

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการวิจัย โดยทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวม และประมวลผลงานด้านวิชาการ อันประกอบด้วย บทความ เอกสารวิชาการ การสัมภาษณ์ ตำราต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย สมมติฐานการวิจัย และนิยามเชิงปฏิบัติ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน และนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎี
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎี

ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีเพื่อให้ครอบคลุมงานวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งเป็น 3 หัวข้อประกอบด้วย

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความครบถ้วนถูกต้องของรายการบัญชี
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ GFMIS

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความครบถ้วนถูกต้องของรายงานทางบัญชี

แม่บทการบัญชี (ฉบับปรับปรุง : 2552) กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงิน หมายถึง คุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลในงบการเงินมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน ลักษณะเชิงคุณภาพหลักของงบการเงินมี 4 ประการ ได้แก่ ความเข้าใจได้ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเชื่อถือได้ และการเปรียบเทียบกันได้

1. ความเข้าใจได้ ข้อมูลในงบการเงินต้องสามารถเข้าใจได้ในทันทีที่ผู้ใช้งบการเงินใช้ข้อมูลดังกล่าว ซึ่งมีข้อสมมติว่าผู้ใช้งบการเงินมีความรู้ตามควรเกี่ยวกับธุรกิจ กิจกรรมเชิงเศรษฐกิจ และการบัญชี รวมทั้งมีความตั้งใจตามควรที่จะศึกษาข้อมูลดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ข้อมูลแม้ว่าจะมีความซับซ้อนแต่ถ้าเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต้องไม่ละเว้นที่จะแสดงในงบการเงินเพียงเหตุผลที่ว่าข้อมูลดังกล่าวยากเกินกว่าที่ผู้ใช้งบการเงินบางส่วนจะเข้าใจได้
2. ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ข้อมูลที่มีประโยชน์ต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน ข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจได้ก็ต่อเมื่อข้อมูลนั้น

ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต รวมทั้งช่วยยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของผลการประเมินที่ผ่านมาของผู้ใช้งบการเงินได้

บทบาทของข้อมูลที่ช่วยในการคาดคะเน และยืนยันความถูกต้องของการคาดคะเนที่ผ่านมามีความสัมพันธ์กัน ตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณ และโครงสร้างของสินทรัพย์ที่กิจการมีอยู่ในปัจจุบัน มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน เมื่อผู้ใช้งบการเงินพยายามคาดคะเนถึงความสามารถของกิจการในการได้รับประโยชน์จากโอกาสใหม่ๆ และความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์ข้อมูลเดียวกันนี้มีบทบาทในการยืนยันความถูกต้องของการคาดคะเนในอดีตที่เกี่ยวกับโครงสร้างของกิจการที่คาดว่าจะเป็น และผลของการดำเนินงานตามที่วางแผนไว้

ข้อมูลฐานะการเงินและผลการดำเนินงานในอดีตของกิจการมักใช้เป็นเกณฑ์ในการคาดคะเนฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานในอนาคต รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่ผู้ใช้งบการเงินสนใจ เช่น การจ่ายเงินปันผล การจ่ายค่าจ้าง การเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ และความสามารถของกิจการในการชำระภาระผูกพันเมื่อครบกำหนด อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจะมีประโยชน์ต่อการคาดคะเนได้โดยไม่จำเป็นต้องจัดทำในรูปของประมาณการ ความสามารถในการคาดคะเนจะเพิ่มขึ้นได้ด้วยลักษณะการแสดงข้อมูลในงบการเงินของรายการ และเหตุการณ์ทางบัญชีที่เกิดขึ้นในอดีต ตัวอย่างเช่น งบกำไรขาดทุนจะมีประโยชน์ในการคาดคะเนเพิ่มขึ้นหากรายการเกี่ยวกับการดำเนินงานที่มีลักษณะไม่เป็นปกติ รายการผิดปกติ และรายการที่ไม่เกิดขึ้นบ่อยของรายได้ และค่าใช้จ่ายได้แสดงแตกต่างหากจากกัน

