

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พชวัญ ชูอำไพ¹, ชลิตา ศรีนวล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) จำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีสิทธิใช้งานระบบบัญชีสามมิติใน สจล. และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนทั้งสิ้น 97 ตัวอย่าง แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก คือ ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้การทำงานของระบบ และความพึงพอใจต่อการใช้งาน ข้อมูลเก็บรวบรวมระหว่างเดือนมกราคมถึงกันยายน 2558 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. แตกต่างกัน หากจำแนกการรับรู้การทำงานของระบบ นั่นคือ การรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ การรับรู้การออกแบบระบบ และการรับรู้สิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.01 และ

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับรู้ประสิทธิภาพจากการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.18 รองลงมา คือ การรับรู้ด้านการออกแบบการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และปัญหาด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ตามลำดับ ดังนั้น ผู้ดูแลระบบควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาและปรับปรุงระบบการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติเป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ประสิทธิภาพ, การใช้งาน, ระบบบัญชีสามมิติ

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พาชวิญ ชูอำไพ

E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: ชลิตา ศรีนวล

E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

User Satisfaction Analysis of the Three-Accrual Basis Accounting Dimensions Software Program at Thailand's King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Phakhwan Chooamphai¹, Chalita Srinuan²

Abstract

The study compared user satisfaction, program performance, and user perception regarding three-accrual basis accounting dimensions as used by the Thai university King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang, and were classified following program performance perception. 97 individuals were selected for interview by use of purposive sampling method. Data was collected using a questionnaire which consisted of three parts: personal information, program performance perception, and user satisfaction. Data were collected during January to September 2015. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, mean, and standard deviation, and One-way analysis of variance (ANOVA). Hypotheses testing results showed that system efficiency and usefulness, system design and system support affect user satisfaction significance at the 0.01 level. Moreover, overall user satisfaction was average. Perception of system efficiency and usefulness had the highest mean rating score (3.18) following by system design (3.04), and system support considered the least perceived factor (2.96). Therefore, accounting units which

¹ Administrative Officer in Faculty of Administration and Management King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.

² Assistant Professor Dr. in Faculty of Administration and Management King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.

utilize the three-dimensional accrual basis of accounting program should focus on system support first in order to create end-user satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Efficiency, Three Dimensions Accrual Basis Accounting Program

Corresponding Author: Phakhwan Chooamphai

E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th

Corresponding Author: Chalita Srinuan

E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

บทนำ

ในการบริหารองค์กร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทุกๆ ส่วนงาน เพื่อให้องค์กรสามารถแข่งขันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป การเงินและการบัญชีเป็นอีกส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดขององค์กร ในการนำเสนอและเปิดเผยการดำเนินงาน สภาพคล่องและฐานะการเงินขององค์กร ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำระบบสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการบันทึก ตรวจสอบและเผยแพร่ข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อลดต้นทุน ลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน สถาบันการศึกษาเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีจัดการกับข้อมูลด้านการเงินและบัญชีที่เรียกกันว่า ระบบบัญชีสามมิติ

โดยปกติในแต่ละปีงบประมาณ (1 ตุลาคมของแต่ละปีถึง 30 กันยายนของปีถัดไป) หน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาล รวมทั้งสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ จะต้องมีการเสนอเพื่อของบประมาณ โดยระบบการเงินและบัญชีรูปแบบเดิมจะทำหน้าที่คุมการใช้จ่าย เพราะการใช้จ่ายในแต่ละรายการนั้นจะมีขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่การขออนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานเพื่อดำเนินการ หลังจากนั้นจะมีการดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง หรือใช้จ่าย มีการวางฎีกาไปที่กรมบัญชีกลางเพื่อขอเบิกจ่าย และมีขั้นตอนการจ่ายเงินซึ่งจะจบการทำงานของแต่ละรายการ หลังจากนั้นข้อมูลรายการใช้จ่ายจะเข้าสู่ระบบบัญชีเพื่อแยกทำรายงานทางการเงินและบัญชี ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะการทำงานดังกล่าวเป็นการทำงานที่เน้นในเรื่องของการควบคุมการใช้จ่ายมากกว่าที่จะนำเอาข้อมูลมาใช้ในเรื่องการบริหารและการประเมินผลงานหรือการคิดต้นทุน ประสิทธิภาพการทำงานของระบบบัญชีราชการในอดีตจึงแตกต่างกับระบบบัญชีของบริษัทที่พยายามจะเน้นในเรื่องการสร้างรายงานเพื่อการบริหารและการจัดการเป็นสำคัญ มีการสร้างงบกำไรขาดทุน หรือแยกประเภทเพื่อคิดต้นทุน ดังนั้น ระบบบัญชีสามมิติจึงเป็นระบบสารสนเทศทางบัญชีอีกระบบหนึ่งซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเชิงบริหารของหน่วยงานราชการและสถาบันการศึกษามากขึ้น

