรกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 และท่านจะแนะนำระบบ e-Laas ให้แก่ผู้อื่นที่ทำงานเกี่ยวข้องในด้านนี้หรือคนรู้จักของท่านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

### 5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบ e-Laas

สมมติฐานที่ 1 บรรทัดฐานของคนรอบข้าง (Subjective Norm: SN) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 1 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.472 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ บรรทัดฐานของคนรอบข้าง ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่ใช้งานระบบ e-Laas พฤติกรรมของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ที่สนับสนุนหรือต่อต้านระบบ e-Laas ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ e-Laas แต่อย่างใด ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 2 ภาพลักษณ์ (Image: IM) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 2 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.728 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ ภาพลักษณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าผู้ที่ใช้งานระบบ e-Laas ไม่ส่งผลให้มีฐานะทางสังคมดีขึ้นแต่อย่างใด และระบบ e-Laas ก็ยังไม่ใช่ระบบอันเป็นเอกลักษณ์ประจำองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance: JR) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 3 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 (Sig. < 0.05) กล่าวคือ ความสัมพันธ์กับงานมีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าหน้าที่ประจำตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับระบบ e-Laas ส่งผลต่อผู้ใช้งานระบบ e-Laas จำเป็นต้องใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 4 ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (Output Quality: Output) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 4 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.523 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าไม่ว่าระดับผลงานของระบบ e-Laas จะดีหรือไม่ดีก็จะไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ e-Laas ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 5 ผลของงานก่อนหน้า (Result Demonstrability: RD) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 5 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.790 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 5 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ ผลของงานก่อนหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าไม่ว่าระดับผลงานของระบบ e-Laas ที่ได้ดำเนินมาก่อนหน้านี้จะดีหรือไม่ดีก็จะไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ e-Laas ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 6 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.057 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ คุณภาพของอินเทอร์เน็ตไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าระดับความเร็วของ Internet ไม่ว่าจะเร็วหรือช้าก็จะไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ e-Laas ของกลุ่มผู้ที่ใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Al-Shafi S. and Weerakkoddy V. (2008), Anne Morris, Suha AlAwadhi (2009) และ Irfan Emrah Kanat, Sevgi Ozkan (2011)

สมมติฐานที่ 7 ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 7 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.004 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 (Sig. < 0.05) กล่าวคือ ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าระดับคอมพิวเตอร์ที่สูงของเจ้าหน้าที่จะส่งผลให้ปฏิบัติงานในระบบ e-Laas ได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yi-Shun Wang (2002) และ Borworn Paparatorn, Aivaporn Wangpipatwong, Wichian Chutimaskul (2008)

สมมติฐานที่ 8 ทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 8 มีค่าระดับ

นัยสำคัญอยู่ที่ 0.100 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 8 (Sig. > 0.05) กล่าวคือ ทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเพียงพอหรือไม่เพียงพอไม่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ Farn C.K., Fu J.R. and Chao W.P. (2006) และ Guoqing Chen, Nan Zhang, Xunhua Guo (2011)

สมมติฐานที่ 9 การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 9 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 9 (Sig. < 0.05) กล่าวคือ การรับรู้ประโยชน์มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่าหากผู้ใช้งานระบบ e-Laas รับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ e-Laas จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระบบ e-Laas ทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

สมมติฐานที่ 10 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use: PEOU) มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการใช้งานระบบ (Acceptance) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 10 มีค่าระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.000 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 10 (Sig. < 0.05) กล่าวคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งอธิบายได้ว่ายิ่งผู้ใช้งานรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบ e-Laas เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้ผู้ใช้งานระบบ e-Laas ใช้งานระบบ e-Laas ได้คล่องแคล่วและบ่อยขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Venkatesh V. and Davis F.D. (2000)