ความมีสาระสำคัญ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของข้อมูลขึ้นอยู่กับลักษณะและความมีสาระสำคัญของข้อมูลนั้นในบางกรณี ลักษณะของข้อมูลเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอต่อการพิจารณาว่าข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือไม่ ตัวอย่างเช่น การรายงานส่วนงานใหม่อาจส่งผลกระทบต่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสของกิจการ แม้ว่าผลการดำเนินงานของส่วนงานในงวดนั้นจะไม่มีสาระสำคัญในบางกรณี ทั้งลักษณะ และความมีสาระสำคัญของข้อมูลมีส่วนสำคัญต่อการพิจารณาว่าข้อมูลมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือไม่ ตัวอย่างเช่น มูลค่าของสินค้าคงเหลือที่แยกตามประเภทหลักที่เหมาะสมกับธุรกิจนั้น หากมูลค่าของสินค้าคงเหลือไม่มีสาระสำคัญ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าคงเหลือนั้นก็ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ

ข้อมูลจะถือว่ามีสาระสำคัญหากการไม่แสดงข้อมูล หรือการแสดงข้อมูลผิดพลาดมีผลกระทบต่อตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจของผู้ใช้งบการเงิน ความมีสาระสำคัญขึ้นอยู่กับขนาดของรายการหรือขนาดของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์เฉพาะซึ่งต้องพิจารณาเป็นแต่ละกรณี

ดังนั้น ความมีสาระสำคัญจึงถือเป็นข้อพิจารณามากกว่าจะเป็นลักษณะเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลต้องมีหากข้อมูลนั้นจะถือว่ามีประโยชน์

3. ความเชื่อถือได้ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต้องเชื่อถือได้ ข้อมูลจะมีคุณสมบัติของความเชื่อถือได้หากปราศจากความผิดพลาดที่มีสาระสำคัญและความลำเอียง ซึ่งทำให้ผู้ใช้งบ

การเงินข้อมูลสามารถเชื่อได้ว่าข้อมูลนั้นเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของข้อมูลที่ต้องการให้แสดง หรือสามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าแสดงได้

ข้อมูลอาจมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจแต่การบันทึกข้อมูลดังกล่าวอาจทำให้ ผู้ใช้งบการเงินเข้าใจผิด เนื่องจากข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ ตัวอย่างเช่น ประมาณการค่าเสียหายจากการถูกฟ้องร้องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาอาจขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากจำนวนค่าเสียหายและ ผลการพิจารณาคดียังไม่เป็นที่แน่นอน ดังนั้น อาจเป็นการไม่เหมาะสมที่กิจการจะรับรู้ค่าเสียหายดังกล่าวในงบดุล แต่กิจการต้องเปิดเผยจำนวนค่าเสียหายที่มีการเรียกร้องและเหตุการณ์เกี่ยวกับการฟ้องร้องดังกล่าว

3.1 การเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ข้อมูลจะมีความเชื่อถือได้เมื่อรายการและ เหตุการณ์ทางบัญชีได้ถูกแสดงไว้อย่างเที่ยงธรรมตามที่ต้องการให้แสดงหรือ สามารถคาดการณ์ได้อย่างสมเหตุสมผลว่าแสดงได้ ตัวอย่างเช่น งบดุลต้องเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของรายการและ เหตุการณ์ทางบัญชีซึ่งก่อให้เกิดสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของเจ้าของของกิจการเฉพาะส่วนที่ เข้าเกณฑ์การรับรู้รายการ ณ วันที่เสนอรายงาน เป็นต้น

ข้อมูลทางการเงินส่วนใหญ่อาจมีความเสี่ยงที่จะอาจไม่มเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ของรายการที่ต้องการให้แสดงอยู่บ้าง โดยมีได้มีสาเหตุมาจากความลำเอียง แต่เกิดจากความ ชับซ้อนในการระบุนรายการและเหตุการณ์ทางบัญชี หรือเกิดจากการนำหลักการ วัตถุประสงค์และเทคนิค ในการนำเสนอรายการมาประยุกต์ใช้ ในบางกรณี การวัดมูลค่าผลกระทบทางการเงินของรายการ บางรายการอาจมีความไม่แน่นอนสูงจนกระทั่งกิจการไม่รับรู้รายการนั้นในงบการเงิน ตัวอย่างเช่น กิจการมีค่าความนิยมที่เกิดขึ้นหลังจากได้ดำเนินงานมาระยะหนึ่ง แต่กิจการไม่สามารถบันทึกค่า ความนิยมที่เกิดขึ้นภายในได้ เนื่องจากเป็นการยากที่กิจการจะระบุหรือกำหนดมูลค่าของค่าความ นิยมดังกล่าวได้อย่างน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ตาม ในบางกรณีกิจการอาจรับรู้บางรายการ และเปิดเผย ข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงจากการผิดพลาดในการรับรู้และการวัดมูลค่าของรายการนั้น

