

แนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดี
กรณีศึกษาลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคมหาวิทยาลัยขอนแก่น
**Guideline for Setting Up an Appropriate Accounting System and Internal
Control Case study of Utility Bill Receivable Information,
KhonKaen University**

ชลธิชา บัวชุม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Chunthicha Buachum
Khon Kaen University, Thailand
E-mail : bchont@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบัน และ 2) เสนอแนวทางการวางระบบบัญชีและกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคที่เหมาะสม และมีการควบคุมภายในที่ดีในอนาคต การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการศึกษาเอกสาร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารและปฏิบัติงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค จำนวน 14 คน โดยใช้การสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ร่วมกับการวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix Analysis

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบัน พบปัญหา 1) ไม่มีการปรับปรุงระเบียบประกาศให้เป็นปัจจุบันตามเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 2) ผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันในการใช้ระบบบัญชีสำหรับจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค 3) มีระบบที่ใช้ในการจัดการข้อมูลลูกหนี้หลายระบบและไม่มีความเชื่อมโยงกัน 4) ไม่มีการกำหนดฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน

2. แนวทางการวางระบบบัญชีและกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคที่เหมาะสมและมีการควบคุมภายในที่ดี 3 ด้านได้ดังนี้ 1) ด้านการควบคุมภายในมีการปรับปรุงระเบียบประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่การปฏิบัติงานและการแบ่งแยกหน้าที่ในการปฏิบัติในระบบและผู้ดูแลระบบ 2) ด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีโครงการปรับปรุงฐานลูกหนี้สาธารณูปโภคให้มีแนวทางในการสร้างฐานข้อมูลลูกหนี้ให้เป็นแนวทางเดียวกันและมีระบบสารสนเทศการติดตามสถานะลูกหนี้รวมถึงการสื่อสารระหว่างส่วนกลาง โดยกองคลังกองจัดการสาธารณูปโภคกับคณะหน่วยงานเพื่อให้เห็นความสำคัญของการจัดการ

ข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค 3) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงานมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานรวมกัน

คำสำคัญ: ระบบบัญชีลูกหนี้; การควบคุมภายใน; ลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคมหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstracts

The objectives of this research were to 1)) to study the current utility bill receivable current information system and process 2) to be a guideline for setting up an appropriate accounting system and process for managing utility bill receivable information to internal control in the future. This study was a mixed method research by in-depth interview, participant observation and document study. The key informant were 14 respondent from the board and supplies officers, which were purposive sampling. The data analysis were used content analysis combined with SWOT and TOWS Matrix Analysis.

The results showed that: 1. The current utility bill receivable current information system and process found the problems that arose were summarized as follows: 1) there is no update of the regulations and announcements based on current events and changes, 2) Operators perform duplicate tasks from using a system for managing utility bill receivables, 3) There are several systems for managing utility debtor information and there is no linkage, 4) There is no standardized database.

2. A guideline for setting up an appropriate accounting system and internal control in 3 areas. 1) internal control, propose for improvement of relevant regulations and determine the separation of duties and separation of duties in the user and administrators systems, 2) information and communication, propose a project to improve the utility debtor base to have a guideline for building a database of debtors to be the same way as well as to have an information system for tracking debtor status Including communication between the central area by the Treasury Division, Public Utilities Management Division with the departments let the departments, recognize the importance of managing the utility bill receivable information. 3) operational procedures, propose a guideline for reviewing of operating procedures and reduce the duplication of operations combined.