#### 5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบ e-Laas สามารถอธิบายในตารางที่ 5.1 ได้ดังต่อไปนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 5.1 ตารางแสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ระดับนัยสำคัญ (P < 0.05)	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1	บรรทัดฐานของคนรอบข้าง (Subjective Norm: SN)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.472	ปฏิเสธสมมติฐาน
2	ภาพลักษณ์ (Image: IM)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.728	ปฏิเสธสมมติฐาน
3	ความสัมพันธ์กับงาน (Job Relation: JR)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
4	ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (Output Quality: Output)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.523	ปฏิเสธสมมติฐาน
5	ผลของงานก่อนหน้า (Result Demonstrability: RD)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.790	ปฏิเสธสมมติฐาน
6	คุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.057	ปฏิเสธสมมติฐาน
7	ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.004	ยอมรับสมมติฐาน
8	ทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.100	ปฏิเสธสมมติฐาน
9	การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
10	การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use: PEOU)	ทัศนคติ, ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง	0.000	ยอมรับสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผล

การศึกษาการประเมินผลการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาเป็น 2 ส่วน ได้ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี และเป็นเจ้าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต มากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน

### 5.2.1 ระดับการยอมรับของปัจจัยการใช้งานระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเห็นว่าการใช้งานระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ทั้งยังขาดการให้การสนับสนุนและการอบรมอย่างต่อเนื่อง ระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่มีความยืดหยุ่นในการทำงาน รวมไปถึงการทำงานที่ทับซ้อนและขาดการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำให้เกิด ภาวะภาระงานซ้ำซ้อน มีเพียงกลุ่มที่ได้รับการงานดั้งเดิมอย่างเช่น การคลัง ที่สอดคล้องกับการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งทำให้สามารถใช้ระบบ e-Laas ได้อย่างชำนาญ

กล่าวได้ว่าระดับการยอมรับระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมของตัวแปรทั้ง 11 ตัว เท่ากับ 3.17 แปรผลได้ว่าผู้ใช้งานระบบ e-Laas ให้การยอมรับระบบ e-Laas ในระดับปานกลาง ซึ่งจากตัวแปรทั้ง 11 ตัว มีเพียงตัวแปรความสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance: JR) ที่มีค่าเฉลี่ย 3.63 แปรผลได้ว่าความสัมพันธ์กับงานส่งผลต่อการยอมรับระบบ e-Laas ในระดับมาก ส่วนตัวแปรที่เหลือทั้ง 10 ตัว อันได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีค่าเฉลี่ย 3.33, บรรทัดฐานของคนรอบข้าง (Subjective Norm: SN) มีค่าเฉลี่ย 3.31, ตัวแปรการยอมรับ (Acceptance) มีค่าเฉลี่ย 3.28, ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer) มีค่าเฉลี่ย 3.13, ผลของงานก่อนหน้า (Result Demonstrability: RD) มีค่าเฉลี่ย 3.12, การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use: PEOU) มีค่าเฉลี่ย 3.09, ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (Output Quality: Output) มีค่าเฉลี่ย 3.03, ทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource) มีค่าเฉลี่ย 3.03, ภาพลักษณ์ (Image: IM) มีค่าเฉลี่ย 3.01 และคุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet) มีค่าเฉลี่ย 2.9 ตัวแปรทั้ง 10 ตัวนี้สามารถแปรผลได้ว่าส่งผลต่อการยอมรับระบบ e-Laas ระดับปานกลาง

## 5.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ได้พบว่าปัจจัย บรรทัดฐานของคนรอบข้าง (Subjective Norm: SN) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.472, ภาพลักษณ์ (Image: IM) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.728, ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ (Output Quality: Output) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.523, ผลของงานก่อนหน้า (Result Demonstrability: RD) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.790, คุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.057 และทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.100 นั้น ไม่มีผลต่อระดับการยอมรับ (Acceptance) ระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ผลงานของระบบ e-Laas ทั้งปัจจุบันและในอดีตต่างไม่มีส่วนทำให้ผู้ใช้งานระบบ e-Laas ยอมรับระบบ e-Laas เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การใช้งานระบบ e-Laas ยังไม่ส่งผลต่อการมีสถานภาพทางสังคมที่ดีขึ้น รวมไปถึงคุณภาพของอินเทอร์เน็ตและความพร้อมของอุปกรณ์ในการใช้งานระบบ e-Laas ก็ไม่ได้ส่งผลต่อเจ้าหน้าที่ให้ใช้งานระบบ e-Laas เพิ่มมากขึ้นแต่อย่างใด

ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับ (Acceptance) ได้แก่ปัจจัย ความสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance: JR) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.000, ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.004, การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease Of Use: PEOU) มีระดับนัยสำคัญที่ 0.000 นั้น ได้มีความสัมพันธ์ต่อระดับการยอมรับ (Acceptance) ระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่างานที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับระบบ e-Laas ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ยอมรับระบบ e-Laas มากขึ้น รวมไปถึงหากเจ้าหน้าที่มีทักษะคอมพิวเตอร์ การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในระดับสูงก็จะยอมรับและเลือกใช้ระบบ e-Laas เช่นกัน

การยอมรับระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และการจะพัฒนาระบบ e-Laas นั้นต้องให้ความสำคัญแก่ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความสัมพันธ์กับงาน (Job Relation: JR), ทักษะในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer), การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) และการรับรู้ความง่ายในการทำงาน (Perceived Usefulness: PU) เป็นประเด็นหลักในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ e-Laas ให้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถจัดเรียงความสำคัญโดยเรียงลำดับตามระดับค่านัยสำคัญ ซึ่งในกรณีที่ระดับนัยสำคัญเท่ากันนั้น ให้ใช้ค่าเฉลี่ย

ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับในการเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1) ความสัมพันธ์กับงาน (Job Relation: JR) มีค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งความสัมพันธ์กับงานนั้นมีระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดที่ 3.63 ส่งผลให้ปัจจัยความสัมพันธ์กับงาน เป็นปัจจัยแรกที่ต้องพิจารณาในการใช้งานระบบ e-Laas รวมไปถึงเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศระบบใหม่ซึ่งสอดคล้องกับ Jeong-Dong Lee, Jongsu Lee, Sinawong Sang (2009) ที่พบว่าความสัมพันธ์กับงานนั้นส่งผลต่อระดับการยอมรับ ซึ่งหากระบบที่ทำอยู่นั้นเกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงแล้วผู้ใช้งานมีแนวโน้มที่จะยอมรับระบบมากกว่าการใช้ระบบเป็นการปฏิบัติการที่เสริมขึ้นมาหรือเป็นทางเลือกในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ Guoqing Chen, Nan Zhang, XunhuaGuo (2011)พบว่าความสัมพันธ์กับงานสามารถเพิ่มขึ้นได้จากการที่ผู้บังคับบัญชาชี้แจงให้ความเข้าใจแก่พนักงาน และจัดทำคู่มือบอกขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับงานและระบบปฏิบัติการ รวมไปถึงการชี้แจงถึงความสำคัญที่นำระบบมาใช้ในงานที่เกี่ยวข้อง บอกถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบใหม่

2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) มีค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ค่าเฉลี่ย 3.33 ซึ่งความสัมพันธ์กับงานนั้นมีระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยลำดับที่ 2 ที่ 3.33 ส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์ เป็นปัจจัยลำดับที่ 2 ที่ควรพิจารณาในการใช้งานระบบ e-Laas รวมไปถึงเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศระบบใหม่ซึ่งสอดคล้องกับ Deron Liang, Fengyi Lin, Seedy S. Fofanah (2011) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์นั้นส่งผลต่อระดับการยอมรับ โดยที่การรับรู้ประโยชน์นั้นเกิดจากการรับรู้ประโยชน์ของระบบ รวมไปถึงเข้าใจระบบว่าสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่ตัวเองและการทำงาน ซึ่งการชี้แจงอธิบายและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ล้วนแล้วแต่ส่งผลให้การรับรู้ประโยชน์เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ Anna A.CheAzmi, Nor Haida Abdul Hamid, YusnizaKamarulzaman (2012) พบว่าการรับรู้ประโยชน์สามารถทำให้เพิ่มขึ้น ได้ด้วยการจัดทำคู่มือและการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่ชัดเจน สามารถใช้ได้จริง รวมไปถึงการมีพี่เลี้ยงคอยสอนการใช้งาน ก็เป็นอีกทางหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มการรับรู้ประโยชน์ให้เพิ่มสูงขึ้น

3) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PerceivedEase Of Use: PEOU) มีค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ค่าเฉลี่ย 3.09ซึ่งความสัมพันธ์กับงานนั้นมีระดับนัยสำคัญที่ 0.000 และมีค่าเฉลี่ยลำดับที่ 3 ที่ 3.09ส่งผลให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยลำดับที่ 3ที่ควรพิจารณาในการใช้งานระบบ e-Laas รวมไปถึงเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศระบบใหม่ซึ่งสอดคล้อง

กับ Jen-Hung Huang, Stacy Huey-Pyng Shyu (2011) ที่พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นส่งผลต่อระดับการยอมรับ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานนั้นขึ้นอยู่กับความยืดหยุ่นของระบบ และความเข้าใจในระบบปฏิบัติการนั้นๆ และยังพบอีกว่าการยอมรับอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับระบบทำให้พนักงานสามารถรับรู้การใช้งานเพิ่มขึ้น รวมไปถึงส่งผลต่อระดับการยอมรับที่เพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ Nour-Mohammad Yaghoubi, Sedighe Hatami Bahman Beiglo, Roghaye Zare (2011) พบว่าสามารถเสริมการรับรู้ความง่ายในการใช้งานสามารถทำได้ โดยการให้ผู้ใช้ระบบได้มีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาระหว่างกัน

4) ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Skill: Computer) มีค่าระดับนัยสำคัญที่ 0.00 ค่าเฉลี่ย 3.13 ซึ่งความสัมพันธ์กับงานนั้นมีระดับนัยสำคัญที่ 0.004 ส่งผลให้ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยลำดับที่ 4 ที่ควรพิจารณาในการใช้งานระบบ e-Laas รวมไปถึงเป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศระบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับ Borworn Papatorn, Aivaporn Wangpipatwong, Wichian Chutimaskul (2008) ที่พบว่า ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์นั้นส่งผลต่อการยอมรับ โดยที่คนที่มีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์สูง มีการยอมรับระบบปฏิบัติการต่างๆ ได้ดีกว่า คนที่มีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ต่ำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Irfan Emrah Kanat, Sevgi Ozkan (2011) ที่พบว่า การอบรมทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นประจำ ส่งผลให้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์พัฒนาตามระบบที่พัฒนา ทำให้พนักงานสามารถใช้งานระบบต่างๆ ได้ดีขึ้น รวมไปถึงระดับการยอมรับที่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

นอกจาก 4 ปัจจัยที่สอดคล้องตามสมมติฐานข้างต้นแล้วนั้น ปัจจัยที่น่าสนใจที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานระบบสารสนเทศในระบบออนไลน์ (Online) เช่น ระบบ e-Laas นั้นจำเป็นต้องพึ่งพา 2 ปัจจัยนี้ในการปฏิบัติงาน คือ

1) ปัจจัยด้านอินเทอร์เน็ต ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานระบบปฏิบัติการออนไลน์ที่จำเป็นต้องใช้ ถึงแม้ในงานวิจัยชิ้นนี้นั้น ตัวแปรคุณภาพของอินเทอร์เน็ต (Internet Quality: Internet) จะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับระบบ e-Laas สืบเนื่องจากระดับนัยสำคัญที่ 0.057 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แต่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มปัญหาที่พบในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาทางการปฏิบัติงานอินเทอร์เน็ตและตัวบริการ (Operation, Internet and Server) รวมไปถึงสอดคล้องกับงานของ Al-Shafi S. and Weerakkoddy V. (2008) ที่กล่าวว่า “ความเร็ว และความปลอดภัยของอินเทอร์เน็ตนั้นส่งผลต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบออนไลน์”