3.2 เนื้อหาสำคัญกว่ารูปแบบ เพื่อให้ข้อมูลเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของรายการ และเหตุการณ์ทางบัญชี ข้อมูลดังกล่าวต้องบันทึกและแสดงตามเนื้อหาและความเป็นจริงเชิง เศรษฐกิจมิใช่ตามรูปแบบทางกฎหมายเพียงอย่างเดียว เนื้อหาของรายการ และเหตุการณ์ทางบัญชี อาจไม่ตรงกับรูปแบบทางกฎหมายหรือรูปแบบที่สร้างขึ้น ตัวอย่างเช่น กิจการอาจ โอนสินทรัพย์ ให้กับบุคคลอื่น โดยมีเอกสารยืนยันว่าได้มีการ โอนกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายไปให้กับบุคคลนั้นแล้ว แต่มีข้อตกลงให้กิจการยังคงได้รับประโยชน์เชิงเศรษฐกิจในอนาคตจากสินทรัพย์นั้นต่อไป ในกรณี ดังกล่าวการที่กิจการรายงานว่าได้ขายสินทรัพย์จึง ไม่มเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของรายการที่เกิดขึ้น (แม้ว่าในความเป็นจริงมีรายการดังกล่าวเกิดขึ้น)

3.3 ความเป็นกลาง ข้อมูลที่แสดงอยู่ในงบการเงินมีความน่าเชื่อถือเมื่อมีความเป็น กลางหรือปราศจากความลำเอียงงบการเงินจะขาดความเป็นกลางหากการเลือกข้อมูลหรือการแสดง

ข้อมูลในงบการเงินนั้นมีผลทำให้ผู้ใช้งบการเงินตัดสินใจหรือใช้ดุลยพินิจเพื่อให้ได้ผลตามเจตนาของกิจการ

3.4 ความระมัดระวัง โดยทั่วไป ผู้จัดทำงบการเงินต้องประสบกับความไม่แน่นอนอันหลีกเลี่ยงไม่ได้เกี่ยวกับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมต่างๆ ตัวอย่างเช่น ความสามารถในการเก็บหนี้ การประมาณอายุการให้ประโยชน์ของโรงงาน และอุปกรณ์ และจำนวนการเรียกร้องค่าเสียหายที่อาจเกิดขึ้นตามสัญญารับประกันกิจการต้องแสดงความไม่แน่นอนดังกล่าว โดยการเปิดเผยถึงลักษณะ และผลกระทบโดยการใช้หลักความระมัดระวังในการจัดทำงบการเงิน หลักความระมัดระวังนี้คือการใช้ดุลยพินิจที่จำเป็นในการประมาณการภายใต้ความไม่แน่นอนเพื่อมิให้สินทรัพย์ หรือรายได้แสดงจำนวนสูงเกินไปและหนี้สิน หรือค่าใช้จ่ายแสดงจำนวนต่ำเกินไป อย่างไรก็ตาม การใช้หลักความระมัดระวังมิได้อนุญาตให้กิจการตั้งสำรองลับหรือตั้งค่าเผื่อไว้สูงเกินไปโดยเจตนาแสดงสินทรัพย์ หรือรายได้ให้ต่ำเกินไปหรือแสดงหนี้สิน หรือค่าใช้จ่ายให้สูงเกินไปเนื่องจากจะทำให้งบการเงินขาดความเป็นกลางซึ่งมีผลต่อการความน่าเชื่อถือ

3.5 ความครบถ้วน ข้อมูลในงบการเงินที่เชื่อถือได้ต้องครบถ้วน โดยคำนึงถึงความมีสาระสำคัญของข้อมูล และต้นทุนในการจัดทำรายการ การละเว้น ไม่แสดงบางรายการในงบการเงินจะทำให้ข้อมูลผิดพลาดหรือทำให้ผู้ใช้งบการเงินเข้าใจผิด ข้อมูลดังกล่าวจะขาดความน่าเชื่อถือ และมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจน้อยลง

