

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติงานตามโครงการ “ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความสามารถของระบบบันทึกบัญชี ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับมาดำเนินการตามโครงการ หลังจากรับมาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบันทึกข้อมูลระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ จำนวน 138 แห่ง โดยวิธีการ สุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณ Taro yamanea และการสุ่มตามรางเลขสุ่ม และค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการประเมินความสามารถของท้องถิ่นในการปฏิบัติงานตามโครงการระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่ามีความสามารถในการปฏิบัติตามโครงการอยู่ในระดับปานกลาง

มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการที่เกิดจากข้อมูลนำเข้า กระบวนการ ผลงาน และอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการบันทึกบัญชี พบว่าเกิดจากข้อมูลทางการบัญชีไม่เป็นปัจจุบัน มีการบันทึกข้อมูลย้อนหลัง ข้อมูลไม่ถูกต้อง การบันทึกบัญชียุ่งยากมากกว่าการบันทึกบัญชีแบบเดิม เมื่อบันทึกบัญชีแล้วไม่ตรงกับยอดรายงาน คือการบันทึกด้วยมือไม่ตรงกับระบบ ทำให้การอ่านค่าไม่ถูกต้องตรงกัน ไม่ได้บันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ก็ยังไม่ได้ใช้งานระบบบันทึกบัญชียังใช้ระบบการบันทึกบัญชีแบบเดิมอยู่ การเข้าสู่ระบบช้ามากบางครั้งก็เข้าสู่ระบบไม่ได้ มีความยุ่งยากซับซ้อน การแก้ไขปัญหากรณีที่บันทึกผิดพลาดได้ยากไม่มีผู้ให้คำแนะนำในกรณีที่บันทึกบัญชีผิด ไม่สามารถทราบถึงความถูกต้องและผิดพลาดได้ในขณะที่ปฏิบัติงานอยู่ และกลับไปดูข้อมูลก่อนหน้านั้นไม่ได้ ขาดแคลนเจ้าหน้าที่คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการทำงาน ทำให้งานล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีการย้ายบ่อย บุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับสายงานที่ต้องการ ผู้ดูแลระบบให้คำปรึกษาน้อยเมื่อโทรไปสอบถาม ขาดความชำนาญ ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ เซฟเวอร์ช้ามาก การบันทึกบัญชีผิดพลาดระบบไม่สามารถแก้ไขได้

โปรแกรมนี้ลบข้อมูลที่บันทึกผิดไม่ได้ ระบบยังไม่มีเสถียรภาพ ทำให้ไม่สามารถนำเข้าข้อมูล ระบบเครือข่ายของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไม่ค่อยดีสำหรับพื้นที่ห่างไกล ระบบยังไม่มีความพร้อมเพียงพอ การบัญชีไม่สอดคล้องกับบัญชีปกติ ต้องแปลงให้สอดคล้องกับงบประมาณการ มีการโอนงบประมาณทำซ้อนหลัง ทำให้การบันทึกบัญชีให้เป็นปัจจุบันได้ยาก การตั้งงบประมาณก็ไม่ถูกต้องตามรหัสบัญชีทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นไปได้ยากมาก ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับหมวด ประเภท กับข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี และอุปกรณ์ที่ใช้งานด้อยประสิทธิภาพ การเข้าสู่ระบบช้ามาก หลายขั้นตอน มีความผิดพลาดทางด้านการบัญชี เนื่องจากผู้บันทึกบัญชียังไม่เข้าใจในระบบ และโปรแกรมก็ยังไม่สมบูรณ์

