

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงผลการประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อระบบงานสารสนเทศยุคใหม่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม โดยทำการประเมินการควบคุมภายใน 5 ด้าน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม ข้อมูลระบบสารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล

ระเบียบวิธีการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบงานสารสนเทศยุคใหม่ (I-SU) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม จำนวน 94 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้นำมาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี และการเงิน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่มากกว่า 20 ปี พนักงานส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมการควบคุมภายใน จำนวน 1 - 2 ครั้งต่อปี

5.1.2 การประเมินระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสารสนเทศยุคใหม่

การประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสารสนเทศยุคใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

5.1.2.1 องค์ประกอบสภาพแวดล้อมการควบคุม การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสารสนเทศยุคใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม ในด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม มีการควบคุมภายในอยู่ในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุด คือเรื่องการมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และเรื่อง

โครงสร้างขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ซึ่งหน่วยงานมีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน จัดทำเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยผู้บริหารมีการสื่อสารเกี่ยวกับการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้รับทราบทั่วกัน และให้อำนาจและการตัดสินใจกับพนักงานตามความจำเป็นและเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความรู้และทักษะโดยเฉพาะด้านการประมวลผลและด้านบัญชีในจำนวนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ความยากง่ายของงานและความซับซ้อนของกิจกรรมระบบงาน หน่วยงานมีการจัดโครงสร้างองค์กรและสายงานการบังคับบัญชาที่ชัดเจน โดยแสดงเป็นแผนภูมิและจัดองค์กรที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันให้พนักงานทุกคนทราบ มีการจัดให้มีและดำรงไว้ซึ่งการรายงานผลการดำเนินงานที่เหมาะสมขององค์กร

นอกจากนั้นยังพบว่า มีการควบคุมภายในบางเรื่องที่มีการควบคุมภายในที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง แต่ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำ คือ เรื่องการหลีกเลี่ยงการสร้างความกดดันที่พนักงานต้องปฏิบัติตามเป้าหมายที่สูงเกินจริงจนอาจขาดความซื่อสัตย์ และเรื่องมีการให้รางวัลพนักงานเมื่อปฏิบัติได้ผลงานตามเป้าหมายและเกิดผลดี อีกทั้งหน่วยงานควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน

5.1.2.2 องค์ประกอบการประเมินความเสี่ยง การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านการประเมินความเสี่ยง มีการควบคุมภายในมีระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุด คือ เรื่องการวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยผู้บริหารกำหนดกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างเป็นทางการ และกระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงนี้อาจรวมการวิเคราะห์อย่างไม่เป็นทางการด้วย กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความเสี่ยง เช่น ระดับต่ำ ปานกลาง สูง และทำการแจ้งให้บุคลากรทุกคนทราบเกี่ยวกับวิธีการควบคุมเพื่อป้องกันหรือลดความเสี่ยง อีกทั้งมีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามวิธีการควบคุมที่ได้กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในต่ำสุด คือ มีการสอบทานวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์เหล่านั้นยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยรวม

5.1.2.3 องค์ประกอบกิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ

- 1) **การควบคุมทั่วไป** การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านกิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ การควบคุมทั่วไป มีการควบคุมภายในระดับการที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุดคือ เรื่องการแบ่งแยกหน้าที่ ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายเพื่อแบ่งแยกหน้าที่ให้เหมาะสม รวมถึงการควบคุม

การเข้าถึง ซึ่งสนับสนุนการแบ่งแยกหน้าที่ของบุคลากร โดยใช้ขั้นตอนวิธีปฏิบัติการควบคุมดูแล และสอบทานอย่างเป็นทางการ ส่วนเรื่องที่มีการควบคุมภายในที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เรื่องมีการฝึกอบรมหรือให้ข้อเสนอแนะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับผู้ใช้คนใหม่ การประสานและวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้มั่นใจว่าในระยะยาวอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อจะเข้ากันและใช้งานได้ดีกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น และมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งหน่วยงานควรมีการปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายใน

- 2) **การควบคุมระบบงาน** การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสารสนเทศูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านกิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ การควบคุมระบบงาน มีการควบคุมภายในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้างซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายใน สูงสุดคือ เรื่องการควบคุมการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโปรแกรมประมวลผลและเพิ่มข้อมูล โดยมีการกำหนดให้โปรแกรมตรวจสอบเพื่อพิสูจน์ว่าเพิ่มคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการประมวลผล เป็นเพิ่มที่เหมาะสม และมีขั้นตอน วิธีปฏิบัติให้มั่นใจได้ว่าโปรแกรมและเพิ่มข้อมูลที่นำมาใช้ในการประมวลผล เป็นชุดที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ส่วนเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการ ตรวจสอบข้อมูลโดยผู้ที่เป็นอิสระ หรือผู้ควบคุมดูแลก่อนการป้อนข้อมูลรายการเข้าสู่ระบบ

5.1.2.4 องค์ประกอบสารสนเทศและการสื่อสาร

- 1) **สารสนเทศ** การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสารสนเทศูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านสารสนเทศ มีการควบคุมภายในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุดคือ เรื่องการรวบรวมข้อมูลภายนอกด้านกฎหมาย หรือกฎระเบียบและการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจและสังคม ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการดำเนินงาน และเรื่องพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ หรือระบบสารสนเทศที่ปรับปรุงขีดความสามารถแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ส่วนเรื่องที่มีการควบคุมภายในต่ำสุดคือพนักงานคอมพิวเตอร์ให้การฝึกอบรมและสนับสนุนการปฏิบัติงานที่จำเป็นให้กับพนักงานอื่น ๆ

- 2) **การสื่อสาร** การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านการสื่อสาร มีการควบคุมภายในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุดคือ เรื่องสื่อสารให้ลูกค้า และกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องทราบเกี่ยวกับมาตรฐานจริยธรรมของหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในต่ำสุดคือ กำหนดให้ พนักงานเสนอการปรับปรุงงาน

5.1.2.5 องค์ประกอบการติดตามประเมินผล การควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม ในด้านการติดตามประเมินผล มีการควบคุมภายในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในสูงสุดคือ การติดตามผลระหว่างปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูลทางการเงินในหน่วยงานของตนและต้องรับผิดชอบหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ส่วนเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในต่ำสุดคือ เรื่องการปรับปรุงแก้ไขตามข้อตรวจพบและเสนอแนะจากการตรวจสอบ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องการประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงานสาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งถูกกำกับดูแลและตรวจสอบโดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) พบว่าการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามประเมินผล ส่วนใหญ่มีการควบคุมภายในที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทางและวิธีปฏิบัติที่หน่วยงานวางไว้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการตรวจสอบได้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ทำให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากการศึกษาการประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงาน สาธารณูปโภคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม พบว่ามีความสอดคล้องกับผลงานของ อุทุมพร ธรรมสนอง (2551) โดยทำการประเมินการควบคุมใน 8 องค์ประกอบตามแนวคิดของการบริหาร ความเสี่ยงองค์กร (ERM) ซึ่งพบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายในมีระดับการดำเนินการที่ดีพอใช้ โดย เหมือนแม่เกาะ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการจัดโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนเหมาะสมกับขนาดและลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยหน่วยงานมีนโยบายและมีระเบียบคำสั่ง ข้อบังคับ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิด ความมั่นใจว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานตามแผนงาน และระบบงานที่กำหนดไว้จะสามารถลดความเสี่ยงให้ อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ อาทิเช่น มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบัญชีและการเงินไว้อย่างละเอียด ในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องที่มีระดับการควบคุมภายในต่ำสุด คือเรื่องการแจ้งให้ พนักงานทราบปัญหาและจุดอ่อนของการควบคุมภายในที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลงานของ คมสัน จันทรชัย(2553) เรื่องการแจ้งให้เจ้าหน้าที่รับทราบ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้งาน เพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง หรือยกเลิก User ID ของผู้ใช้งาน นั้นๆ ที่มีระดับการควบคุมภายในค่อนข้างต่ำเช่นกัน โดยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้ ศึกษา เรื่องการแจ้งให้ผู้ใช้ (Users) ทราบเกี่ยวกับประสิทธิภาพใหม่ ๆ ของระบบสารสนเทศอย่าง สม่าเสมอ ซึ่งมีระดับการควบคุมดีพอสมควร แต่มีข้อบกพร่องอยู่บ้าง โดยมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ

ผลการศึกษาที่ได้ ยังมี มีความสอดคล้องกับผลงานของ คมสันต์ จันทรชัย (2553) พบว่าการ กำหนดสิทธิของรหัสผ่านเพื่อแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การอนุมัติรายการต่างๆ ที่จะทำการ บันทึกข้อมูลหรือแก้ไขในระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนเรื่องที่มีระดับการควบคุมค่อนข้าง ต่ำ พบว่าผู้บริหาร พนักงานและผู้ตรวจสอบ มีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบงาน รวมถึง มีส่วนร่วมในการตรวจสอบระบบงาน

ผลการศึกษาในเรื่องการติดตาม ประเมินผล ด้านการติดตามผลระหว่างปฏิบัติงาน ก็มิ ความสอดคล้องกับผลงานของ ศุภลักษณ์ ปันดวง (2553) พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้าน การควบคุมภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ ในระดับมาก คือ มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลปัญหา อุปสรรค มาปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติงานตาม ระบบให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาเรื่องพนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอในการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ หรือระบบสารสนเทศที่ปรับปรุงขีดความสามารถแล้ว มีการควบคุมภายในดีพอสมควร แต่ยังมี ข้อบกพร่องอยู่บ้าง มีระดับการควบคุมค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของ จิรารัตน์ นุภาพ (2559) พบกว่าแนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนการทำงาน ผู้ให้สัมภาษณ์มีความเห็นว่า ในขั้นตอนการ เตรียมการใช้ระบบ IS-U มีระยะเวลาการอบรมที่ค่อนข้างน้อย เป็นการอบรมแยกตามระบบงาน และ

ไม่มีการชี้แจงภาพรวมของลำดับขั้นตอนการทำงานตลอดจนกระบวนการทำงานที่ต่อเนื่องกัน ทำให้พนักงานอาจเกิดความสับสน ในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายใน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 คน พบว่าหน่วยงานควรมีการแนะนำความรู้ในส่วนของงบประมาณ แก่พนักงานแผนกอื่น นอกเหนือจากแผนกบัญชีและการเงิน เพื่อเพิ่มความรู้ ตลอดจนแนะนำ หรือจัดทำเอกสารทางด้านงบประมาณ ตลอดจนคู่มือคำสั่งงาน ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินการควบคุมภายในองค์ประกอบสภาพแวดล้อม การควบคุมในเรื่องปรัชญาและรูปแบบการทำงาน โดยผู้บริหารใช้ข้อมูลบัญชี/การเงิน และข้อมูลอื่น ที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ซึ่งต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยรวมที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษา การประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อระบบงาน สารานุกรมโลกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม มีข้อค้นพบดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมการควบคุม พบว่าเรื่องที่ระดับการควบคุมภายในดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ ประกอบด้วยเรื่องการให้รางวัลพนักงานเมื่อปฏิบัติได้ผลงานตามเป้าหมายและเกิดผลดี และเรื่องหลีกเลี่ยงการสร้างความคิดค้นที่พนักงานต้องปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่สูงเกินจริงจนอาจขาดความซื่อสัตย์ได้ ตลอดจนเรื่องที่ผู้บริหารให้ความสนใจงานข้อมูลการดำเนินงานที่สำคัญ และให้การสนับสนุนต่อการปรับปรุงระบบข้อมูลให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าให้ทันสมัยยิ่งขึ้น
- 2) กิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ พบว่าเรื่องที่ระดับการควบคุมภายในดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยค่อนข้างต่ำ ประกอบด้วยเรื่องการฝึกอบรมหรือให้ข้อเสนอแนะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับผู้ใช้คนใหม่ และเมื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดความเสียหายหรือทำงานไม่ได้ มีการรายงานให้ผู้รับผิดชอบทราบ และมีการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตามระยะเวลาที่กำหนด และมีการประสานและวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้มั่นใจว่าในระยะยาว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อจะเข้ากันและใช้งานได้ดีกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น และมีการควบคุมและติดตามการเข้าถึงและการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ

- 3) จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 1 คน มีความเห็นถึงการประเมินการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในภาพรวมทั้ง 5 องค์ประกอบ ว่ามีระดับการควบคุมภายในที่ดี
- 4) จากการตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการฝึกอบรมการควบคุมภายในมากกว่า 4 ครั้งต่อปี มีจำนวน 1 คน มีความเห็นถึงองค์ประกอบกิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศองค์ประกอบสารสนเทศและการสื่อสาร และองค์ประกอบติดตามประเมินผลว่ามีระดับการควบคุมภายในที่ต้องปรับปรุง