2) ปัจจัยทางด้านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานระบบปฏิบัติการออนไลน์ที่จำเป็นต้องใช้ ถึงแม้ในงานวิจัยชิ้นนี้นั้น ตัวแปรทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงาน (Resource Condition: Resource) จะไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับระบบ e-Laas สืบเนื่องจากระดับค่านัยสำคัญที่ 0.057 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ที่ 0.05 แต่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่จำเป็นในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มปัญหาที่พบในแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่หากเราประยุกต์ให้ระบบ e-Laas หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบออนไลน์อื่น สามารถใช้งานระบบได้หลายทางเลือก ไม่จำกัดเพียงแต่ต้องเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเว็บเบราว์เซอร์อันใดอันหนึ่ง ก็สามารถส่งผลให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบออนไลน์นั้นๆ มีความยืดหยุ่นและสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา แก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ต ที่อาจจะเกิดปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Farn C.K., Fu J.R. and Chao W.P. (2006) ที่กล่าวไว้ว่า “ทรัพยากรที่ใช้ปฏิบัติงานที่เพียงพอจะส่งผลให้การทำงานไหลลื่น และส่งผลต่อการยอมรับระบบที่เพิ่มมากขึ้น” นอกไปจากนี้ Guoqing Chen, Nan Zhang, XunhuaGuo (2011) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “การปฏิบัติงานที่มีทางเลือกให้ใช้งานอย่างหลากหลาย จะส่งผลให้ผู้ใช้งานให้ความสนใจและยอมรับระบบนั้นเพิ่มมากขึ้น”

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการประเมินผลการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการจัดทำงบประมาณท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) ผู้จัดทำมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางต่อไปในอนาคต 3 ประการ คือ

5.3.1 สืบเนื่องจากปัญหาอินเทอร์เน็ตและตัวบริการ (Internet and Server) ที่ใช้ในการปฏิบัติการในระบบ e-Laas นั้นแสดงให้เห็นถึงความไม่พร้อมด้านโครงสร้างเทคโนโลยีพื้นฐานของทั้งส่วนกลางและส่วนท้องถิ่น ที่ไม่มีความเสถียรทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก ซึ่งสอดคล้องกับส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะระบบ e-Laas โดยแสดงออกในตารางที่ 4.7.1 ตารางแสดงกลุ่มปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานอินเทอร์เน็ตและตัวบริการ (Operation, Internet and Server) ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อเสนอแนะการใช้งานระบบ e-Laas ซึ่งหากเราพิจารณาปัญหาให้ดีแล้วนั้น ปัญหานี้เกิดจากความไม่พร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านอินเทอร์เน็ต ของส่วนกลางและท้องถิ่น ส่งผลให้การทำงานนั้นเกิดการติดขัด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความไม่พอใจและไม่ยอมรับระบบการแก้ไขขั้นต้นสามารถทำได้โดยง่าย โดยการจัดทำระบบปฏิบัติการแบบออฟไลน์(Offline) และเพิ่มช่องทางการบรรจุข้อมูล(Upload)เข้าในระบบ e-Laas หากสามารถกระทำได้จริงแล้วระบบ e-Laas จะสามารถกระทำได้แม้มีอินเทอร์เน็ตและตัวบริการที่เสีย เพราะสามารถเก็บข้อมูลในรูปแบบของข้อมูลดิบ(Data)เพื่อรอการบรรจุข้อมูลภายหลังเมื่ออินเทอร์เน็ตหรือตัวบริการสามารถใช้งานได้