Keywords: Accounting System; Internal Control; Utility Bill Receivable Information
KhonKaen University

บทนำ

มหาวิทยาลัยขอนแก่นปรับตัวนำเทคโนโลยีดิจิทัลนำระบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ซึ่งเป็นนโยบายหลักด้านสิ่งแวดล้อมและนิเวศน์ (Ecological) โดยดำเนินการให้ระบบนิเวศน์ของมหาวิทยาลัยประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 8 ปรับเปลี่ยนองค์กรในก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลเป็นระบบสารสนเทศแบบใหม่เพื่อใช้ในการบริหารงานทั่วองค์กรเป็นการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดของทรัพยากรขององค์กร ผสมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารองค์กร โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบการบริหารจัดการหลัก คือ KKUMFIS ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการการเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และในอนาคตจะมีการพัฒนาให้เกิดระบบที่จะนำมาช่วยในการบริหารจัดการอีกหลากหลายระบบ

เพื่อต่อยอดการใช้งานกับระบบเดิมถึงแม้ว่ามีการพัฒนาเพื่อต่อยอดจากระบบเดิมการรายงานทางการเงินมีส่วนสำคัญให้การบริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2558 : ออนไลน์)

การจัดทำบัญชีเป็นการรวบรวมข้อมูลและนำเสนอรายงานทางการเงินให้ผู้ใช้อข้อมูลทางการเงินทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกโดยบัญชีลูกหนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายการประเภทสินทรัพย์จัดอยู่สินทรัพย์หมุนเวียนที่มีสภาพคล่องน้อยกว่าเงินสดและเงินลงทุนในหลักทรัพย์ (Garrison, 2015: 114-115) และระบบบัญชีลูกหนี้จะต้องได้รับการจัดระบบให้สอดคล้องกับระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและมีการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอโดยปกติระบบบัญชีลูกหนี้เริ่มจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเป็นฐานลูกหนี้รายละเอียดให้ครบถ้วนจนถึงการรับชำระหนี้และการรายงานรายละเอียดลูกหนี้รายตัว

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นมีระบบการจัดการลูกหนี้ประเภทการจัดเก็บข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค 2 ระบบคือระบบ Bill Payment โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือกองสาธารณูปโภคพลังงานและสิ่งแวดล้อมเป็นและระบบสารสนเทศการเงินการคลังของมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Khonkaen University Fiscal Management Information System: KKUFMIS) ในการบันทึกรับเงินค่าสาธารณูปโภคจากลูกหนี้ ซึ่งเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นยังคงรับรู้การจัดเก็บค่าสาธารณูปโภคเป็นเกณฑ์เงินสด ยังพบปัญหาที่ไม่มีการบันทึกรับรู้ตามเกณฑ์คงค้าง ไม่มีตั้งหนี้ลูกหนี้สาธารณูปโภคปรากฏในรายงานทางการเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นยังดำเนินการไม่ครบถ้วนตามหลักการและนโยบายบัญชีของภาครัฐ ดังนั้น จึงต้องมีแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบัน
2. เพื่อเป็นแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคที่เหมาะสมการควบคุมในที่ดีในอนาคต

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตแบบมีส่วนร่วม และการศึกษาเอกสาร

1. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นผู้บริหารและปฏิบัติงานส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค จำนวน 14 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องดังนี้

1.1 กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น แบ่งเป็นผู้อำนวยการกอง จำนวน 2 คน และหัวหน้างาน จำนวน 3 คน

1.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ 1) ผู้ปฏิบัติงานกองสาธารณูปโภค พลังงานและสิ่งแวดล้อมปฏิบัติงานในขั้นตอนการจัดทำฐานข้อมูลการจัดเก็บค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 2 คน 2) ผู้ปฏิบัติงานในขั้นตอนการรับชำระหนี้ การจ่ายชำระหนี้ และการหักหนี้บุคลากรเพื่อจ่ายชำระหนี้ค่าสาธารณูปโภค จำนวน 7 คน

2. เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์มีลักษณะกึ่งโครงสร้าง กำหนดแนวคำถามเป็นลักษณะคำถามปลายเปิดที่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ และสามารถยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด โดยมีข้อคำถามในการสัมภาษณ์จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป มุมมองและความคาดหวังรวมถึงปัญหาและสาเหตุที่เกิดขึ้นของการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น และข้อเสนอแนะ

