

ปัญหาในการนำโปรแกรม Financial Application มาใช้ในการบริหาร งานการเงิน งบประมาณ และการบัญชีของสำนักงานคณะกรรมการ ป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ Problems in Implementing the Financial Application for Financial Management, Budgeting, and Accounting of the National Anti-Corruption Commission Office

กนิษฐา ประเสริฐสม^{1*} วิชชุดา เวชกุล² ปิ่นประภา แสงจันทร์²

Kanidta Prasaersom Witchulada Vetchagool Pinprapa Sangchan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานจากการนำโปรแกรมทางการเงินบัญชี Financial Application มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณ และการบัญชี ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานที่ใช้โปรแกรม Fin App ทั้งหมด 160 ราย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามสูงถึง 124 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป ปัญหาที่พบรองลงมา คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมงานทั้งหมดและไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ขาดรายละเอียดตัวอย่างประกอบในการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากการใช้งาน Fin App ในระบบงานย่อย ด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชีด้วย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

*Corresponding Author e-mail: kanidta1270@gmail.com

ผู้วิจัยเสนอให้หน่วยงานบริหารการคลังจัดอบรมการใช้โปรแกรมให้ผู้ปฏิบัติงานและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานในการติดต่อผู้ดูแลโปรแกรม โดยอาจเพิ่มช่องทางการติดต่อหรืออาจพิจารณาเพิ่มจำนวนผู้ดูแลโปรแกรมให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ปฏิบัติงานโปรแกรม Fin App รวมถึงปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติให้เป็นปัจจุบัน ง่ายต่อการทำความเข้าใจและควรมีตัวอย่างประกอบรายละเอียดการปฏิบัติงานและให้ครอบคลุมการทำงานโดยรวมและระบบงานย่อยทั้งด้านการเงิน งบประมาณ และบัญชี นอกจากนี้อาจยกตัวอย่างข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานในโปรแกรมที่อาจเกิดขึ้นหรือควรระวังและวิธีการแก้ไข ที่ถูกต้องเหมาะสมด้วย

คำสำคัญ : โปรแกรมทางการเงินบัญชี Financial Application สำนักงาน ป.ป.ช.

Abstract

The objective of the research is to study problems about usage of Fin App that is accounting software deployed in the National Anti-Corruption Commission for financial, budgeting and accounting administration. The outcome of the research will be used to determine appropriate solutions. A survey was developed, and 160 of questionnaires were distributed amongst operating employees. Responses were received from 124 operating staffs or approximately 77.50 percent of the total questionnaires. Overall, the Fin App users reported the problems were at high level. The most frequent problem is centred on human resources due to the shortage of operating staff and IT staff who support the Fin App usage. In addition, the operating staffs had excessive duties and responsibilities in other areas. The second biggest problem is the operations manual. It lacks step-by-step details of the procedure and is not up to date. For example, the operations manual does not give examples of the data recording procedure. The findings also show that there were problems related to the subsystem of the finance, budgeting and accounting.

We propose that the Finance Division should provide operating staff training on software usage and continuous follow-up. They should offer easy access to the support team of Fin App software. This can be accomplished either by increasing the number of contact channels or boosting a ratio of the support staff and

the operating staff who are Fin App users. Additionally, the operations manual should be periodically reviewed and updated, easy to understand, and provide supplementary examples of the operation, and cover the overall procedure and the sub-procedure of the finance, budgeting and accounting. Moreover, the manual should give examples of errors or precautions together with their correct and appropriate solutions.

Keyword : Accounting software Financial Application The National Anti-Corruption Commission Office

บทนำ

ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information System) คือระบบที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน (Financial Data) ให้เป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจต่อผู้ใช้ข้อมูล (พลพฐ ปิยวรรณ และ กัญญิภักดิ์ นิธิโรจน์ธน์, 2557) และระบบสารสนเทศทางการบัญชีเป็นระบบรวบรวมข้อมูลประมวลผลและสื่อสารข้อมูลทางการเงินของธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายบันทึกผลกระทบทางการเงินของการทำธุรกรรมของบริษัทและกระจายข้อมูลการทำธุรกรรมไปยังบุคลากรฝ่ายปฏิบัติการเพื่อประสานงานสำคัญหลายอย่าง (Hall, 2012) การพัฒนาชุดคำสั่งโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานที่มีความแตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปแล้วระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อ (1) ส่งเสริมการตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของบริษัทโดยผู้บริหาร (Stewardship Function Supporting) (2) ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ความคุ้มค่า) และประสิทธิผล (บรรลุมิติประสงค์) และ (3) สนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในด้านการบัญชีนั้น ระบบสารสนเทศทางการบัญชีทำหน้าที่หลักในการบันทึกและประมวลผลทำให้กิจการสามารถทำบัญชีได้รวดเร็วขึ้น โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีได้พัฒนาและถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อแปลงหรือประมวลผลข้อมูลทางการเงิน ปัจจุบันการพัฒนาชุดคำสั่งสำเร็จรูปหรือชุดคำสั่งเฉพาะจะขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับการใช้งานขององค์กรสิ่งสำคัญและจำเป็นจะต้องมีการเตรียมความพร้อม คือ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลขององค์กร ด้านบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะและความเข้าใจในขีดความสามารถและศักยภาพของโปรแกรมที่นำมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ

ด้านเครื่องอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานกับชุดคำสั่งและระบบต่างๆ ที่ทำให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามความต้องการ ด้านงบประมาณเพื่อพัฒนาให้การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีประสบความสำเร็จ และด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านระบบสารสนเทศเป็นระเบียบถูกต้อง (ชาลินี บุญยาศัพพ์, 2556) โปรแกรมสำเร็จรูปทุกโปรแกรมที่สร้างขึ้นหรือนำมาใช้งานในช่วงระยะแรกๆ นั้นย่อมมีข้อผิดพลาดหรือปัญหาเกิดขึ้นและโปรแกรมที่เหมาะสมและใช้ได้ดีกับองค์กรหนึ่งอาจจะเป็นโปรแกรมที่มีปัญหามากมายสำหรับอีกองค์กรหนึ่งได้ และระบบสารสนเทศในมุมมองของนักบัญชี Hall (2012) กล่าวว่านักบัญชีในฐานะผู้ใช้ระบบสารสนเทศจะต้องสามารถถ่ายทอดความต้องการไปยังผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีออกแบบระบบได้อย่างชัดเจนและควรมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้แน่ใจว่าการออกแบบระบบที่เหมาะสมต่อองค์กร

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้เริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ที่มีชื่อเรียกว่า โปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. จังหวัด แทนการทำงานด้วยระบบมือเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเบื้องต้นพบว่า การติดตั้งและการนำโปรแกรม Fin App มาใช้นั้น นำมาซึ่งปัญหาในการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานโปรแกรม ส่งผลให้เกิดข้อขัดข้องในแนวทางปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกิดจากการปิดการใช้งานโปรแกรมเพื่อปรับปรุงโปรแกรมส่งผลให้และสำนักงาน ป.ป.ช. บางจังหวัดไม่สามารถปิดบัญชีได้ หรือเกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล รวมถึงข้อมูลของรายงานต่างๆ ไม่ครบถ้วน จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แม้ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการดำเนินงานของสำนักงาน ป.ป.ช. อย่างมีสาระสำคัญและต้องการแนวทางการแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วน แต่ก็ยังไม่มีผู้ใดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการศึกษาเชิงประจักษ์ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงได้ศึกษาปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานโปรแกรม Fin App โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาปัญหาจากการใช้งานโปรแกรมจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขและลดปัญหาจากการปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อระบุปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด นำไปสู่ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดจากการใช้โปรแกรม

ทบทวนวรรณกรรม

โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแต่ละโปรแกรมมีข้อดีข้อเสียต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทของผู้ใช้งาน ดังนั้นโปรแกรมที่เหมาะสมและใช้ได้กับองค์กรหนึ่งอาจจะเป็นโปรแกรมที่มีปัญหามากมายสำหรับอีกองค์กรหนึ่งได้ เนื่องจากกระบวนการทำงานและการกิจผู้ใช้งานแต่ละที่มีความแตกต่างกัน โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีบางโปรแกรมถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อใช้งานในเฉพาะองค์กรนั้นทีเดียว (Vertical package) เช่น โปรแกรมที่ถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อให้มีการใช้งานในองค์กรโรงพยาบาล หรือในธุรกิจโรงแรมเท่านั้น ตามทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่อความมีประสิทธิภาพของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกล่าวคือ ผู้ใช้งานมักจะคาดหวังว่า การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในการทำบัญชีการเงินจะส่งผลให้กระบวนการ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลรายการค้าจะเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น และถูกต้องขึ้น เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องกว่าการใช้มือคนทำมากมาย (ชุดิมา คล่องประทีปผล, 2550)

พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญิภักดิ์ นิธิโรจน์ธนัท (2557) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีของสารสนเทศทางการบัญชี ประกอบด้วยคุณลักษณะดังนี้ คือ (1) ความมีสาระสำคัญ (Relevance) ของข้อมูล ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละผู้ใช้เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจของเรา (2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) เอกสารสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูล (3) ความครบถ้วน (completeness) นั่นคือ สารสนเทศที่ดีควรมีความพอดีทั่วๆไประหว่างคุณลักษณะของสารสนเทศ (4) ความรวดเร็วทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timeliness) ข้อมูลที่ดีจะต้องทันต่อเหตุการณ์ไม่ล่าสมัย ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการโดยไม่ทำให้เสียโอกาส (5) ความเข้าใจง่าย (Simple Format) รูปแบบของข้อมูลในการนำเสนอต้องเข้าใจง่าย (6) สามารถตรวจทานได้ (Verifiability) ข้อมูลที่ได้รับมาจากการประมวลผลมาจากหลายๆ แหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นจึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องความน่าเชื่อถือและแหล่งที่มาของข้อมูล และ (7) ความคุ้มค่า (Cost Effectiveness) กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ได้ทันเวลาโดยไม่ต้องคุ้มค่ากับการลงทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นมา นอกเหนือจากการมีลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีทั้ง 7 ข้อที่กล่าวมานั้น ระบบ

สารสนเทศทางการบัญชีที่ดี ควรเป็นชุดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลหลักฐานของสิ่งที่เกิดขึ้นและนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ ดังนั้นการควบคุมให้ข้อมูลที่จัดเก็บไว้อยู่ในสภาพที่พร้อมที่จะนำมาใช้เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตลอดเวลา ด้วยสมมติฐานดังกล่าวนี้ ความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศทางการบัญชีจึงควรประกอบด้วยความรู้ในเรื่องต่างๆ ดังนี้ (1) ความสามารถในการนำเสนอรายงานสารสนเทศทางการเงิน (2) ความสามารถในการนำเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และ (3) ความสามารถในการเข้าในระบบสารสนเทศทางการบัญชีสามารถ นำข้อมูลออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถออกแบบและติดตั้งระบบสารสนเทศทางการบัญชีได้ (พลพฐ ปิยวรรณ และกัญญิภัทร์ นิธิโรจน์, 2557)

จากการทบทวนงานวิจัยยังไม่พบว่ามีการศึกษาปัญหาการใช้งานโปรแกรม Fin App มาใช้อาจเนื่องจากเป็นโปรแกรมที่สำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้นำมาใช้ไม่นานนัก ดังนั้นจึงพบเพียงงานวิจัยที่ศึกษาโปรแกรมอื่นที่มีลักษณะคล้ายกับโปรแกรม Fin App ในหน่วยงานส่วนราชการอื่น เช่น โปรแกรม Government Fiscal Management Information: GFMS (นพวรรณ นาคเอี่ยม, 2551; วิไลลักษณ์ จิวแสง, 2555) โปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ E-laas (สุรัสวดี ทีเขียว, 2553) โปรแกรม Cooperative Full Pack Accounting Software: FAS (อลงกรณ์ ประจันพล, 2557) ส่วนในภาคเอกชนก็มีหลายโปรแกรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบัญชีการเงิน เช่น โปรแกรม Express โปรแกรม Formula โปรแกรม Easy Acc และ โปรแกรม SAP โดย นพวรรณ นาคเอี่ยม (2551) ศึกษาปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบมีปัญหาด้านบุคลากรเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีงานอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบมากเกินไปและผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชีในระบบ GFMS ขาดการช่วยเหลือที่เพียงพอจากผู้ดูแลระบบและแหล่งช่วยเหลือแก้ไขปัญหาไม่ชัดเจน อลงกรณ์ ประจันพล (2557) พบปัญหาคู่มือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนทำความเข้าใจยาก คู่มือขาดตัวอย่างประกอบและขาดการพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง ผนทอง พวงประทุม (2554) ศึกษาปัญหาการทำบัญชีระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ โดยพบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ล้าสมัย ระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ มีความล่าช้า การเชื่อมต่อสัญญาณล่าช้าและหลุดบ่อย และวิไลลักษณ์ จิวแสง (2555) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMS มาใช้ กรณีศึกษากรมประมง พบปัญหาด้านบุคลากร มีจำนวนไม่เพียงพอมีการย้ายที่ทำงานบ่อยและต้องชวนชวนหาความรู้เอง ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความล้าสมัย คุณภาพไม่ดี เครื่องพิมพ์

ซ้ำรุดบ่อย ด้านระบบงานมีการปรับเปลี่ยนบ่อย ประมวลผลล่าช้า เข้าสู่โปรแกรมไม่ค่อยสะดวก ดังนั้นการจะค้นพบข้อผิดพลาดหรือปัญหาต่างๆ แล้วหาวิธีแก้ไขย่อมเกิดขึ้นตามมาซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาโปรแกรมให้ประสบความสำเร็จต่อไป การจะค้นพบข้อผิดพลาดได้นั้นมีสองกลุ่มหลักๆ คือ ผู้สร้างโปรแกรมและผู้ใช้โปรแกรม (ชาลินี บุญยะศัพท์, 2556) โดยแนวทางการการวิเคราะห์จุดอ่อนหรือปัญหาของระบบสารสนเทศของแต่ละกระบวนการหรือที่เรียกว่า Process Flow Analysis (ชัชพล มงคลิก, 2559) จะทำให้สามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาของกระบวนการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพในปัจจุบันว่ามีกิจกรรมหรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นซ้ำซ้อนหรือการปฏิบัติอย่างไม่ถูกต้องตลอดจนการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานไว้อย่างไม่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ หากผลจากการวิเคราะห์พบว่ายังมีกิจกรรมที่ไม่มีประสิทธิภาพนี้อยู่ให้พิจารณาปรับปรุงแก้ไข และการวิเคราะห์จุดบกพร่องของกระบวนการที่เป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศเป็นการวิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันเฉพาะกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศตามที่ระบุไว้ในแบบสำรวจปัญหาการวิเคราะห์จึงมุ่งเน้นไปที่ขั้นตอนที่เป็นสาเหตุหรือที่มาของปัญหาเป็นหลัก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ที่ได้ได้อาจนำไปสู่ข้อสรุปสำหรับการปรับปรุงกระบวนการหรือการปรับปรุงระบบสารสนเทศต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหาของโปรแกรมทางการเงินบัญชีและการเงินที่มีลักษณะใกล้เคียงกับโปรแกรม Fin App ในหน่วยงานส่วนราชการอื่น เช่น โปรแกรม Government Fiscal Management Information: GFMS (นพวรรณ นาคเอี่ยม, 2551; วิไลลักษณ์ จิวแสง, 2555) โปรแกรมบัญชีคอมพิวเตอร์ E-laas (สุรัสวดี ทีเขียว, 2553) และโปรแกรม Cooperative Full Pack Accounting Software: FAS (อลงกรณ์ ประจันพล, 2557) สามารถสรุปและจัดหมวดหมู่ของปัญหาที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นจากการนำโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดได้ 5 ด้าน คือ

1. ด้านบุคลากร
2. ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี
3. ด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
4. ด้านกระบวนการทำงาน
5. ด้านการควบคุมการใช้โปรแกรม

ระบบงานย่อยประกอบด้วย 3 ส่วนงาน คือ

1. การเงิน
2. งบประมาณ
3. การบัญชี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด จำนวนทั้งหมด 194 คน โดยจำนวน 4 คน ได้ถูกสัมภาษณ์เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น และอีก 30 คนจากประชากรทั้งหมด ถูกเลือกเป็นกลุ่มทดลอง (Try Out) เพื่อพัฒนาแบบสอบถาม ดังนั้นจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 160 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาโดยรวม 5 ด้านจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาระบบงานย่อย และส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามประเภทปลายเปิดที่ให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม โดยก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือ และได้ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 30 คน ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.88

3. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และ สถิติเชิงอนุมาน สำหรับส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จัดลำดับค่าคะแนนระดับปัญหาไว้ 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555) คือ

- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แปลความว่า ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโปรแกรม Fin App และโปรแกรมอื่นที่แตกต่างกัน ซึ่งมีตัวแปร 2 ตัวแปรขึ้นไปด้วยสถิติ F- test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัย

จากประชากรทั้งหมด 160 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 ของประชากร ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 เพศหญิง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 77.40

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	22.60
หญิง	96	77.40
รวมทั้งสิ้น	124	100.00
ระดับการศึกษา		
ระดับ ปวช./ปวส.	6	4.80
ระดับปริญญาตรี	59	47.60
ระดับปริญญาโท	59	47.60
รวมทั้งสิ้น	124	100.00
ตำแหน่งงาน		
1. นักจัดการงานทั่วไป	4	3.23
2. นักบริหารงานคลังและพัสดุ	89	71.77
3. พนักงานบริหารทั่วไป	31	25.00
รวมทั้งสิ้น	124	100.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงาน		
1. โปรแกรม Fin App		
ไม่เกิน 1 ปี	2	1.61
1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี	70	56.45
2 ปีขึ้นไป	52	41.91
รวมทั้งสิ้น	124	100.00
2. โปรแกรมอื่นๆ		
ไม่เกิน 1 ปี	72	58.06
1 ปีขึ้นไปไม่เกิน 2 ปี	23	18.55
2 ปีขึ้นไปไม่เกิน 3 ปี	20	16.13
3 ปีขึ้นไปไม่เกิน 4 ปี	7	5.65
4 ปีขึ้นไปไม่เกิน 5 ปี	0	0.00
5 ปีขึ้นไป	2	1.61
รวมทั้งสิ้น	124	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่จบการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. น้อยที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ส่วนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 สำหรับตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน นักจัดการงานทั่วไปมีจำนวนน้อยสุด คือจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ส่วนตำแหน่งนักบริหารงานคลังและพัสดุ มีจำนวนมากที่สุด 89 คน คิดเป็นร้อยละ 71.77 และรองลงมาตำแหน่งพนักงานบริหารทั่วไป 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรม Fin App เฉลี่ย 2.07 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.45 และมีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรมอื่นเฉลี่ย 1.43 ปี โดยมากกว่าร้อยละ 58.06 มีประสบการณ์ในการทำงานในโปรแกรมอื่นไม่เกิน 1 ปี

ตารางที่ 2 ปัญหาโดยรวมของการใช้โปรแกรม Fin App

ปัญหาโดยรวมทั้ง 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. บุคลากร	3.83	0.46	มาก
2. อุปกรณ์และเทคโนโลยี	3.56	0.42	มาก
3. คู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุน การปฏิบัติงาน	3.78	0.50	มาก
4. กระบวนการทำงาน	3.45	0.60	มาก
5. การควบคุมการใช้โปรแกรม	2.69	0.57	ปานกลาง
รวม	3.61	0.33	มาก

จากตารางที่ 2 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App แต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการควบคุมการใช้โปรแกรมมีปัญหาในระดับปานกลาง โดยเป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด เนื่องจากมีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป ปัญหาที่พบรองลงมา คือ ด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงานไม่มีรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมงานทั้งหมดและไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ขาดรายละเอียดตัวอย่างประกอบในการบันทึกข้อมูล รองลงมาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี มีปัญหามาจากเครือข่าย Internet มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อย และด้านกระบวนการทำงาน พบมีปัญหาขาดการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงานในโปรแกรมให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติไม่ทันกำหนดเวลาและ ผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ส่วนปัญหาด้านการควบคุมการใช้โปรแกรม มีปัญหาในระดับปานกลาง เนื่องจากการจำกัดสิทธิ์ผู้ใช้งานระดับสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ข้อมูลของรหัสงบประมาณ การป้องกันการนำเข้าข้อมูลหรือ แก้ไขข้อมูลจากผู้ไม่มีหน้าที่นำเข้าหรือแก้ไข ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานไม่มีปัญหาจากการควบคุมการใช้โปรแกรม