ตามปกติ ลดขั้นตอนการต้องกรอกข้อมูลใหม่ที่สูญหายในระบบออนไลน์(Online)รวมไปถึงกรณี เว็บบราวเซอร์หรืออินเทอร์เน็ตเสียส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

5.3.2 อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานระบบ e-Laas ทั้งคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ ควรที่จะมีอย่างพอเพียงในการใช้งาน ซึ่งปัญหานี้ได้สอดคล้องกับส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะระบบ e-Laas โดยแสดงออกในตารางที่ 4.7.2 ตารางแสดงกลุ่มปัญหาด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่กล่าวเกี่ยวกับปัญหาในการใช้งานระบบ e-Laas เนื่องจากอุปสรรคที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน, การพิมพ์ไม่สามารถทำได้เนื่องจากอุปสรรคไม่ตรงกับที่ระบบกำหนด เป็นต้น นอกจากนี้ควรพัฒนาทางเลือกในการใช้งานระบบที่นอกไปจากคอมพิวเตอร์ด้วย เช่นกัน เช่น สามารถใช้งานระบบผ่านทาง Smart Phone หรือ iPad ได้เพื่อสร้างความยืดหยุ่นและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการใช้งานระบบ e-Laas ได้ในทุกเว็บเบราว์เซอร์ และทุกระบบปฏิบัติการไม่จำกัดอย่างเช่นในปัจจุบัน

5.3.3 การศึกษาที่ควบคู่กับงานวิจัยนี้หรืองานวิจัยเชิงปริมาณอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไม่จำกัดเฉพาะระบบ e-Laas แต่เพียงเท่านั้น เพราะหลักการทำงานมีความใกล้เคียงกัน สามารถประยุกต์ใช้ร่วมกันกับงานใน ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ชนิดอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะระบบ e-Laas โดยแสดงออกในตารางที่ 4.7.3 ตารางแสดงกลุ่มปัญหาด้านการเชื่อมโยงระบบ e-Laas กับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการที่ลักษณะของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) นั้นขาดการเชื่อมโยง และมีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกันระหว่างระบบไม่สามารถดึงข้อมูลระหว่างกันได้โดยสะดวก เช่น ระบบ e-Laas และ ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการประเมินผล (e-Plan) ตามที่ในข้อเสนอได้ระบุไว้รวมไปถึงในส่วนองระบบอื่นๆ เช่น ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement:e-gp) และระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ แบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) เป็นต้น โดยได้ปรากฏใน ซึ่งการทำการศึกษาจะให้ประโยชน์ 2 ประการคือ

1) ประโยชน์แก่ตัวระบบโดยรวมที่สามารถอ้างอิง หากดูรวมไม่เสียเวลาซ้ำซ้อนในการทำการศึกษา สามารถกำหนดเป็นกฎหลัก เพื่อกำหนดการทำงานหรือทักษะอย่างคร่าวๆได้

2) ประโยชน์อย่างที่สอง คือ การเข้าใจระบบหรือระบบที่ทำการศึกษาลึกซึ้งยิ่งขึ้น เมื่อมีกฎเกณฑ์เปรียบเทียบแล้วการประยุกต์ สร้าง ใช้ ประเมิน ก็สามารถทำได้โดยง่าย และสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนไปตามลักษณะของระบบ เป็นงานง่ายแก่การ ปรับปรุง แก้ไข หรือใช้งานมากยิ่งขึ้น

5.3.4 ควรจัดการอบรมพื้นฐานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อย 6 เดือนครั้ง เพื่อเป็นการทบทวน อธิบาย และแก้ไขระบบ สืบเนื่องจากทุกระบบมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาการจัดฝึกอบรมร่วมกัน นอกจากจะเป็นการฝึกทักษะของเจ้าหน้าที่ให้เท่าทันระบบแล้ว ยังเป็นการสร้างเครือข่ายกันระหว่าง ผู้ใช้งานระบบอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อลดปัญหาในการใช้งานสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเองในกลุ่มทั้งในระบบเดียวกัน หรือระหว่างระบบ ทำให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอีกทาง หนึ่งซึ่งสอดคล้องกับส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะระบบ e-Laas โดยแสดงออกในตาราง ที่ 4.7.4 ตารางแสดงกลุ่มปัญหาด้านการขาดการให้ความสำคัญจากผู้เกี่ยวข้องกับระบบ e-Laas และ ขาดการอบรมการใช้งานระบบ e-Laas ที่กล่าวเกี่ยวกับความต้องการที่จะ ได้รับความสนใจจาก ผู้บังคับบัญชาและอบรมเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานในระบบ e-Laas