4. การเปรียบเทียบกันได้ ผู้ใช้งบการเงินต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินของกิจการในรอบระยะเวลาต่างกันเพื่อคาดคะเนถึงแนวโน้มของฐานะการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการนั้น นอกจากนี้ผู้ใช้งบการเงินยังต้องสามารถเปรียบเทียบงบการเงินระหว่างกิจการเพื่อประเมินฐานะการเงินผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงิน ดังนั้น การวัดมูลค่าและการแสดงผลกระทบทางการเงินของรายการ และเหตุการณ์ทางบัญชีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันจึงจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติภายในกิจการเดียวกันแต่ต่างรอบระยะเวลาหรือเป็นการปฏิบัติของกิจการแต่ละกิจการก็ตาม

การเปรียบเทียบกันได้เป็นลักษณะเชิงคุณภาพที่สำคัญ กล่าวคือ ผู้ใช้งบการเงินจำเป็นต้องได้รับข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการบัญชีที่ใช้ในการจัดทำงบการเงิน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงนโยบายการบัญชี และผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้ใช้งบการเงินต้องสามารถระบุความแตกต่างระหว่างนโยบายการบัญชีที่กิจการใช้สำหรับรายการ และเหตุการณ์ทางบัญชีที่คล้ายคลึงกันในรอบระยะเวลาบัญชีที่ต่างกันของกิจการเดียวกัน และความแตกต่างระหว่างนโยบายการบัญชีที่ใช้ของกิจการแต่ละกิจการได้ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีซึ่งรวมถึงการเปิดเผยนโยบายการบัญชีจะช่วยให้งบการเงินมีคุณสมบัติในการเปรียบเทียบกันได้

การที่ข้อมูลจำเป็นต้องเปรียบเทียบกันได้มิได้หมายความว่าข้อมูลต้องอยู่ในรูปแบบเดียวกันตลอดไป และไม่ใช่ว่าข้ออ้างอันสมควรที่จะไม่นำมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสมกว่า

มาถือปฏิบัติกิจการต้องไม่ใช้นโยบายการบัญชีต่อไปสำหรับรายการและเหตุการณ์ทางบัญชี หากนโยบายการบัญชีนั้นไม่สามารถทำให้ข้อมูลมีลักษณะเชิงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ และความเชื่อถือได้ นอกจากนี้กิจการต้องเลือกใช้นโยบายบัญชีอื่นหากทำให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและเชื่อถือได้มากขึ้น

เนื่องจากผู้ใช้งบการเงินต้องการเปรียบเทียบฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการสำหรับรอบระยะเวลาที่ต่างกัน ดังนั้น งบการเงินต้องแสดงข้อมูลของรอบระยะเวลาที่ผ่านมาด้วย

ข้อจำกัดของข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้

1. ความทันต่อเวลา การรายงานข้อมูลล่าช้าอาจทำให้ข้อมูลสูญเสียความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารต้องพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับการรายงานที่ความทันต่อเวลากับความเชื่อถือได้ของรายงานนั้น กิจการอาจจำเป็นต้องเสนอรายงานให้ทันต่อเวลาก่อนที่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับรายการและเหตุการณ์ทางบัญชีในทุกลักษณะ ซึ่งมีผลให้ความเชื่อถือได้ของข้อมูลลดลง ในทางกลับกัน หากกิจการจะรอจนกระทั่งทราบข้อมูลในทุกลักษณะก็จะเสนอรายงานรายงานนั้นอาจมีความเชื่อถือได้สูงแต่ไม่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจในช่วงเวลานั้น ในการหาความสมดุลระหว่างความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ของข้อมูล กิจการจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจเป็นหลัก