ระบบบัญชีสามมิติเป็นระบบสารสนเทศทางบัญชีที่พิจารณาความสัมพันธ์ในสามมิติ ดังนี้ มิติแรก คือ มิติหน่วยงาน มีการแยกการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ออกจากกันอย่างชัดเจน เพื่อสะท้อนถึงการทำงานของแต่ละหน่วยงาน มิติที่สอง คือ

แผนงาน การทำงานของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า ดังนั้น มิติที่จึงมองที่ประสิทธิภาพของแผนงานได้ และควบคุมให้เป็นไปตามแผน และมิติที่สาม คือ กองทุน เปรียบเสมือนกองเงินที่แยกออกเป็นกองๆ แต่ละกองมีกฎเกณฑ์การรับ - จ่ายอย่างชัดเจน การใช้เงินของแผนงานใด หน่วยงานใด จะต้องมีความชัดเจน มีระบบงบประมาณ และวัตถุประสงค์ของกองทุนชัดเจน

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง งาน (สจล.) ได้เริ่มใช้โปรแกรมบัญชีพีอาร์บี - จ่ายระบบสามมิติของสถาบัน ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2548 และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ ในปี 2555 โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศ และความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลพบว่า ความรวดเร็วในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ผู้ใช้มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ผลการสำรวจดังกล่าวเป็นการนำเสนอข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาปรับปรุงระบบบัญชีสามมิติ อย่างไรก็ตาม ยังไม่มีการศึกษาถึงรายละเอียดของแต่ละด้าน รวมทั้งระยะเวลาของการให้บริการระบบบัญชีสามมิติที่ต่อเนื่อง การพัฒนาระบบและกระบวนการจัดอบรมและจัดทำคู่มือใช้งานที่ สจล. ดำเนินการ อาจส่งผลต่อการรับรู้ประสิทธิภาพการใช้งานของระบบในด้านต่างๆ เพิ่มมากขึ้นจากอดีต ดังนั้น เพื่อให้ผู้บริหารทราบข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและสภาพปัญหาในการใช้งานระบบดังกล่าวที่เป็นปัจจุบัน ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาความพึงพอใจและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมบัญชีพีอาร์บี-จ่ายระบบสามมิติมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการศึกษาจำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ ด้านการรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ การรับรู้การออกแบบระบบ และการรับรู้การสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้การใช้งานระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของ สจล. จำแนกตามการรับรู้การทำงานของระบบ

การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด

ในปัจจุบันการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโปรแกรมทางบัญชีมาใช้เกิดขึ้นกับองค์กรต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การบันทึกบัญชีสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม, 2555) ซึ่งประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศนอกจากจะพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) แล้ว ความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ (Herbert, 1960: 180 - 181) ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับระบบสารสนเทศทางบัญชี

Venkatesh et al. (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ขึ้นเพื่ออธิบายถึงการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งอาศัยความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากทฤษฎีที่เกิดขึ้นมาก่อน เช่น ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action หรือ TRA) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior หรือ TPB) แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM และ แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU) เป็นต้น และในปัจจุบันทฤษฎี UTAUT ถูกนำไปใช้ศึกษาและพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของพนักงานในองค์กรภาครัฐหรือการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภคที่หลากหลาย อาทิ อุตสาหกรรมธนาคาร อุตสาหกรรมสื่อและบันเทิง และอุตสาหกรรมโทรคมนาคมและการสื่อสาร เป็นต้น

ทฤษฎี UTAUT อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมหรือการใช้งาน ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ซึ่งหมายถึง ประโยชน์ในการใช้งาน ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ได้จากการใช้งาน 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy)

หรือความง่ายในการใช้งาน ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใช้งาน

- 3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) อาทิ บุคคลใกล้ชิดหรือสื่อต่างๆ และ
- 4) สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกหรือสิ่งสนับสนุนในการใช้งานมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ ในขณะที่เดียวกันปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้งาน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และ ความสนใจในการใช้งาน เป็นปัจจัยเสริมที่มีผลต่อการใช้งานเช่นกัน