ตารางที่ 3 ปัญหารายชื่อจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ที่มีปัญหาระดับมากที่สุด

ปัญหาเรื่อง	ปัญหาด้าน	ค่าเฉลี่ย
1. เครือข่าย Internet เกิดความล้มเหลวบ่อย	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.64
2. เครือข่าย Internet มีความล่าช้า	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	4.39
3. ผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมไม่เพียงพอ	บุคลากร	4.35
4. ผู้ปฏิบัติงานมีงานด้านอื่นๆ ที่รบกวนจนทำให้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	บุคลากร	4.27
5. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญไม่ตรงกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ	บุคลากร	4.21
6. ไม่มีการปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน	คู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.21

จากตารางที่ 3 ปัญหารายชื่อจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ที่มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00) พบว่าด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี เรื่องเครือข่าย Internet เกิดความล้มเหลวบ่อย เป็นปัญหาระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.64 รวมถึงเครือข่าย Internet มีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) ในขณะที่ปัญหาผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมไม่เพียงพอเป็นปัญหาด้านบุคลากร ที่มีระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำการใช้งานโปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านอื่นๆ มากเกินไป นอกจากนี้เรื่องคู่มือการปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับปัญหามากที่สุดของด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ในระบบงานย่อย

ปัญหาระบบงานย่อย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ
1. การเงิน	4.31	0.41	มากที่สุด
2. งบประมาณ	3.83	0.27	มาก
3. บัญชี	4.39	0.57	มากที่สุด
รวม	4.27	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ภาพรวมระบบงานย่อย ทั้ง 3 ด้าน พบว่าภาพรวมมีปัญหาในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.27 โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย แต่ละด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบัญชีมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือ ด้านการเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.31) และด้านงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.83)

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ในภาพรวมจาก ลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโปรแกรม Fin App และประสบการณ์ในการใช้โปรแกรมอื่นที่มีความแตกต่างกัน พบว่าระดับปัญหาการใช้โปรแกรม Fin App ในภาพรวม 5 ด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปผล

ผลการศึกษาปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในการบริหารการเงิน งบประมาณและการบัญชี พบว่าปัญหาภาพรวมจากการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.61) โดยเป็นปัญหาด้านบุคลากรมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยรวม 3.83) อันเนื่องจากสำนักงาน ป.ป.ช. มีผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งาน โปรแกรม Fin App ไม่เพียงพอ รวมถึงผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App มีหน้าที่รับผิดชอบ งานด้านอื่นๆ มากเกินไป นอกจากนี้พบว่าคู่มือปฏิบัติงานไม่ได้มีการปรับปรุงคู่มือให้เป็นปัจจุบัน การระงับขั้นตอนและตัวอย่างประกอบในการปฏิบัติงานยังไม่ครบถ้วน สำหรับปัญหาในด้านอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเมื่อเปรียบเทียบปัญหารายข้อทั้ง 5 ด้าน พบว่าปัญหานั้นเกิดจากเครือข่าย Internet มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อยเป็นต้นว่าสังเกตว่าปัญหาด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์และ เทคโนโลยี ด้านคู่มือการปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการทำงาน มีปัญหาภาพรวมจากการใช้งานโปรแกรมอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการควบคุมการใช้ โปรแกรม พบว่ามีระดับปัญหาปานกลาง สำหรับปัญหาในระบบงานย่อย พบว่าการบัญชีมี ปัญหามากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือการเงิน (คะแนนเฉลี่ย 4.31) และงบประมาณ (คะแนนเฉลี่ย 3.83) โดยปัญหาด้านบัญชี พบว่าเรื่องการบันทึกรายการปรับปรุงและปิดบัญชี สิ้นปีงบประมาณ มีขั้นตอนมากไปและไม่สามารถใช้ข้อมูลรายงานจากโปรแกรม Fin App ได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องจัดทำกระดาษทำการด้วยระบบมือควบคู่กันทำให้เสียเวลาในการทำงาน ในขณะที่ระบบงานย่อยด้านการเงิน พบว่าโปรแกรมยังไม่มีประสิทธิภาพที่เพียงพอ มีปัญหา การใช้เอกสารจากโปรแกรมที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น หน้าใบสำคัญไม่สามารถระบุแหล่งที่มา ของเงินงบประมาณ เพื่อเลือกใช้จ่ายเงินได้ จึงทำให้ต้องระบุแหล่งงบประมาณด้วยมือแทน

ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานเพิ่มและสูญเสียเวลาที่จะปฏิบัติงานด้านอื่นๆ สำหรับปัญหาด้านงบประมาณพบว่ามียกระดับปัญหาน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานย่อยอื่น อย่างไรก็ตามการจำกัดสิทธิ์ผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ในการเพิ่มเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกรหัสกิจกรรมยังเป็นปัญหาระดับมากที่สุด สำหรับปัญหาอื่นๆ จากการใช้งานโปรแกรม Fin App พบว่าผู้ปฏิบัติงานมีงานที่รับผิดชอบมาก ส่งผลให้ไม่สามารถส่งงานได้ทันเวลา บุคลากรไม่เพียงพอต่องานที่ได้มอบหมายการปรับโครงสร้างหน่วยงานหรือการปรับรูปแบบการทำงานการเงินงบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดบ่งชี้ว่าไม่เกิดความเชี่ยวชาญหรือการสะสมประสบการณ์ รวมถึงระบบโครงสร้างอาจยังไม่เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติงานด้านการเงิน งบประมาณและการบัญชีของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด

อภิปรายผล

จากการศึกษา พบว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้งานโปรแกรม Fin App ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังต่อไปนี้ (1) ปัญหาด้านบุคลากร (2) ปัญหาด้านคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ (3) ปัญหาด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ซึ่งปัญหาทั้ง 3 ด้านนี้ นับว่าเป็นปัญหาที่มีสาระสำคัญอย่างมาก เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปัญหาที่พบในงานวิจัยของ นพวรรณ นาคเอี่ยม (2551) ชมพูนุช หุ่นนาค (2553) และ วิไลลักษณ์ จิวแสง (2555)

ผู้วิจัยเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ องค์กรควรเตรียมความพร้อมด้วยการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกด้าน กำหนดภาระหน้าที่การปฏิบัติงานให้ชัดเจน และเหมาะสมกับตำแหน่งงานเพื่อให้เกิดความชำนาญ สร้างขวัญกำลังใจให้สำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มโอกาสให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่ง สำหรับด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยี ที่มีปัญหาจากเครือข่าย Internet ที่มีความล่าช้าและเกิดความล้มเหลวบ่อยมากสุดองค์กรควรจัดให้มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยี และการประเมินความเสี่ยงในด้านการปฏิบัติงานจากการใช้เทคโนโลยีเป็นระยะๆ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาในแต่ละจุดได้ง่ายขึ้นและทันเวลา ส่วนปัญหาที่เกิดจากคู่มือปฏิบัติงานและการสนับสนุนการปฏิบัติงานองค์กรควรแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานใหม่ให้มีรายละเอียดของกระบวนการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมให้ชัดเจน และครอบคลุมทุกกระบวนการทำงาน

นอกจากนี้องค์กรควรจัดทำแนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบสารสนเทศ โดยคำนึงถึงผลลัพธ์ของสารสนเทศ กล่าวคือ การปรับปรุงควรมุ่งเน้นให้สารสนเทศที่ได้จากระบบนั้นมีลักษณะเชิงคุณภาพที่ดีของสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย (1) สาระสำคัญ (Relevance) สาระ

สำคัญของข้อมูลขึ้นอยู่กับความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละผู้ใช้เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจ (2) น่าเชื่อถือได้ (Reliability) เอกสารสนับสนุนความถูกต้องของข้อมูล (3) ครบถ้วน (Completeness) (4) ทันเวลาต่อการตัดสินใจ (Timeliness) ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลในเวลาที่ต้องการโดยไม่ทำให้เสียโอกาส (5) เข้าใจง่าย (Simple Format) รูปแบบของข้อมูลในการนำเสนอต้องเข้าใจง่าย (6) ตรวจสอบได้ (Verifiability) ข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อประมวลผลมาจากหลายๆ แหล่งทั้งภายในและภายนอกองค์กรและ (7) คุ่มทุน (Cost Effective) ข้อมูลที่ได้นั้นสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์ได้ทันเวลาโดยไม่ต้องค้ำกับการลงทุนที่เสียไปเพื่อให้ได้ข้อมูลนั้นมา (พลพฐ ปิยวรรณ และ กัญญิภรณ์ นิธิโรจน์ธนัท, 2557) และเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของสารสนเทศดังกล่าวมานั้น องค์กรควรจัดให้มีการอบรมให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เพิ่มอัตราบุคลากรที่ปรึกษาหรือผู้ดูแลโปรแกรม เพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับผู้ดูแลโปรแกรมเพื่อปรึกษาปัญหาต่างๆ เพิ่มผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App ให้มีจำนวนบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอ อย่างไรก็ตาม ก่อนที่จะมีการเพิ่มอัตราบุคลากรนั้น องค์กรควรพิจารณาว่าบุคลากรที่มีอยู่ได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ และสำหรับการปรับปรุงขั้นตอนคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ ควรคำนึงถึงความสอดคล้องกันระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานภายนอกโปรแกรมและการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Fin App ให้สอดคล้องกันในแต่ละระบบงานย่อยด้วยและสนับสนุนเพิ่มงบประมาณเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เครือข่าย Internet ให้รวดเร็วขึ้นและป้องกันเครือข่าย Internet ล้มเหลวบ่อย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App มาใช้ในสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัดครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยมุ่งเน้นศึกษาไปที่เฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรม Fin App เพื่อจะได้ศึกษารายละเอียดถึงสภาพปัญหาจากการนำโปรแกรม Fin App เฉพาะกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในหลายกลุ่ม ดังนั้นเพื่อจะใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาในครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มประชากรให้ครอบคลุม ทั้งผู้ปฏิบัติงานในโปรแกรมและผู้ใช้อ้างอิง เช่น หัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง ผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำจังหวัด และสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เป็นต้น รวมถึงผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลปัญหาหรืออุปสรรคในหลากหลายมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด นอกจากนี้อาจพิจารณาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ สุขแสงรัตน์. (2558). ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ กรณีศึกษาระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดขอนแก่น. การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุตินา คล่องประทีปผล. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสำหรับบริษัทจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชมพูนุช หุ่นาค. (2550). การประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัด นนทบุรี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ซัชพล มงคลิก. (2559). การประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ERP. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัทออดิโมลล์เอ็นจิเนียริง จำกัด.
- ชาลินี บุญยาศัพท์. (2556). ความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานของบุคลากรใน เทศบาลนครนนทบุรีจังหวัดนนทบุรี, จังหวัดชลบุรี. การค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พรินท์.
- นพวรรณ นาคเอี่ยม. (2551). ปัญหาการทำบัญชีในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. สารนิพนธ์ ศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พลพฐ ปิยวรรณ และกัญนิภัทร์ นิธิโรจน์. (2557). ระบบสารสนเทศทางการบัญชี. พิมพ์ครั้งที่ 3 (แก้ไขเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- พัชรภรณ์ ลิ้มปิ้องคนันต์. (2552). ปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้โปรแกรม GFMIS ในการจัดการด้านการเงินการคลังของประเทศไทยผ่านเครือข่าย Internet: กรณีศึกษาหน่วยงานราชการในจังหวัดแพร่ .วิทยานิพนธ์ บัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิไลลักษณ์ จั่วแสง. (2555). ปัจจัยและปัญหาอุปสรรคการนำระบบบริหารงานคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ GFMIS มาใช้ กรณีศึกษากรมประมง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- สุรัสวดี ทีเขียว. (2553). ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือ Local Administrative Accounting System (LASS) มาใช้ในการบริหารงานการเงินการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดนนทบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อลงกรณ์ ประจันพล. (2557). การศึกษาปัญหาในการนำโปรแกรมระบบบัญชีสหกรณ์ครวงจร FAS มาใช้ในสหกรณ์ภาคการเกษตรจังหวัดร้อยเอ็ด. การศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อาณัติ เทียนศรี. (2546). ปัญหาและปัจจัยที่ผลต่อการนำโปรแกรมบัญชี CFAS ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ:กรณีศึกษาสำนักงานสาขาภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Hall, J.A. (2012). *Accounting information systems*. New South Wales: Cengage Learning.