#### 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

ในงานการประเมินผลการยอมรับเทคโนโลยีของระบบการจัดทำงบประมาณ ท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Laas) นี้มีข้อจำกัด คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบ ถึงแม้ว่าจะ สามารถทำได้ครอบคลุมทุกจังหวัดภายในประเทศแล้วก็ตาม แต่หากดูอัตราส่วนของภาคที่ค่อนข้างไป ทางภาคใดภาคหนึ่งอย่างเห็นได้ชัดแล้ว ทำให้การกระจายของกลุ่มตัวอย่างยังไม่ดีเท่าที่ควร

#### 5.5 ข้อเสนอสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไป ทำโดยใช้งานวิจัยเรื่องนี้เป็นฐาน สามารถทำได้ทั้งแบบคุณภาพ และ ปริมาณ โดยทั้งคู่สามารถช่วยกันพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยใช้งานวิจัย ชี้นี้เป็นฐานได้ทั้งสิ้น ซึ่งแนวทางในการทำมีดังต่อไปนี้

5.5.1 สำหรับงานวิจัยเพิ่มเติมเชิงปริมาณ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในข้างต้นว่า การทำงานวิจัย เชิงปริมาณ โดยใช้หลักแนวคิดเดียวกันหรือใกล้เคียง ทดสอบกับระบบอื่นๆ ที่ไม่ใช่ ระบบ e-Laas หรือทำซ้ำกับระบบ e-Laas ก็ตามแต่แล้วแต่จะเป็นส่วนเสริมการพัฒนาให้แก่งานวิจัยที่เกี่ยว ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ต่อไปในอนาคตดังนั้นหากต้องการทำงานวิจัยเชิง ปริมาณในขอบเขตเนื้อหาของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ก็สามารถใช้งานวิจัยชี้นี้ ร่วมกับงานวิจัยอื่นเพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานวิจัยได้



5.5.2 สำหรับงานวิจัยเชิงคุณภาพนั้น สามารถประยุกต์ใช้เนื้อหาในวิจัยฉบับนี้ รวมไปถึงที่อ้างอิงในที่ต่างๆ ว่าเป็นทิศทางกรอบในการเจาะลึก ว่าแท้จริงแล้วเพราะอะไรกันแน่ที่ทำให้บางปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับและใช้งาน และปัจจัยใดไม่ส่งผล การทำงานเชิงคุณภาพจะทำให้เราเห็นภาพที่ชัดเจนกว่า คล้ายการเจาะลึกประเด็นที่ได้มาจากการสำรวจคร่าวๆ ลงไปจนถึงแก่นของปัญหาและทำการแก้ไข ซึ่งแน่นอนว่าการทำเช่นนี้มีข้อจำกัดที่ว่า อาจจะไม่สามารถใช้กับพื้นที่อื่นได้ แต่การสร้างแนวทางเพื่อทำการศึกษาต่อแม้ไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมได้เต็มที่ แต่ก็ยังสามารถอธิบายได้บางส่วน อย่างที่ Venkatesh V. and Davis F.D. ได้พยายามพัฒนาหลักแนวคิดอย่างไม่หยุดยั้ง จาก TAM สู่อ TAMII จาก TAMII สู่อ TAMIII เพื่อแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดเพื่อลดความผิดพลาดและเป็นประโยชน์ในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่และระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved