

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม จะพบว่าในแต่ละส่วนงาน ไม่มีระบบฐานข้อมูล และขาดการเชื่อมโยงของข้อมูล ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำระบบที่เป็นศูนย์กลางของข้อมูล ถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน สามารถเข้าถึงได้ง่าย และสามารถดึงข้อมูลไปใช้ได้ ในหลายๆ ส่วนงาน

การวิเคราะห์ความต้องการระบบการจัดการความรู้ (KMS) พบว่าบุคลากรต้องการที่จะใช้ KMS เพื่อให้การทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สามารถติดตามงานได้ และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล ของปีที่ผ่านมา รวมทั้งประหยัดทรัพยากรด้านเอกสาร แต่ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเพิ่มกระบวนการทำงานที่เคยปฏิบัติไว้แต่เดิม

ดังนั้น ระบบการจัดการความรู้ งานการเงินและบัญชี จึงถูกสร้างขึ้นจากความต้องการของ ผู้ใช้งาน เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลการควบคุมและติดตามงบประมาณ ทั้งนี้ระบบควบคุมและ ติดตามงบประมาณ ได้ออกแบบโดยใช้โปรแกรม Microsoft SharePoint 2010 Microsoft InfoPath2010 และ Microsoft Visio2010 และทำการเผยแพร่แก่ผู้ใช้งานบนระบบการจัดการความรู้ (KMS) ของวิทยาลัยฯ ระบบที่สร้างจะช่วยสนับสนุนการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งเป็นจุดศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคลากรของวิทยาลัยฯ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งเป็น Knowledge Worker ของระบบการจัดการความรู้ งานการเงิน และบัญชี

ระบบ KMS งานการเงินและบัญชี ผู้ศึกษาได้ทดลองสร้างขึ้นจากทฤษฎีการจัดการความรู้ ตามแนวคิด System Thinking และดำเนินงานตามกระบวนการของมาตรฐาน ISO12207 ทั้ง 15 กิจกรรม โดยสร้างเป็นระบบการจัดการความรู้ (KMS) เพื่อเก็บองค์ความรู้ไว้กับองค์กร ทำให้ ความรู้ที่ได้มานั้นไม่สูญหายและสะดวกในการใช้งาน โดยในระบบนอกจากจะมีองค์ความรู้ เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี ในระบบมีกระบวนการในการศึกษา ทำความเข้าใจ ขั้นตอน กระบวนการ ตามกระบวนการ ปัจจัยนำเข้า (Input) การประมวลผล (Process) และผลลัพธ์

(Output) ในแต่ละขั้นตอนจะมีข้อที่ต้องพิจารณา และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ใช้ระบบสามารถพิจารณาศึกษาจากระบบได้ตามลำดับ โดยจะแสดงในรูปแบบของแผนที่ความรู้ Knowledge Map ตามหลักการของ CommonKADS

ในระบบ KMS ประกอบไปด้วยกระบวนการที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำในการทำงานใดๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับการเบิกจ่าย และประสบปัญหาหมากในปัจจุบัน ซึ่งได้แก่

1. การขออนุมัติโครงการ
2. การยืมและคืนเงินยืมทรอกราชการ
3. การขอจ่ายเงิน
4. ขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

การสร้างระบบการจัดการความรู้ที่สร้างขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้บริหาร โดยผู้ใช้งานการเงินและบัญชีสามารถเข้าถึงข้อมูลโดยง่าย ในส่วนของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ก็สามารถนำเสนอรายงานทางการเงินตามที่ผู้บริหารต้องการ เช่น

1. รายงานสถานะเงินยืมหมุนเวียน 1,000,000 บาท ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึง

1. ค่าใช้จ่ายที่จ่ายจากเงินหมุนเวียน
2. เงินยืมทรอกราชการที่จ่ายจากเงินหมุนเวียน
3. เงินคงเหลือจากเงินหมุนเวียน

2. รายงานค่าใช้จ่ายที่กองคลังเป็นผู้จ่าย (ไม่จ่ายจากเงินหมุนเวียน) โดยแบ่งแยกให้เห็นอย่างชัดเจน อันได้แก่

- 1) ค่าวัสดุ
- 2) ค่าใช้สอย
- 3) ค่าตอบแทน
- 4) ค่าสาธารณูปโภค
- 5) ค่าครุภัณฑ์
- 6) ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุนต่างๆ

3. กระแสเงินสดประจำเดือน เพื่อแสดงให้เห็นถึงสภาพคล่องทางการเงิน หากมีการวางแผนการจ่ายเงินที่ดี จะสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น เมื่อเงินในบัญชี (เงินหมุนเวียน 1,000,000 บาท) ใกล้เคียง ต้องรีบดำเนินการตั้งเบิกเงินจากกองคลัง รวมทั้งยืมเงินทรอกราชการ มหาวิทยาลัย