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์มีขั้นตอนดำเนินการดังนี้ 1) ผู้วิจัยทำได้ออกอนุญาตจากกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าไปทำการสัมภาษณ์ 2) ทำการนัดหมายวันเพื่อสัมภาษณ์ 3) ทำการสัมภาษณ์ 4) นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

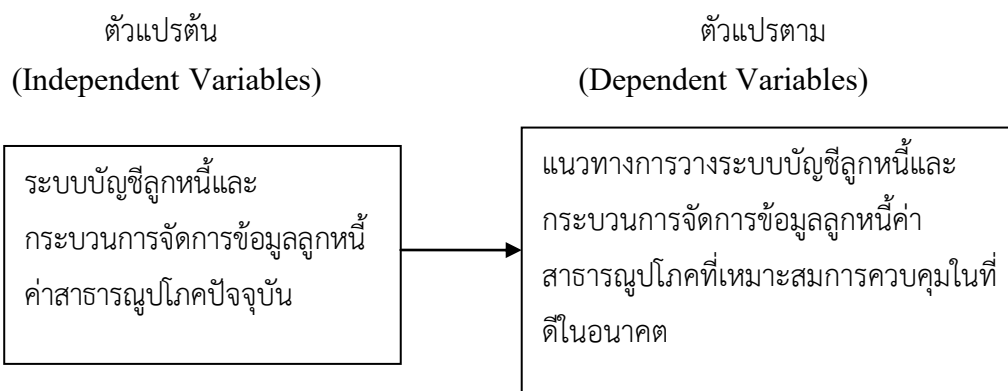
การศึกษาเอกสาร โดยทำการศึกษาจากเอกสาร หลักฐาน เอกสารทางวิชาการ บทความ ได้แก่ พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2558 กฎ ระเบียบ มาตรฐานการบัญชีภาครัฐ ข้อบังคับ กระบวนการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในส่วนของระบบลูกหนี้ ระบบรับ-จ่าย และระบบบัญชีที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ระเบียบ ประกาศ ตลอดจนข้อบังคับต่าง ๆ นโยบายบัญชีภาครัฐ และศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงาน สังกัดงานบัญชี กองคลัง มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีภาระงานหลักในการจัดทำรายงานทางการเงิน มหาวิทยาลัยขอนแก่น และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลในการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยข้อมูลดังกล่าวยังไม่ปรากฏในรายงานทางการเงิน ดังนั้นจึงใช้วิธีการสังเกตเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น กระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค ทั้งระบบ วิธีการปฏิบัติงาน รวมไปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ปัญหาที่เกิดขึ้น และรวบรวมหลักฐานเพื่อสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคตรวจสอบสามเส้า ด้วยใช้ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ ร่วมกับการศึกษาเอกสาร และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อตรวจสอบข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา การวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix Analysis

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในที่ดีกรณีศึกษาลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่นจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยประกอบด้วย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคปัจจุบันสรุปได้ดังนี้