ด้านการรายงานข้อมูลนั้น พบว่าเกิดจากการติดต่อกับศูนย์ข้อมูลได้ลำบากไม่ค่อยมีผู้ประสาน หรือผู้ดูแล การรายงานข้อมูลล่าช้าเนื่องจากต้องทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน บางแห่งก็ไม่สามารถรายงานข้อมูลได้เนื่องจากการติดต่อกับส่วนกลางขาด ๆ หาย ๆ เป็นระยะๆ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ได้ดำเนินการรายงานข้อมูลแล้ว แต่ปรากฏว่าผลกลับไม่ได้แสดงการรายงานข้อมูล ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่อยากจะกลับไปทำซ้ำอีก เข้าสู่ระบบได้ยากทำให้การรายงานข้อมูลไม่ค่อยได้ผล ทำให้ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ หรือรายงานข้อมูลไม่ได้เนื่องจากหมวดหมู่ทางบัญชี ไม่ตรงกับหมวดหมู่ตามข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่าย การใช้งานไม่สมบูรณ์ ทำให้การรายงานข้อมูลไม่ตรงกับระบบบันทึกบัญชีแบบเดิม

ด้านบุคลากร พบว่าเกิดจากบุคลากร ไม่ได้รับการอบรมอย่างเนื่องยังขาดความชำนาญในการใช้งานระบบ บุคลากรยังไม่เข้าใจระบบการบันทึกบัญชีไม่ว่าจะเป็นแบบเดิม หรือระบบบันทึกบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ ขาดแคลนบุคลากรเนื่องจากมีการโอนย้าย สับเปลี่ยนตำแหน่ง หรือบุคลากรที่บรรจุใหม่ ทำให้ขาดความเข้าใจในระบบ ไม่ค่อยมีความรู้อย่างแท้จริง ไม่ชำนาญ บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีเวลาบันทึกข้อมูล ความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงานที่ทำ ขาดความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนการทำงาน บุคลากรไม่มีความเข้าใจทำให้ถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติได้ไม่ถูกต้องอีกทั้งต้องทำงานหลายหน้าที่

ด้านงบประมาณที่สนับสนุนโครงการ พบว่าเกิดจากงบประมาณที่สนับสนุนโครงการมีจำกัด ต้องสามารถชี้แจงก่อนว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจะได้รับงบประมาณ แต่ในข้อเท็จจริงยังไม่สามารถใช้งานระบบได้ การตั้งงบประมาณสำหรับซื้อวัสดุ อุปกรณ์ อาทิ เช่น คอมพิวเตอร์ และการวางระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน องค์กรมีงบประมาณน้อย ขาดอุปกรณ์และการทำงานก็ไม่สะดวกเนื่องจากเกิดปัญหาขัดข้องในการเข้าสู่ระบบ คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย อินเทอร์เน็ตช้า

ด้านการตรวจสอบ พบว่าเกิดจากการตรวจสอบที่เป็นได้ยากเนื่องจากการบันทึกบัญชีไม่เป็นปัจจุบัน หรือสามารถตรวจสอบได้ง่ายแต่ต้องทำให้การบันทึกบัญชีเป็นปัจจุบันเสียก่อน ข้อมูลทุกอย่างยังไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถกลับไปตรวจสอบข้อมูลได้ ทำให้ไม่ทราบว่าข้อมูลที่บันทึกไปนั้นถูกต้องหรือไม่ หัวหน้าคลังทราบข้อมูลอย่างเดียว การตรวจสอบข้อมูลเป็นไปได้ยาก การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบไม่ถูกต้องหรือล่าช้าทำให้การตรวจสอบไม่เป็นไปตามที่ต้องการยากต่อการตรวจสอบ ตรวจสอบไม่ได้เพราะว่าโปรแกรมผิดพลาด เจ้าหน้าที่ของระบบไม่ให้ความสนใจและแนะนำเมื่อเกิดปัญหา เมื่อข้อมูลไม่สมบูรณ์จึงไม่สามารถนำมาอ้างอิงและตรวจสอบได้

ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน พบว่าเกิดจากการใช้ระยะเวลาในการใช้งานระบบนาน ระบบน่าจะพัฒนามากกว่านี้ ซ้ำมากข้อมูลไม่ต่อเนื่อง ระยะเวลาในการอบรมเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป โปรแกรมเข้ายากต้องใช้เวลาาน การประมวลผลนาน ชัดช้อยบ่อยมาก และไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ โปรแกรมล้่มบ่อย มีแต่ระยะเวลาในการอบรมก่อนทำงานตามระบบ แต่ไม่มีการอบรมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้งานระบบ

สำหรับปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ พบว่าเกิดจากการติดต่อสื่อสารโดยการใช้โทรศัพท์ กรณีติดต่อไปที่ศูนย์บริการข้อมูลไม่มีผู้รับสาย ทำให้ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ทำให้การทำงานชะงักไม่ต่อเนื่อง และต้องทำงานควบคู่กันไป 2 ระบบ ทำให้ยิ่งล่าช้าและเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน กล่าวโดยสรุปคือโครงการดี แต่ระบบแย่ เจ้าหน้าที่เจ้าผู้ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานเจ้าของโครงการไม่สามารถช่วยเหลือหรือให้ข้อมูลในการใช้งานระบบได้ เป็นเหตุให้ผู้บริหารไม่สนับสนุนให้ใช้งานตามระบบเพราะว่าไม่สามารถรายงานข้อมูล และใช้งานได้ตามความคาดหวังของกรมส่งเสริมองค์กรปกครองท้องถิ่น

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลของการศึกษาความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปฏิบัติงานตามโครงการ “ระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” โดยใช้แนวคิดการประเมินผลโครงการของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) ซึ่งใช้ตัวแบบ CIPP Model ได้แก่ด้านสิ่งแวดล้อม (CONTEXT) ด้านปัจจัยนำเข้า (INPUT) ด้านกระบวนการ (PROCESS) ด้านผลผลิต (PRODUCT) ด้านผลลัพธ์ (OUTCOMES) และด้านผลกระทบ (IMPACT) ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการระบบบันทึกบัญชีที่ต้องการให้ท้องถิ่น ได้ใช้ระบบงานบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์แล้วจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้สะดวก ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถให้ข้อมูลผู้บริหารได้อย่างรวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี สามารถรองรับการปฏิบัติงานสำหรับทุกโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอำนวยความสะดวกในการตรวจสอบระบบบัญชีให้กับสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามโครงการระบบบันทึกบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษายังพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ประสบปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการตามโครงการระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเกิดจากความไม่เป็นปัจจุบันและความถูกต้องของข้อมูล วิธีการบันทึกบัญชียุ่งยากกว่าแบบเดิม ระยะเวลาการอบรมที่กระชั้นชิด ขาดความชำนาญ ระบบไม่มีเสถียรภาพ ระบบบันทึกบัญชีไม่สอดคล้องกับวิธีการทางบัญชี การตั้งงบประมาณรายจ่ายไม่ตรงกับหมวด รหัส บัญชี อุปกรณ์ด้อยประสิทธิภาพ ล้าสมัย การรายงานข้อมูลให้กับศูนย์กลางเป็นไปได้ยากไม่มีผู้รับผิดชอบในการประสานงาน ทำให้ข้อมูลล่าช้า ไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีความรู้ความสามารถไม่ตรงกับงาน ไม่เข้าใจในระบบการบันทึกบัญชีทำให้การดูแลไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร ระบบขัดข้องบ่อย การตรวจสอบก็เป็นไปได้ยากเนื่องจากการขัดข้องของระบบข้อมูลที่เกิดขึ้นบ่อย ติดต่อกับเจ้าของระบบไม่ได้

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานตามโครงการดังกล่าวยังไม่ประสบผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการเท่าที่ควรเนื่องมาจากจากระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ยังไม่สมบูรณ์ การใช้งานระบบประสบกับปัญหาในด้านการเข้าใช้งานของระบบ ในด้านเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ตก็ประสบปัญหา อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการประสานงานของส่วนกลางยังไม่มี ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ บุคลากรไม่ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง วัสดุอุปกรณ์ยังขาดแคลนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินการตามโครงการ ดังนั้นจึงทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถใช้งานระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการเท่าที่ควร

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้รับโครงการนี้มาดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ดังนี้