4. รายงานงบประมาณ โดยจะแสดงให้เห็นถึงงบประมาณในแต่ละกองทุน แผนงาน และแต่ละหมวดหมู่ ดังต่อไปนี้

- 1) งบประมาณหมวดดำเนินงาน (ค่าตอบแทน วัสดุ วัสดุ)
- 2) งบประมาณหมวดเงินเดือน ค่าจ้าง
- 3) งบประมาณหมวดค่าสาธารณูปโภค
- 4) งบประมาณหมวดเงินอุดหนุน (อุดหนุนทั่วไป และอุดหนุนเฉพาะกิจ)
- 5) งบประมาณหมวดครุภัณฑ์

จากการประเมินความพึงพอใจต่อระบบการจัดการความรู้ งานการเงินและบัญชี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สามารถนำไปใช้ในการจัดการความรู้ของงานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้ในระดับหนึ่ง และจากการทดสอบระบบพบว่า ต้องมีการแก้ไขกระบวนการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ให้ทุกขั้นตอนสามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ ไม่ต้องกรอกข้อมูลเดียวกันหลายๆ ครั้ง ในหลายๆ แบบฟอร์ม รวมทั้งข้อมูลที่ถูกรวบรวมต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล

ระบบการจัดการความรู้ (KMS) ที่วิทยาลัยฯ ได้รับทั้งระบบควบคุมและติดตามงบประมาณ ระบบของขั้นตอนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินและบัญชี ระบบที่ได้ช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในระบบการทำงานด้านการเงินและบัญชีมากยิ่งขึ้น ช่วยลดระยะเวลาการทำงานของบุคลากร อีกทั้งระบบยังสามารถนำเสนอรายงานทางการเงินตรงตามความต้องการของผู้บริหารและใช้ประโยชน์จากรายงานทางการเงินอย่างทั่วถึง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการสร้างระบบการจัดการความรู้ KMS งานการเงินและบัญชี เพื่อเผยแพร่ ระบบการติดตามและควบคุมงบประมาณ และการสร้างแบบฟอร์มทางการเงินขึ้นมาใหม่ รวมทั้งการกำหนดกระบวนการขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างมาก ยกตัวอย่างเช่น การคืนเงินยืมทรอกราชการในกรณีเดินทางไปราชการ ผู้คืนเงินยืมสามารถกรอกแบบฟอร์มคืนเงินยืม แล้วข้อมูลในแบบฟอร์มคืนเงินยืมจะถูกเชื่อมโยงไปยังรายงานและสรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมทั้งกรณีซื้อวัสดุ หรือการจ้างบุคคล เพื่อใช้ในโครงการ ข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงไปยังบันทึกข้อความขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ทำให้ระยะเวลาในการกรอกแบบฟอร์มลดลงจากเดิมต้องกรอก 3 แบบฟอร์ม ได้แก่ 1. ใบคืนเงินยืมทรอกราชการ 2. รายงานและสรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 3. บันทึกข้อความขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นการกรอกข้อมูลเดิมๆ ซ้ำๆ ทั้ง 3

แบบฟอร์ม เมื่อสร้างแบบฟอร์มในระบบ KMS แล้ว การกรอกข้อมูลก็ลดลงเหลือ 1 แบบฟอร์ม และยังทั้งเรียกข้อมูลขึ้นมาแก้ไข และบันทึกเพิ่มใหม่ ในการทำงานครั้งต่อไป ที่มีลักษณะหรือกรณีเดียวกันนี้ ไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ทั้งหมด ช่วยประหยัดเวลาการทำงาน และเมื่อส่งเอกสารมาให้หน่วยการเงินตรวจสอบข้อมูลก็จะครบถ้วน ไม่ต้องกลับไปแก้ไขใหม่หลายๆ ครั้ง ลดเวลาจากเดิมที่เคยส่งคืนเงินยืมเกิน 15 วัน หลังโครงการเสร็จสิ้น เหลือเพียง 7 วัน ตามกำหนดเวลา

ตัวอย่างเอกสาร การแบ่งประเภทรายจ่าย และอัตราค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ใช้บ่อย ที่แสดงไว้ในระบบ ทำให้บุคลากร เรียนรู้ และนำไปปฏิบัติ ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานลง จากเดิมที่เคยเขียนโครงการและแบ่งประเภทรายจ่ายไม่ถูกต้อง ต้องโทรศัพท์ถามเจ้าหน้าที่การเงินตลอดเวลา ทำให้เสียเวลาทั้งสองฝ่าย เมื่อมีระบบทำให้ไม่ต้องโทรศัพท์เพื่อมาสอบถาม และไม่ต้องพิมพ์เอกสารหลายรอบ รอให้ตรวจสอบผ่าน แล้วค่อยพิมพ์เอกสาร ทำให้ประหยัดทรัพยากรด้วย

การควบคุมงบประมาณ บนระบบ KMS เป็นการย้ายการทำงานจากคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มาทำงานบนระบบ ฐานข้อมูลเป็นชุดเดียวกัน ทำให้การสืบค้น และการจัดทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหาร ทำได้โดยง่าย และสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา และข้อมูลมีความผิดพลาดน้อยลง จากเดิมข้อมูลจากทั้งสามหน่วยงาน (ผู้ขออนุมัติงบประมาณ เจ้าหน้าที่นโยบายและแผน และเจ้าหน้าที่การเงิน) ไม่เคยนำเสนอรายงานที่ได้ผลลัพธ์ตรงกัน เมื่อสร้างระบบก็นำข้อมูลจากระบบนำเสนอแก่ผู้บริหาร ซึ่งเป็นข้อมูลที่ต้องการผ่านการตรวจสอบมาแล้วตามลำดับขั้น และสามารถทำงานแทนกันได้หากบุคลากรคนใดคนหนึ่งลาพักผ่อน หรือลาออกจากงาน

การนำแนวคิด System Thinking มาใช้ในการวิเคราะห์ระบบ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหา และการแก้ไข อันได้แก่ การเร่งติดตามการคืนเงินยืมโครงการซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน ต้องทำให้การส่งใช้เงินยืมของบุคคลกร ส่งตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งจะทำให้กระแสเงินสดของวิทยาลัยไม่ขาดสภาพคล่อง หากแต่เดิม การแก้ปัญหา ไม่ตรงจุด เช่น เมื่อเงินทอรองราชการขาดสภาพคล่อง แนวทางการแก้ปัญหาคือ การยืมเงินทอรองราชการเพิ่มจากมหาวิทยาลัย ทำให้ถูกตำหนิอยู่บ่อยครั้ง ว่า บริหารเงินหมุนเวียนไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น เมื่อวิเคราะห์ตามแนวคิด System Thinking และดำเนินกระบวนการสร้างระบบตามมาตรฐาน ISO แล้ว จะทำให้ทราบปัญหา และสร้างระบบขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา จึงได้สร้างระบบเพื่ออำนวยความสะดวก แก่ผู้ใช้บริการ โดยการออกแบบฟอร์มเพื่อลดระยะเวลาการจัดทำเอกสาร ง่ายแก่การตรวจสอบของหน่วยการเงิน ทำให้ผู้ยืมเงิน สามารถใช้แบบฟอร์มจากระบบ และเข้าใจกระบวนการ ทำให้การคืนเงินยืมมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินการตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งจากเดิม การคืนเงินยืมล่าช้า เนื่องจากไม่เข้าใจในการจัดทำ

เอกสารการเงินเข้ม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่การเงินไม่สามารถส่งเอกสารตั้งเบิกเงินมาชดเชยวงเงินหมุนเวียนได้ จึงทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน

จากที่กล่าวมา นอกจากระบบการจัดการความรู้งานการเงินและบัญชี จะทำให้ลดระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ยังเป็นฐานข้อมูล และคลังความรู้ เก็บรวบรวมประสบการณ์การทำงานของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถนำมาเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ความรู้ไม่สูญหายไปกับบุคลากรที่ลาออกไป ความรู้ยังคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

5.3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

1. การนำระบบการจัดการความรู้ (KMS) มาใช้ในองค์กร ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากร ถ้าไม่ได้รับความร่วมมือ จะทำให้ระบบที่สร้างขึ้นมาไม่มีประโยชน์เท่าที่ควร
2. บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับงานการเงิน รวมทั้งยังขาดประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการเงิน และมักจะทำผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง ทำให้การทำงานล่าช้าและไม่ครบถ้วน
3. การจัดทำระบบการจัดการความรู้ (KMS) โดยใช้ Microsoft SharePoint ต้องอาศัยผู้สร้างระบบที่มีทักษะความชำนาญ และต้องเข้าใจระบบการทำงานของงานการเงินและบัญชีเป็นอย่างดี
4. ผู้ศึกษามีข้อจำกัดด้านเทคนิคเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Microsoft SharePoint 2010 และ Microsoft InfoPath 2010 ทำให้การสร้างระบบขาดความเชื่อมโยงของกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ และแนวทางการศึกษาและพัฒนาต่อ

ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้งานการเงินและบัญชีของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีแนวคิดที่ว่าจะมีการพัฒนาระบบอื่น ๆ ได้อีก เช่น ระบบการเชื่อมต่อข้อมูลจากระบบบัญชีสามมิติ และระบบที่เชื่อมต่อกับระบบ MIS การส่งใบตั้งหนี้ให้กับกองคลัง โดยการดึงข้อมูลจากระบบ MIS มาแสดงที่ระบบการจัดการความรู้งานการเงินและบัญชี เพื่อเป็นประโยชน์และลดการทำงานซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่การเงิน และง่ายต่อการสืบค้น