2. ความสมดุลระหว่างประโยชน์กับต้นทุน ความสมดุลระหว่างประโยชน์กับต้นทุนถือเป็นข้อจำกัดที่ครอบคลุมทั่วไปในงบการเงินมากกว่าจะถือเป็นลักษณะเชิงคุณภาพ โดยทั่วไป ประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลต้องมากกว่าต้นทุนในการจัดหาข้อมูลนั้น การประเมินประโยชน์และต้นทุนจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจเป็นหลัก โดยเฉพาะเมื่อผู้ที่ได้รับประโยชน์จากข้อมูลไม่ต้องรับผิดชอบต่อต้นทุนในการจัดหาข้อมูลนั้น ข้อมูลอาจให้ประโยชน์แก่บุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ที่กิจการนำเสนอข้อมูลให้ ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้ให้กู้ อาจทำให้ต้นทุนการกู้ยืมของกิจการลดลง ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะกำหนดสูตรสำเร็จในการหาความสมดุลระหว่างประโยชน์กับต้นทุนเพื่อนำมาปฏิบัติในแต่ละกรณี อย่างไรก็ตามคณะกรรมการกำหนดมาตรฐานการบัญชีตระหนักถึงข้อจำกัดนี้ รวมทั้งผู้จัดทำและผู้ใช้งบการเงินต้องตระหนักถึงข้อจำกัดนี้ด้วยเช่นกัน

3. ความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพ ในทางปฏิบัติ การสร้างความสมดุลระหว่างลักษณะเชิงคุณภาพต่างๆ ถือเป็นสิ่งจำเป็นวัตถุประสงค์หลักคือการหาความสมดุลของลักษณะเชิงคุณภาพต่างๆ เพื่อให้งบการเงินบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ความสำคัญของลักษณะเชิง

คุณภาพจะแตกต่างกันไปในแต่ละกรณี จึงจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพในการตัดสินใจเลือกความสมคุดังกล่าว

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543

มาตรา 12 ในการจัดทำบัญชี ผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีต้องส่งมอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้แก่ผู้ทำบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้บัญชีที่จัดทำขึ้นสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงิน หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง

มาตรา 20 ผู้ทำบัญชีต้องจัดทำบัญชีเพื่อให้มีการแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีที่เป็นอยู่ตามความเป็นจริง และตามมาตรฐานการบัญชี โดยมีเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการลงบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน

แม่บทการบัญชี (ฉบับปรับปรุง) การแสดงข้อมูลที่ถูกต้องตามควร

ย่อหน้าที่ 46 งบการเงินต้องแสดงข้อมูลที่ถูกต้องตามควรเกี่ยวกับฐานะการเงิน ผลการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงฐานะการเงินของกิจการ แม้ว่าแม่บทการบัญชีนี้อาจเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับแนวคิดในการแสดงข้อมูลที่ถูกต้องตามควร แต่การนำหลักการของลักษณะเชิงคุณภาพและมาตรฐานการบัญชีที่เหมาะสมมาปฏิบัติก็สามารถส่งผลให้งบการเงินแสดงข้อมูลที่ถูกต้องและยุติธรรมได้ หรืออีกนัยหนึ่งงบการเงินนั้นให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามควรนั่นเอง

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1 (ฉบับปรับปรุง 2552) เรื่อง การนำเสนองบการเงิน

ข้อพิจารณาทั่วไป การนำเสนองบการเงินโดยถูกต้องตามที่ควรและเป็นไปตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน

ย่อหน้าที่ 15 งบการเงินต้องแสดงฐานะการเงิน ผลการดำเนินงานทางการเงิน และกระแสเงินสดของกิจการ โดยถูกต้องตามที่ควร การแสดงข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควรคือการเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมของผลกระทบของรายการ เหตุการณ์อื่น ๆ และเงื่อนไขต่าง ๆ ตามคำนิยามและเกณฑ์การรับรู้รายการสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้ และค่าใช้จ่าย ที่กำหนดไว้ในแม่บทการบัญชี การนำเสนองบการเงินซึ่งได้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานการรายงานทางการเงินและมีการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมให้เหมาะสมแก่กรณีถือว่างบการเงินนั้นนำเสนอข้อมูลโดยถูกต้องตามที่ควร

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบ

1. ปัจจัยด้านบุคลากร

(ชัยรินทร์ วีระสดาวณิช, 2548, หน้า 3 – 5 อ้างถึงใน ปาลวิ เชาวน์พานิช, 2549, หน้า 11). แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของนักบัญชีได้ยึดแนวทางปฏิบัติของ IASC

(International Accounting Standards Committee) และ IFAC (International Federation of Accountants) ที่ได้กล่าวไว้เป็นแนวทางการศึกษาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standards= IES) กำหนดว่าความรู้ความสามารถของนักบัญชีต้องประกอบด้วย