1) ไม่มีการเชื่อมโยงของข้อมูลการจัดการลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค 2) ปฏิบัติงานไม่ครบถ้วนตามประกาศที่ถือปฏิบัติ 3) ฐานข้อมูลทะเบียนลูกหนี้ที่กำหนด ไม่สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ เช่น ร้านค้าที่มหาวิทยาลัยให้เช่าและมีเลขมิเตอร์ ชื่อ นาย ก และใช้รหัสลูกหนี้เป็นเลขมิเตอร์ และเมื่อได้ นาย ก หหมดสัญญา เปลี่ยนคนเช่า ยังคงใช้รหัสลูกหนี้เป็นเลขมิเตอร์จึงไม่สามารถตรวจสอบและควบคุมได้ยาก 4) มีการจัดทำใบแจ้งหนี้ไม่ครบตามที่ผู้ใช้กระแสไฟฟ้า หรือน้ำประปา เช่น บุคลากรประเภทหักเงินเดือน จะไม่มีการตั้งหนี้ในระบบ Bill Payment 5) ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ ปัจจุบันเมื่อมีการจ่ายจากผ่านธนาคารเป็น Bill Payment ให้กองจัดการสาธารณูปโภคตัดหนี้ในระบบ Bill Payment ให้และตรวจสอบเฉพาะยอดรวม 6) ไม่มีการปรับปรุง ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวปฏิบัติไม่ชัดเจน เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานย่อยจากเดิมในระเบียบ ประกาศ เป็นหน่วยงานกองอาคารและสถานที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ ปัจจุบันเป็นหน่วยงานกองจัดการสาธารณูปโภค หรือ การรับชำระหนี้ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า หรือน้ำประปา มีการจ่ายชำระไม่เท่ากับยอดใบแจ้งหนี้ กรณีมียอดชำระมากกว่า หรือน้อยกว่าใบแจ้งหนี้ จะไม่มีการดำเนินการตัดหนี้ให้ 7) ขาดการสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับคณะหน่วยงาน เนื่องจากคณะหน่วยงานเป็นผู้ทำสัญญากับผู้เช่าร้านซึ่งในสัญญาเช่าจะต้องมีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า หรือน้ำประปา ตามระเบียบ ประกาศที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. แนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคที่เหมาะสมการควบคุมในที่ดีในอนาคตได้นำผลการวิเคราะห์ SWOT Analysis และ TOWS Matrix Analysis ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix Model

ผลการวิเคราะห์ TOWS Matrix Model		S		W	
			- มีระบบสารสนเทศในการจัดการข้อมูล - มีบุคลากรมีความรู้ความสามารถในเรื่อง กฎระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้อง - มีเครือข่ายการคลังและพัสดุเพื่อการประสานระหว่างส่วนงาน		- ระบบฐานข้อมูลระหว่าง KKUFMIS และระบบ Bill Payment ขาดการเชื่อมโยง - ขาดคู่มือการปฏิบัติงาน - มีระบบการทำงานซ้ำซ้อน - ไม่มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศ - มีฐานข้อมูลทะเบียนลูกหนี้ไม่ครบถ้วน ในการตรวจสอบ - ขาดการสื่อสาร และการให้ความรู้และนโยบายในการปฏิบัติงาน - ไม่มีการแบ่งแยกหน้าที่ที่ชัดเจน
O	- มีโอกาสการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยจากการปรับเปลี่ยนนโยบายในปัจจุบัน - ผู้บริหารพร้อมให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบ - นโยบายเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ ที่สามารถบริหารการเงินและพัสดุขอมหาวิทยาลัยเป็นไปตาม กฎหมาย กฎ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความคล่องตัวในการบริหาร	SO	กลยุทธ์เชิงรุก - มีแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับคณะหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลค่าสาธารณูปโภค	WO	กลยุทธ์เชิงแก้ไข - พัฒนาระบบให้มีการเชื่อมโยงกัน เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับสารสนเทศใหม่ - เสนอแนะให้มีการจัดโครงการในการจัดการข้อมูล รวมถึงการออกแบบรายงานข้อมูลการจัดการค่าสาธารณูปโภค - เสนอแนะให้มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศ
T	- กฎ ระเบียบ ประกาศและข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงใหม่เสมอ - การเกษียณอายุราชการของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง	ST	กลยุทธ์เชิงป้องกัน - จัดให้มีการอบรมสำหรับคณะหน่วยงาน เกี่ยวกับเรื่อง ที่คณะหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้อง	WT	กลยุทธ์เชิงรับ - เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้บริษัท ห้างร้าน ร้านค้า และบุคคลากรตรวจสอบหนี้

จากการศึกษาระบบบัญชีและกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภคในปัจจุบันเพื่อให้เป็นแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้ที่เหมาะสมและการควบคุมภายในที่ดีแบ่งออกเป็น 4 กลยุทธ์ 3 ด้าน ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก

ด้านการควบคุมภายใน โดยมีแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สำหรับคณะหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลค่าสาธารณูปโภค โดยมีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการใช้กระแสไฟฟ้า หรือค่าน้ำประปา ให้ครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การแจ้งหนี้ วิธีการรับชำระหนี้ การติดตามรอบระยะเวลาในการชำระหนี้ของผู้ใช้กระแสไฟฟ้า หรือค่าน้ำประปา และการติดตามหนี้ จนถึงกระบวนการติดตามหนี้แล้วไม่ชำระต้องดำเนินการอย่างไร รวมทั้งมีการกำหนดการแบ่งแยกหน้าที่ของการปฏิบัติงานทั้งเป็นเอกสาร หรือระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีแผนกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบรายงานลูกหนี้ประจำเดือน โดยอาจแยกตามอายุหนี้ ตามประเภทของลูกหนี้ รวมถึงมีการรายงานหนี้ค้างชำระ

กลยุทธ์เชิงแก้ไข

ด้านการควบคุมภายใน ดำเนินการโดยมีพัฒนาระบบให้มีการเชื่อมโยงกัน เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับสารสนเทศใหม่ การจัดให้มีการจัดโครงการในการจัดการข้อมูล รวมถึงการออกแบบรายงานข้อมูลการจัดการค่าสาธารณูปโภค และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ (Users) และผู้ดูแลระบบ (Administrators)

กลยุทธ์เชิงป้องกัน

ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดำเนินการโดยจัดให้มีการอบรมสำหรับคณะหน่วยงาน เกี่ยวกับเรื่องที่คณะหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค และมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดความซ้ำซ้อนของปฏิบัติงาน

กลยุทธ์เชิงรับ

ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้บริษัท ห้างร้าน ร้านค้า และบุคคลากรตรวจสอบหนี้ โดยเสนอให้มีการโครงการปรับปรุงฐานลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกำหนดแนวทางในการสร้างฐานข้อมูลลูกหนี้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน จัดให้มีการสารสนเทศสำหรับติดตามสถานะลูกหนี้ โดยให้คณะหน่วยงานมีส่วนร่วมในการติดตามลูกหนี้ และจัดให้มีช่องทางการสื่อสารโดยมีผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเครือข่ายการเงิน เพื่อให้ทำความเข้าใจร่วมกัน เช่น การอบรมสัมมนาเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ แล้วจึงนำมาอภิปรายผลดังนี้

จากผลการวิจัยระบบลูกหนี้และกระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค การควบคุมภายใน ปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางการวางระบบบัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายใน โดยสรุปได้ 3 ด้าน (1) ด้านการควบคุมภายใน (2) ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (3) ด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีการเสนอแนวทางให้มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค และให้มีการกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์ (2552: 161-163) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express For Windows มาใช้ในธุรกิจเคมีเกษตรของบริษัท ไควตงเซ่ง จำกัด โดยได้ระบุไว้ว่านโยบายการปฏิบัติงานในระบบบัญชี จะต้องมีการแบ่งงานตามระบบงาน และให้มีแบบฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน เพื่อใช้โปรแกรมมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอให้มีช่องทางการสื่อสารโดยมีผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเครือข่ายการคลังและพัสดุ เพื่อให้ทำความเข้าใจร่วมกันเช่น การอบรมสัมมนาเพื่อทำความเข้าใจร่วมกัน และมีการเสนอให้มีแผนกำหนดระยะเวลาการตรวจสอบรายงานลูกหนี้ประจำเดือน โดยอาจแยกตามอายุหนี้ ตามประเภทของลูกหนี้ มีการรายงานหนี้ค้างชำระ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกัลยารัตน์ อยู่อุทัย (2557: 443-449) ได้ศึกษาเรื่อง การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลเมโย ซึ่งมีข้อเสนอแนะการควบคุมลูกหนี้ให้มีหน่วยงานที่ชัดเจนในการติดตามหนี้ และต้องมีการเพิ่มระบบการตรวจสอบลูกหนี้ และการวิจัยของ ธนพร ชูจิตต์ประชิด และคณะ (2550: 54-61) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ระบบบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานราชการ ตามแบบสอบถามวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมที่มีผลต่อทุกระดับ ทั้งการควบคุมทั่วไปด้านการการแบ่งแยกหน้าที่งานและการควบคุมระบบงานด้านการควบคุมความครบถ้วนมีระดับการปฏิบัติการควบคุมภายในสูง ซึ่งสอดคล้องกับที่ได้วิจัยให้มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง รวมถึงให้มีแนวทางให้มีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดความซ้ำซ้อนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อเป็นการควบคุม โดยการใช้กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้