หากพิจารณาระบบสารสนเทศทางบัญชี ซึ่งเป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลทางการเงินและบัญชี เพื่อนำเสนอในรูปรายงานทางบัญชี รายงานทางการเงินและรายงานการบริหารขององค์กร ซึ่งระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรได้หลายด้าน อาทิ การเก็บบันทึกรายการที่เกิดขึ้นจริงกับองค์กร การประมวลผลข้อมูลให้ได้สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการวางแผน การสั่งการและการควบคุม การควบคุมสินทรัพย์ เป็นต้น (นิพนธ์เห็นโชคชัยชนะ และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2554) และยังช่วยลดปัญหาการตัดสินใจผิดพลาดการมีข้อมูลมากเกินไป (Information Overload) ของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพผลด้วย (Hurt, 2010: 276) ดังนั้น ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชีควรประกอบไปด้วย ความถูกต้องเชื่อถือได้ สอบถามความถูกต้องได้ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศ และความทันเวลา (แห่งน้อย ใจอ่อนน้อย, 2548)

นอกจากนี้ การออกแบบระบบและสิ่งสนับสนุนการใช้งานระบบยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้งานด้วย โดยการออกแบบระบบหมายรวมถึงการวิเคราะห์และสร้างระบบ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ระบบจะเริ่มต้นจากการหาความต้องการ (Requirement) ของระบบสารสนเทศว่าคืออะไร หรือต้องการเพิ่มเติมอะไรเข้าไปในระบบ เพื่อให้การสร้างระบบสารสนเทศนั้นให้ใช้งานได้จริง และปรับปรุงหรือแก้ไขระบบสารสนเทศเดิมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ การอำนวยความสะดวกหรือสิ่งสนับสนุนในการใช้ระบบสารสนเทศ โดยผ่านกระบวนการสื่อสาร อบรม เผยแพร่ในสื่อรูปแบบต่างๆ ยังช่วยทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้เข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น และนำสารสนเทศไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ระบบสารสนเทศทางบัญชีเป็นระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์กร ประสิทธิภาพของระบบ การออกแบบและการมีสิ่งสนับสนุนการใช้งานที่ดี ส่งผลต่อผลลัพธ์ในการใช้งานที่ตรงตามความต้องการหรือเกินความต้องการของผู้ใช้งาน และทำให้ผู้ใช้งานมีความรู้สึกที่ดี เกิดความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศดังกล่าวได้

ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งเป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ หรือประสบการณ์ของบุคคล ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

Fred (1998: 126) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากความหมายความพึงพอใจ สรุปได้ว่า เป็นผลที่เกิดจากความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด และถ้าพบว่าดีก็จะเกิดความพึงพอใจในใช้งาน แต่ถ้าหากพบว่าไม่ดีก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทางบัญชี เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชี ในองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีระบบสารสนเทศทางบัญชีที่แตกต่างกันไป และมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใช้หรือการใช้งานที่ต่างกันไปด้วยเช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบ

โสภิตา แพรดำ (2546) ทำการศึกษาเชิงทดลองกับกลุ่มเจ้าหน้าที่งานบัญชีของสำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือในการใช้งานระบบบัญชี 3 มิติ พบว่า ผู้ใช้มีความพอใจต่อระบบอยู่ในระดับดี ต่อมาธัญนันท์ กระจาษ (2549) พัฒนารายงานระบบ งบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ - พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

พระนครเหนือเพื่อรองรับการสนับสนุนข้อมูลตลอดจนการตัดสินใจในการบริหารงาน ทั้งทางด้านการเงินและบัญชีให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยพัฒนาประสิทธิภาพของระบบด้านความต้องการของ ผู้ใช้งาน การใช้งาน และความปลอดภัยในการใช้งาน และพบว่าระดับความพึงพอใจ ของผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบงบประมาณ ระบบพัสดุ ระบบงานการเงิน และระบบบัญชี ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้อง กับการศึกษาเชิงประจักษ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีของดวงฤดี ชีวานุกูล (2556) ที่ระบุว่าประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางบัญชี สามารถวัดได้จากความถูกต้อง ความสมบูรณ์ครบถ้วน ความเข้าใจได้และความทันต่อเวลาของสารสนเทศ ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้หรือทัศนคติต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางบัญชี จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบระบบ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ทางบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ อาทิ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงาน คลังเขต เป็นต้น ที่พบมากที่สุด 3 อันดับ คือ ปัญหาด้านเทคโนโลยีของระบบ รองลงมา คือ ปัญหาด้านโครงสร้างระบบข้อมูลรายรับ และปัญหาการรับเงินโดยไม่มีฐานข้อมูล (สุมาลี สุวรรณพิบูลย์, 2552) นอกจากนี้ สุรัสวดี ทีเจียว (2553) และพรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูริย์ (2554) ได้เพิ่มเติมประเด็นความสำคัญของการออกแบบระบบหรือเว็บไซต์ ให้ง่ายต่อ การใช้งาน ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็วในการทำรายการและความปลอดภัย อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องผลการศึกษาของภัทราวดี ทองมาลา (2558) เกี่ยวกับการยอมรับ ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ที่พบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีได้ส่งผลต่อ การใช้งาน ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้หรือทัศนคติต่อการออกแบบของระบบ สารสนเทศทางบัญชีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสนับสนุน

สิ่งสนับสนุนหรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบสารสนเทศทาง บัญชี ในที่นี้หมายถึง สิ่งสนับสนุนทางกายภาพและบุคลากร เพื่อให้การใช้งานระบบ

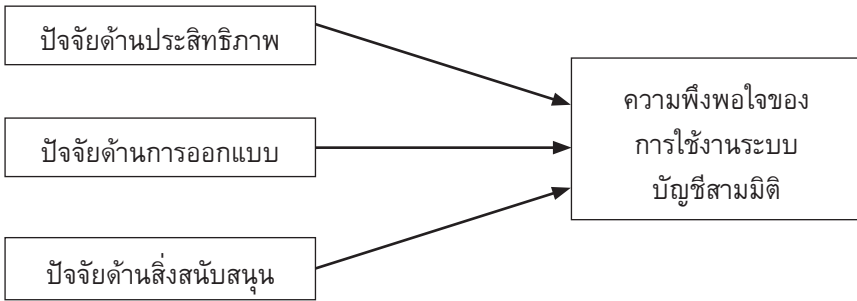
การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารฯ

สารสนเทศทางบัญชีที่มีประสิทธิภาพ

วัชรีย์ พยัคฆ์ (2551) พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศทางบัญชีในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เกิดจากบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านการบันทึกบัญชี ความพร้อมในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการใช้คอมพิวเตอร์ในการบันทึกบัญชีในระดับปานกลาง และแตกต่างกันตามประสบการณ์การทำงาน เช่นเดียวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วรรณษา เจริญนาน, 2556, สุมาลี สุวรรณพิบูลย์, 2552 และสุรัสวดี ทีเขียว, 2553) องค์กรวิจัยวิสาหกิจและเอกชนให้ความสำคัญในสิ่งสนับสนุนการใช้งานเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของอารดา จันทสมบุรณ์ (2553) และเสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ที่พบว่า หากองค์กรที่มีการใช้ระบบสารสนเทศทางบัญชี มีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และบุคลากรจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบได้ ดังนั้น การสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบรวบรวมและประมวลผล และการสร้างทักษะในการใช้งานระบบสารสนเทศ รวมทั้งจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานจึงเป็นสิ่งสนับสนุนที่จำเป็น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ระบบสารสนเทศในองค์กร (ดวงฤดี ชีวานุกูล, 2556 และศศิธร ราชพิบูลย์, 2558)

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดรวมสำหรับการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษาที่ได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่

- H1: การรับรู้ด้านประสิทธิภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน
- H2: การรับรู้ด้านการออกแบบที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน
- H3: การรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติที่แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นกระบวนการทำวิจัยที่นำข้อมูลเชิงปริมาณมาวิเคราะห์ สรุปผล และนำเสนองานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชากรที่มีจำนวนจำกัด (Finite Population) ซึ่งคือ เจ้าหน้าที่และผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบสามมิติ ของสำนักงานคณะและวิทยาลัยต่างๆ ของ สจล. ที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติจำนวน 100 ราย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารฯ

โดยอ้างอิงจากฐานข้อมูลที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ได้ทำการเก็บบันทึกฐานข้อมูลของผู้ใช้งานระบบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอจากทุกคณะ ดังนั้น การสุ่มตัวอย่างจึงเป็นแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จึงเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด จากจำนวนแบบสอบถาม 100 ชุดที่ดำเนินการแจก ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 97 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการทบทวนทฤษฎีและงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ อารดา จันทสมบุรณ์ (2553), สุรัสวดี ทีเขียว (2553) และภัทราวดี ทองมาลา (2558) เป็นหลักและปรับข้อความให้สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง คณะหรือสำนักที่สังกัด ประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ โปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ทำงานมากที่สุด ซึ่งเป็นคำถามปลายปิดมีจำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การใช้งานด้านประสิทธิภาพการออกแบบ และสิ่งสนับสนุน มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด (Closed-End Question) รวมทั้งสิ้น 12 ข้อ และเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมเป็นอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด (Closed-End Question) รวมทั้งสิ้น 4 ข้อ และเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยมีการให้คะแนนรวมเป็นอันตรภาคชั้น

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้างนี้ใช้สถิติพื้นฐานประกอบด้วยความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงมาตรฐานในการวิเคราะห์ผลข้อมูลส่วนบุคคลและการพรรณาค่าของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งคือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA และการเปรียบเทียบเชิงพหุคูณด้วย Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในกรณีที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนปฏิเสธสมมติฐานหลักและต้องการดูว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวน 97 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุในช่วง 31-40 ปี มากที่สุดร้อยละ 56.70 โดยส่วนใหญ่เป็นเจ้าของหน้าที่ให้ข้อมูลมากถึงร้อยละ 96.90 มีเพียงร้อยละ 3.10 เท่านั้นที่เป็นระดับผู้บริหารและมีประสบการณ์ในใช้ระบบบัญชีสามมิติ โดยส่วนใหญ่อยู่ที่ 7 ปีขึ้นไปถึง ร้อยละ 36.08 รองลงมา คือ 5 - 7 ปี ร้อยละ 29.90 ส่วนโปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ งานด้านพัสดุ มีจำนวนร้อยละ 41.24 และงานด้านการเงิน มีจำนวนร้อยละ 28.87 ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง

N=97

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	4	4.10
หญิง	93	95.90
รวม	97	100.00
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	2	2.10
31 - 40 ปี	55	56.70
41 - 50 ปี	24	24.70
มากกว่า 50 ปี	16	16.50
รวม	97	100.00
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	3	3.10
เจ้าหน้าที่	94	96.90
รวม	97	100.00
คณะ/สำนักที่สังกัด		
สำนักงานต่างๆ	42	43.30
คณะต่างๆ	50	51.50
วิทยาลัยต่างๆ	5	5.20
รวม	97	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของตัวอย่าง (ต่อ)

N=97

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	12	12.37
2 - 4 ปี	21	21.65
5 - 7 ปี	29	29.90
มากกว่า 7 ปี	35	36.08
รวม	97	100.00
โปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ทำงานมากที่สุด		
พัสดุ	40	41.24
งบประมาณ	20	20.62
การเงิน	28	28.87
บัญชี	9	9.27
รวม	97	100.00

ในส่วนของการรับรู้การทำงานของระบบด้านต่างๆ พบว่า ภาพรวมของการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 มีความถูกต้องของการประมวลผล สูตรการคำนวณและรายงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ความรวดเร็วในการตอบสนองระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 การเชื่อมต่อของระบบบัญชีมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ความง่ายของการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.22	0.53	ปานกลาง
ความถูกต้องของการประมวลผลสูตรการคำนวณและรายงานต่างๆ	3.45	0.60	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการตอบสนองระบบ	3.06	0.70	ปานกลาง
การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล	3.29	0.64	ปานกลาง
การเชื่อมต่อของระบบบัญชีมีประสิทธิภาพต่อการใช้งาน	2.90	0.61	ปานกลาง
ความง่ายของการใช้งานระบบ	3.16	0.48	ปานกลาง
เฉลี่ยทุกปัจจัยชี้วัด	3.18	0.59	ปานกลาง

ภาพรวมของด้านการออกแบบระบบระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 มีการจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีง่ายต่อการอ่านและการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัย ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านการออกแบบของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความสวยงาม ความทันสมัยและน่าสนใจของหน้าระบบบัญชี	2.95	0.40	ปานกลาง
การจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.05	0.45	ปานกลาง
ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรอ่านได้ง่ายและสวยงาม	3.11	0.61	ปานกลาง
เฉลี่ยทุกปัจจัยชี้วัด	3.04	0.49	ปานกลาง

ภาพรวมของด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 จัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัยพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 มีเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และมีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การรับรู้การทำงานระบบบัญชีสามมิติ ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา	2.95	0.64	ปานกลาง
เอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.06	0.53	ปานกลาง
มีช่องทางในการติดต่อ/สอบถามปัญหาอย่างเพียงพอ	2.88	0.67	ปานกลาง
รวม	2.96	0.61	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 รายการ คือ ระบบบัญชีช่วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ระบบบัญชีช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ระบบบัญชีอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และทำให้การกำกับกำกับการดำเนินงาน ได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล.

ปัจจัยชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
ระบบบัญชีช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น	3.18	0.38	ปานกลาง
ระบบบัญชีช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ	3.23	0.75	ปานกลาง
ระบบบัญชีอำนวยความสะดวกในการจัดทำรายงาน	3.06	0.54	ปานกลาง
ทำให้การกำกับดูแลการดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น	3.18	0.42	ปานกลาง
รวม	3.16	0.52	ปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล.

การศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ปัจจัยด้านการออกแบบระบบ และปัจจัยด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งาน จากผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งค่า Sig ที่ได้จากการทดสอบครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 0.00 ทั้ง 3 ตัวแปร ดังตารางที่ 6 หรือกล่าวได้ว่า ผลการศึกษานี้สอดคล้องสมมติฐานหลัก ทั้ง 3 สมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้น จึงต้องทดสอบเพื่อหาค่าความแตกต่างทั้ง 3 ตัวแปร โดยใช้วิธี LSD

ตารางที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ One-Way ANOVA

ตัวแปร	F	Sig
ด้านประสิทธิภาพ	5.62	0.00*
ด้านการออกแบบ	10.60	0.00*
ด้านสิ่งสนับสนุน	4.94	0.00*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน พบว่ามีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกันทุกคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออธิบายได้ว่า หากผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพมากจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.96 และ 1.95 ตามลำดับ และผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ต่ำ โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.98 ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพของระบบ
กับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านประสิทธิภาพ	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อย	-	-	-
ปานกลาง	0.98*	-	-
มาก	1.95*	0.96*	-

หมายเหตุ: * ประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านการออกแบบ พบว่า มีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกันทุกคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หรืออธิบายได้ว่า หากผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้มากต่อด้านออกแบบระบบจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อย โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.75 และ 1.00 ตามลำดับ และผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ประสิทธิภาพปานกลางจะมีความพึงพอใจต่อระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ต่ำ โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.75 ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านการออกแบบระบบ
กับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านการออกแบบ	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อย	-	-	-
ปานกลาง	0.75*	-	-
มาก	1.75*	1.00*	-

หมายเหตุ: * การออกแบบในการใช้งานที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. ในด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการ พบว่า มีผลการประเมินเฉลี่ยแตกต่างกัน 5 คู่ ได้แก่ ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้มากต่อสิ่งสนับสนุนและการให้บริการจะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีผลต่างเฉลี่ย 2.50 1.31 และ 0.92 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ปานกลางและน้อยต่อสิ่งสนับสนุนและการให้บริการ จะมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบบัญชีสามมิติมากกว่าผู้ใช้งานมีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด โดยมีผลต่างเฉลี่ย 1.58 และ 1.18 ตามลำดับ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการกับความพึงพอใจในการใช้งาน

ด้านสิ่งสนับสนุนการใช้งาน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อยที่สุด	-	-	-	-
น้อย	1.18*	-	-	-
ปานกลาง	1.58*	0.39	-	-
มาก	2.50*	1.31*	0.92*	-

หมายเหตุ: * สิ่งสนับสนุนและการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติใน สจล. ผู้วิจัยดำเนินการอภิปรายผลวิจัยดังนี้

1) เมื่อผู้ใช้งานรับรู้ประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งานของระบบบัญชีสามมิติจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโสภิตา แพรดำ (2546) และธัญนันท์ กระดาษ (2549) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบัญชีสามมิติในสถาบันการศึกษาของรัฐให้ตรงความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถใช้งานได้

และความปลอดภัยในการใช้งาน เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และสอดคล้อง ผลการศึกษาของกับดวงฤดี ชีวานุกูล (2556) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ขององค์กรกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจนำเข้า - ส่งออก เพอร์ซิเจอร์ไม่ในประเทศไทย พบว่า ระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยทำให้ข้อมูลด้านบัญชีการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อนและ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และจากผลการศึกษา นี้ พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญและสร้างมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งาน ในเรื่องความถูกต้องของการประมวลผล สูตรการคำนวณและรายงานต่าง ๆ เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการประสบมากที่สุด ทั้งนี้ อาจจะปรับปรุงได้โดย การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิธีการประมวลและการออกแบบรายงานที่ง่าย ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้งาน รองลงมาคือ การจัดการรักษาความปลอดภัยและกำหนด สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ความเหมาะสมของเมนูการใช้งานและขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ตามลำดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสจล.