1. ความรู้ (Knowledge)

1.1 ความรู้ของนักบัญชีสามารถจำแนกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) ความรู้ทั่วไป ประกอบด้วย (1) ความรู้เกี่ยวกับสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และการปกครอง ทั้งในอดีต และปัจจุบัน ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ และความสามารถที่จะวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่มีต่อธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศนำไปใช้ในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจ และการวิเคราะห์ความเสี่ยง เป็นต้น (2) ความสำนึกในความเป็นไทย (3) ความรู้ในศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมของโลก ของภูมิภาค และของประเทศ ตลอดจนคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม และวัฒนธรรมเหล่านั้นตลอดจน (4) ความสามารถในการติดตาม เขียน โดยใช้ภาษาที่ง่าย กระชับ ซึ่งมีพื้นฐานมาจากความเข้าใจในความเป็นมนุษย์ ของผู้อื่นที่ตนติดต่อกับเพื่อ การสื่อสารความหมายกับผู้ที่อยู่นอกวิชาชีพบัญชีอีกด้วย

2) ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ ในยุคการค้าเสรีที่มีการแข่งขันสูง นำมาสู่ การเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ ประกอบกับธุรกิจจะมีความเป็นนานาชาติที่ต้องดำเนินการ ตามมาตรฐานระหว่างประเทศมากยิ่งขึ้น การรวมตัวกันระหว่างธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ ที่พัฒนา เพิ่มขึ้นทุกที ซึ่งการดำเนินการของธุรกิจแบบนี้จำเป็นต้องใช้มาตรฐานการบัญชีที่เป็นที่ยอมรับ ในระดับสากล ดังนั้น ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ด้านธุรกิจเพื่อ สามารถนำไปปฏิบัติควบคู่กับการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้อย่างถ่องแท้

3) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีทุกประเภทที่มีส่วนในการสร้าง จัดเก็บ และรับส่งสารสนเทศต่าง ๆ ตามความต้องการ ของผู้ใช้ รวมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ทั้งส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทำให้สามารถ จัดเก็บ บำรุงรักษาและค้นคืนข้อมูล ทำการคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยี สารสนเทศมีบทบาทอย่างมากในการปฏิบัติงานด้านบัญชี เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช่วย ทำให้การทำงานบัญชีมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น จากการใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์แทนระบบการ ลงบัญชีด้วยมือทำให้นักบัญชีสามารถที่จะจัดทำและนำเสนอรายงานได้สะดวก ทันต่อความ ต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต่อไป

4) ความรู้เกี่ยวกับการบัญชีและเรื่องที่เกี่ยวข้อง จากการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ได้นำมาซึ่งกติกาใหม่ในการดำเนินธุรกิจที่จะต้องเป็นไปตาม ข้อตกลงระหว่างประเทศ และกฎเกณฑ์ที่กำหนดภายในประเทศทำให้ มาตรฐานในเรื่องต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศ ซึ่งนักบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้ เกี่ยวกับการบัญชีอันเป็นพื้นฐานเดิมเพื่อเป็นรากฐานที่จะศึกษาแนวทางด้านบัญชีสมัยใหม่ต่อไป

นอกจากนี้ผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีควรที่จะศึกษาความรู้ด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อวิชาชีพบัญชี เช่น เศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ และกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ เป็นต้น ทั้งนี้โดยหลักการแล้วควรจะมีการกำหนดเป็นมาตรฐานในการวางโครงสร้างการศึกษาวิชาชีพบัญชี เพื่อให้สอดคล้องกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาที่ต้องสร้างบุคลากรทางการบัญชี ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 การปรับปรุงความรู้ ในการปรับปรุงความรู้ด้านการศึกษาของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ประกอบด้วยความรู้ 4 ประเภท ดังนี้

1) การประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันการศึกษาชั้นอุดมศึกษาทั้งที่อยู่ในระบบและออกนอกระบบงบประมาณ ควรต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เรียนว่า สถาบันที่ตนศึกษาอยู่นั้น อยู่ในระบบการศึกษาเพื่อเป็นพื้นฐานการเข้าสู่วิชาชีพบัญชีได้