1.1 จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้สาธารณูปโภค รวมถึงการวางระบบบัญชีลูกหนี้ไม่ได้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้บริหารภายใต้มหาวิทยาลัยขอนแก่นหรือผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองจัดการสาธารณูปโภค พลังงานและสิ่งแวดล้อม สามารถนำแนวทางการวางระบบ

บัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในมาใช้เป็นรูปธรรม และนำมาใช้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนา และต่อยอดสำหรับลูกหนี้ประเภทอื่น เช่น ลูกหนี้ค่าเช่าหอพัก เช่าทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

1.2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเมื่อมีการนำแนวทางการวางระบบ บัญชีลูกหนี้และการควบคุมภายในไปใช้จะเป็นรูปธรรม อาจจะมีการกำหนดกรอบนโยบายให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระยะเวลาที่เหมาะสม และรับฟังความคิดเห็นของผู้ส่วนเกี่ยวข้อง

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระบบบัญชีลูกหนี้ กระบวนการจัดการข้อมูลลูกหนี้ค่าสาธารณูปโภค การควบคุมภายใน ซึ่งมีเสนอให้มีการปรับปรุงระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง การแบ่งแยกหน้าที่ มีแผนกำหนด ระยะเวลาการตรวจสอบรายงานลูกหนี้ประจำเดือน โดยอาจแยกตามอายุหนี้ ตามประเภทของลูกหนี้ รวมถึงมี การรายงานหนี้ค้างชำระ และการปรับปรุงฐานลูกหนี้ ในระบบ KKFMIS มีฐานบุคลากร และฐานลูกหนี้ซึ่ง ยังไม่มีการใช้งาน ใน 2 ฐานอาจมีความสัมพันธ์กัน จึงเห็นควรให้มีการศึกษาความสัมพันธ์ ในการใช้ระบบ KKUFMIS สำหรับฐานบุคลากร และฐานลูกหนี้ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกันและลดเวลาการ ทำงานในการกำหนดฐานลูกหนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยารัตน์ อยู่อุทัย. (2557). การควบคุมบัญชีลูกหนี้ของโรงพยาบาลเอกชนกรณีศึกษา:โรงพยาบาลเมโย. *การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและระดับนานาชาติครั้งที่2/2557*. ตุลาคม 2557. ขอนแก่น: วิทยาลัยบัณฑิตเอเชียขอนแก่น.
- ธนพร ชูจิตต์ประชิด และคณะ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการ บัญชีภายใต้ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานราชการ. *วารสารเกษตรศาสตร์ ธุรกิจประยุกต์*, 1(1), 54-61.
- ภรณ์ยา เชื้อวรสถิตย์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการควบคุมภายในระบบสารสนเทศทางการบัญชีภายใต้ ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของหน่วยงานราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชี มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2563. แหล่งที่มา: <https://home.kku.ac.th/meeting/Document/2558.PDF>
- Garrison, R.H. (2015). *Managerial Accounting*. (2nd). New York: McGraw-Hill Education.