2) ระดับการรับรู้ด้านออกแบบระบบบัญชีสามมิติของผู้ใช้งานจะส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัสวดี ทีเขียว (2553) และ พรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูริย์ (2554) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการเงิน ให้หน่วยงานรัฐและ พบว่า การออกแบบระบบหรือเว็บไซต์ให้ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็วในการทำรายการ เป็นประเด็นสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้ใช้งานนอกจากนี้ภัทราวดี ทองมาลา (2558) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับระบบ จัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) พบว่า การออกแบบระบบให้ผู้ใช้ใช้งานรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งาน และความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีได้ด้วยตนเองส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้งาน และจากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องของขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร ในระบบบัญชีเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องการจัดวางรูปแบบของ ระบบบัญชี ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ที่มีความเรียบง่าย ใช้งานง่าย และอาจต้องคำนึงถึงการเข้าใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ในปัจจุบันด้วยนั้น จะช่วยทำให้ผู้ใช้งาน

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารฯ

มีความสะดวกในการใช้งานและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

3) ระดับการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของผู้ใช้งานจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารดา จันทสมบุรณ์ (2553) และเสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ที่พบว่า องค์การที่นำระบบสารสนเทศทางบัญชี หากมีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และบุคลากรสนับสนุนการใช้งานหรือการให้บริการจะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบได้อย่างดี อีกทั้งการจัดสิ่งสนับสนุนและการให้บริการที่ดียังส่งผลต่อการพยายามสร้างทักษะในการใช้งานและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นของบุคลากรในองค์กรอีกด้วย (ดวงฤดี ชีวานุกูล, 2556 และศศิธร ราชพิบูลย์, 2558) และจากผลการศึกษานี้พบว่า ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการพัฒนาระบบสนับสนุนในการใช้งาน อาทิ ความชัดเจนของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งผู้ใช้งานระบบมีความต้องการมากที่สุด โดยรูปแบบของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ควรมีคำอธิบายที่ชัดเจนผู้ใช้งานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ง่าย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และการสร้างช่องทางติดต่อสื่อสาร/สอบถามปัญหาให้มีความพอเพียงตามลำดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสจล.

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง (สจล.) โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ และผู้บริหารของสำนักงาน คณะ และวิทยาลัยต่างๆ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จำนวนทั้งสิ้น 97 ตัวอย่าง สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติของ สจล. พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วง 31 - 40 ปี โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้ระบบบัญชีสามมิติ 7 ปี

ขึ้นไป ส่วนโปรแกรมของระบบบัญชีสามมิติที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้งานมากที่สุด คือ งานด้านพัสดุ

ผลประเมินระดับการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการออกแบบและด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ของ สจล. พบว่า มีระดับการรับรู้ปานกลางทั้งสามด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 3.04 และ 2.96 ตามลำดับ ในส่วนของระดับความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการรับรู้ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบ ปัจจัยการรับรู้ด้านการออกแบบระบบ และปัจจัยการรับรู้ด้านสิ่งสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการสร้างความพึงพอใจในการใช้งานระบบบัญชีสามมิติ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบต้องคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ในการใช้งาน ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญและสร้างมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานในเรื่องการจัดการรักษาความปลอดภัย และกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้ใช้บริการประสบมากที่สุด ทั้งนี้ อาจจะปรับปรุงได้โดยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ การสร้างความปลอดภัยของรหัสผ่าน รวมทั้งระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการเข้าใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต รองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องของความถูกต้องของการประมวลผล และปัญหาในเรื่องของความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบตามลำดับ

2) ด้านการออกแบบระบบ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการจัดวางรูปแบบของระบบบัญชีเป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ ปัญหาในเรื่องของขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษรในระบบบัญชี ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการพัฒนา

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารฯ

ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ที่มีความเรียบง่าย ใช้งานง่าย และอาจต้องคำนึงถึงการเข้าใช้งานระบบบัญชีสามมิติผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Device) ในปัจจุบันด้วยนั้น จะช่วยทำให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกในการใช้งานและเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