5.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ริม มีการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชี เพื่อระบบงานสาธารณูปโภค ในแต่ละด้านมีการควบคุมภายในระดับที่ดีพอสมควร แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่บ้าง จึงเห็นว่าควรมีการพัฒนา และปรับปรุงในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) สภาพแวดล้อมการควบคุม หน่วยงานควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานได้ผลงานตามเป้าหมายและเกิดผลดี และผู้บริหารควรเพิ่มการให้ความสำคัญในการใช้ข้อมูลบัญชี/การเงิน และข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ในการตัดสินใจประเมินผลการดำเนินการ
- 2) การประเมินความเสี่ยง หน่วยงานควรมีการสอบทานวัตถุประสงค์ระดับกิจกรรมเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์เหล่านั้นยังมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์โดยรวม
- 3) กิจกรรมการควบคุมสำหรับระบบสารสนเทศ หน่วยงานควรต้องมีการฝึกอบรมหรือให้ข้อเสนอแนะการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์กับผู้ใช้คนใหม่ และเมื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดความเสียหายหรือทำงานไม่ได้ ผู้ใช้สามารถที่จะรายงานให้ผู้ที่รับผิดชอบมาดำเนินการแก้ไขได้ทันที เพื่อไม่ให้กระทบต่อการบริการผู้ใช้ไฟฟ้า เพิ่มการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ตามวาระ มีการประสานงานวางแผนกับผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้มั่นใจว่าในระยะยาว อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อจะเข้ากันได้และใช้งานได้ดีกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น ๆ ในการใช้งานคอมพิวเตอร์ควรมีการควบคุมและติดตามการเข้าถึงและใช้งานโปรแกรมระบบปฏิบัติการให้รัดกุมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในการควบคุมระบบงาน ควรจะจัดให้มีผู้ตรวจสอบข้อมูลที่เป็นอิสระ หรือผู้ควบคุมดูแลก่อนการป้อนข้อมูลรายการเข้าสู่ระบบงาน

- 4) สารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานควรมีพนักงานคอมพิวเตอร์ที่ให้การฝึกอบรมและการสนับสนุนการปฏิบัติงานที่จำเป็นให้กับพนักงานอื่น ๆ มีวิธีปฏิบัติในการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ และเปิดโอกาสให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถเสนอให้ปรับปรุงงานได้
- 5) การติดตามประเมินผล หน่วยงานควรต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อตรวจพบและข้อเสนอแนะจากการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้ง เน้นย้ำ ผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติในสิ่งที่ได้ดำเนินการแก้ไขนั้นขึ้นมาอีก

5.5 ข้อจำกัดของการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 19 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.21 ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรมการควบคุมภายใน ในปีที่ทำกรแจกแบบสอบถาม คือปี 2558 ซึ่งอาจมีผลต่อความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมภายใน

5.6 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแมริม เป็นโครงสร้างองค์กรขนาดกลาง ที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอแมริม ระบบสารสนเทศทางบัญชี เพื่อระบบงานสาธารณูปโภค เป็นระบบงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นำมาใช้รองรับการบริการผู้ใช้ไฟฟ้า อาทิ เช่น การรับคำร้อง การรับชำระเงินค่าขยายเขตและค่าไฟฟ้า การติดตั้ง เปลี่ยน เพิ่ม ลดขนาดมิเตอร์ ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า รวมไปถึงจนถึงกระบวนการจดหน่วยพิมพ์บิลค่าไฟฟ้า เป็นต้น

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนา การควบคุมภายใน ให้มีความรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ในการศึกษาคังกล่าว ยังไม่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของการควบคุมภายใน ที่มีผลต่อการบริการลูกค้า จึงถือว่าเป็นการมุ่งเน้นในเชิงการบริหารจัดการองค์กร โดยใช้เสียงตอบรับจากพนักงานส่วนใหญ่เท่านั้น ซึ่งการบริการลูกค้าที่ดี ต้องอาศัยเสียงของลูกค้า (Voice of Customers) ในการพัฒนาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกทั้งต่อภาพลักษณ์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