1. ด้านสิ่งแวดล้อม (Context) ควรมีการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเรื่องการศึกษาาระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ การเตรียมความพร้อมของบุคลากรสำหรับการปฏิบัติงานตามโครงการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของส่วนกลางที่ต้องการมอบโครงการนี้ให้ท้องถิ่นรับไปดำเนินการ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับปฏิบัติงานตามโครงการให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติอยู่และตรงกับการใช้งานของระบบ และควรชี้แจงหรือเสนอแนะผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้งานระบบเพื่อประกอบการพิจารณาให้การสนับสนุนการดำเนินการตามโครงการนี้ต่อไป

2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ควรมีการเตรียมการในด้านบุคลากรให้มีความรู้เพียงพอกับการใช้งานระบบ ให้ตรงตามสายงานอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร จัดสรรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์สำหรับดำเนินการตามโครงการ และงบประมาณสำหรับการอบรมให้เกิดความชำนาญและสามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ การเตรียมข้อมูลให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการตามโครงการ เตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับดำเนินการตามโครงการโดยเฉพาะ ปรึกษาผู้ดูแลระบบเพื่อให้สอดคล้องกับโครงการให้มากที่สุด

3. ด้านกระบวนการ (Process) กระบวนการดำเนินการตามโครงการควรมีการประชุมชี้แจงขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างผู้ปฏิบัติ ผู้ดูแลระบบ ควรให้ความสนใจเพื่อแก้ปัญหาด้านการบันทึกข้อมูล และดูแลการทำงานอย่างใกล้ชิด สนับสนุนและฝึกฝนตนเองเพื่อเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน และการแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้กับผู้ปฏิบัติงานได้ เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล หรือการรายงานข้อมูล จะทำให้สามารถรายงานผลการดำเนินงานได้อย่างทันทั่วถึง

4. ด้านผลผลิต (Product) ควรมีการบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่เกิดรายการ ให้รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน มีการเสนอรายงานต่าง ๆ ให้ผู้บริหารทราบ เป็นประจำทุกเดือน รายไตรมาส และรายปี และรายงานข้อมูลให้ส่วนกลางทราบ

5. ด้านผลลัพธ์ (Outcomes) ควรมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมแก่บุคลากรที่รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามโครงการในการรายงานข้อมูลที่รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ง่ายแก่การตรวจสอบ ลดปัญหาการบันทึกบัญชีผิด หรือลดการทุจริต คอรัปชั่น

6. ด้านผลกระทบ (Impact) ควรลดภาระเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยมอบหมายงานตามโครงการเป็นงานประจำให้ชัดเจน และเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานประจำแทนผู้ที่ได้รับมอบหมาย แก้ไขปัญหาวิธีการงบประมาณที่ไม่สอดคล้องกับวิธีการบันทึกบัญชี โดยมอบหมายให้ผู้ดูแลระบบรับผิดชอบดำเนินการแปลงข้อมูลให้ใช้ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามโครงการระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาาระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ ของส่วนพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรพัฒนาโปรแกรมระบบบันทึกบัญชีคอมพิวเตอร์ เนื่องจากมีการใช้งานระบบทั่วประเทศ แต่ไม่มีการแบ่งส่วน หรือ โชนเครือข่าย ทำให้ระบบหลุดบ่อย ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์สามารถบันทึกข้อมูลได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ ทำให้ข้อมูลที่ค้างอยู่ในระบบเกินความจำเป็นและก่อให้เกิดความสับสน ศูนย์กลางข้อมูลก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหรือที่ปรึกษาเพื่อเสนอแนะเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้โปรแกรม และควรให้รหัสบัญชีตรงกับรหัสของงบประมาณ เพื่อสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาดของการบันทึกข้อมูล และการรายงานข้อมูล อีกทั้งการตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน อาจเป็นไปได้ยาก หากผู้ใช้งานยังไม่สามารถใช้งานระบบได้ ผู้ตรวจสอบย่อมตรวจสอบได้ยากเช่นกัน