3) ด้านการสนับสนุนและการให้บริการการใช้งานระบบ ผู้ดูแลและพัฒนาระบบควรให้ความสำคัญผู้ใช้งานในเรื่องการพัฒนาและสนับสนุนในการใช้งาน อาทิ ความชัดเจนของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งผู้ใช้งานระบบมีความต้องการมากที่สุด โดยรูปแบบของเอกสาร/คู่มือประกอบการใช้งาน ควรมีคำอธิบายที่ชัดเจน ผู้ใช้งานสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และควรอยู่ในตำแหน่งที่ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นได้ง่าย รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและแก้ไขปัญหา และการสร้างช่องทางติดต่อสื่อสาร/สอบถามปัญหาให้มีความพอเพียง ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้มุ่งวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิจัยครั้งถัดไปผู้พัฒนาและดูแลระบบอาจจะเก็บข้อมูลเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากผู้ใช้งานประกอบเพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุงระบบตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ ผลงานวิจัยนี้อาจมีข้อจำกัดบางประการในการประยุกต์ใช้งาน เนื่องจากบริบทของสถานศึกษาหรือหน่วยงานของรัฐที่ใช้ระบบบัญชีสามมิติแต่ละแห่งอาจมีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม บัณฑิตทางทฤษฎีที่นำมาศึกษาในงานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศทางบัญชีอื่นๆ ของหน่วยงานภาครัฐได้ อาทิ ระบบบำเหน็จบำนาญ อิเล็กทรอนิกส์ (e-pension) ระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP)

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ดวงฤดี ชีวานุกูล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ขององค์กรกับประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีของธุรกิจนำเข้า-ส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไม้ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2554). การสอบบัญชี. กรุงเทพฯ: หจก. ทีพีเอ็น เพรส, 2554
- แน่น้อย ใจอ่อนนุ่ม. (2548). การรายงานการเงินและระบบสารสนเทศทางการบัญชี. (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์
- ธัญนันท์ กระดาษ. (2549). รายงานระบบงบประมาณ พัสดุ การเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ - พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พรเพ็ญ เพ็ชรไพฑูริย์ (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบำเหน็จบำนาญ (e-pension) ของสำนักงานคลัง เขต 8. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม (2555). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์
- ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรรณณา เจริญนาน. (2556). ความพร้อมในการบริหารงานคลังด้วยระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์การบริหารส่วนตำบล. ภาคนิพนธ์ปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- วัชรีย์ พยัคฆ์. (2551). ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์คงค้างของผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2560 จาก <https://goo.gl/cYV7K6>

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารฯ

- สุมาลี สุวรรณพิบูลย์. (2552). ปัญหาการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สุรเดช สิงห์วีวงศ์. (2545). การศึกษาประสิทธิภาพการตรวจสอบแบบขยายฐานภาษีในเขตท้องที่จังหวัดเชียงใหม่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรัสวดี ทีเขียว. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี. การศึกษาอิสระ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวรัตน์ บุญสง่า. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP โมดูล FI มาใช้ในงานบัญชี: มุมมองของผู้ปฏิบัติงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มการสื่อสารและโทรคมนาคม. สารนิพนธ์ คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- โสภิตา แพรดำ. (2546). ระบบบัญชีเกณฑ์พึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศศิธร ราชพิบูลย์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจสารสนเทศคุณภาพของสารสนเทศทางการบัญชี และประสิทธิภาพการตัดสินใจของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อารดา จันทสมบุญ. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ERP-SAP) ของพนักงานบัญชีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Fred, L. (1998). **Organizational Behavior (8th ed)**. New York: McGraw-Hill.

- Herbert, A. S.. (1960). **Administrative Behavior**. New York: The Macmillan Company.
- Hurt, R. (2010). **Accounting Information Systems: Basic Concept and Current Issues (3rd ed)**. New York: McGraw-Hill.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis , G. B., Davis, F.D.(2003). **User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425 - 478.**

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Pakwon Chooampai

Highest Education: Master of Business Administration

University or Agency (Office): King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang

Field of Expertise: Accounting and Finance

Address: Faculty of Administration and Management,
King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang, Bangkok 10520

E-mail: pakwon.ch@kmitl.ac.th

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบบัญชีสามมิติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร



Name and Surname: Chalita Srinuan

Highest Education: Ph.D. (Technology Management and Economics)

University or Agency (Office): King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang

Field of Expertise: Technology Management and Economics,
Finance, innovation management, Industrial
Economics, Public policy

Address: Faculty of Administration and Management,
King Mongkut's Institute of Technology
Ladkrabang, Bangkok 10520

E-mail: chalita.sr@kmitl.ac.th