2) มาตรฐานการศึกษา สถาบันการศึกษาที่ได้รับการอนุมัติให้มีหลักสูตรที่สามารถใช้ต่อเนื่องกับ การเข้าสู่วิชาชีพได้แล้วนั้นควรจะต้องสร้างมาตรฐานเดียวกันไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนไม่ว่าจะมีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันที่มีหลายวิทยาเขตควรสามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีมาตรฐานเดียวกันในนามของสถาบันมิใช่แตกต่างกันไปตามสภาพของแต่ละวิทยาเขต ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารของแต่ละสถาบันนั้น ๆ ที่จะต้องแก้ไขปรับปรุงสถาบันของตนเองและการกำกับดูแลในส่วนของมาตรฐานการศึกษานี้ ต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และจริงจังทั้งก่อนและหลังการปรับปรุง และต้องดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อเป็นพื้นฐานที่มั่นคงของวิชาชีพ

3) การเข้าสู่ระบบการเป็นนักบัญชีวิชาชีพ แต่เดิมกำหนดให้จบสาขาวิชาบัญชีโดยตรง ซึ่งมีวิชาที่บังคับ ทำให้ไม่มีการยืดหยุ่น ซึ่งในปัจจุบันนักเรียนต้องเลือกแผนการศึกษาตั้งแต่ในชั้นระดับชั้นมัธยมศึกษา ซึ่งไม่มีประสบการณ์เพียงพอที่จะตัดสินใจได้ว่าตนเหมาะสมกับอาชีพหรือวิชาชีพใด ผลที่ปรากฏเมื่อเรียนในชั้นอุดมศึกษาจนเป็นบัณฑิตก็คือ มีความรู้และมุมมองที่ไม่กว้างพอมองภาพรวมของธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการต่างประเทศ ไม่ครบถ้วน หรือไม่สนใจ ทำให้มีการพัฒนาตัวเองได้ไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างจากเหตุผลนี้จึงควรพิจารณาเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ให้สามารถรับบัณฑิตในสาขาวิชาอื่นมาสู่กระบวนการเตรียมตัวเป็นนักบัญชีวิชาชีพได้

4) การเป็นผู้ให้การฝึกหัดงาน ในระหว่างการฝึกหัดงานของผู้ที่ทำการศึกษาเพื่อเข้าสู่วิชาชีพบัญชี ควรจะได้รับการฝึกหัดงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเฉพาะด้านอย่างผู้สอบบัญชีรับอนุญาต เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการฝึกงานมากยิ่งขึ้น

2. จรรยาบรรณของนักบัญชี

จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีได้กำหนดตามพระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 47 ประกอบด้วยข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- 2.1 ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
- 2.2 ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- 2.3 ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ
- 2.4 ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคล

ที่ผู้ประกอบวิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ให้

3. ทักษะความเป็นมืออาชีพ

จากแนวทางการศึกษาวิชาชีพบัญชีระหว่างประเทศ (International Education Standards = IES) ได้กำหนดทักษะความเป็นมืออาชีพไว้ 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการเรียนรู้อย่างชาญฉลาด (Intellectual skills) ประกอบด้วย

- 1) ความสามารถที่จะระบุได้มาจัดระบบ และเข้าใจสารสนเทศจากผู้คน สิ่งพิมพ์ และแหล่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ความสามารถในการซักถาม การทำวิจัย การคิดอย่างมีเหตุผลและเชิงวิเคราะห์ การให้เหตุผลและการวิเคราะห์อย่างละเอียดรอบคอบ
- 3) ความสามารถที่จะระบุและแก้ไขปัญหาที่ไม่เป็นระบบในสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย

3.2 ด้านเทคนิคและการปฏิบัติหน้าที่ (Technical and Functional Skills)

ประกอบด้วย ทักษะทั่วไปและทักษะเฉพาะสำหรับศาสตร์การบัญชี ทักษะเหล่านี้รวมถึง

- 1) ศาสตร์การคำนวณ (การประยุกต์เชิงคณิตศาสตร์ และเชิงสถิติ) และความสามารถระดับสูงในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การจำลองการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ความเสี่ยง
- 3) การวัดมูลค่า
- 4) การรายงาน และ
- 5) การปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับอื่น ๆ ที่ระบุไว้

3.3 ด้านบุคคล (Personal Skills) เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และพฤติกรรมของ

นักบัญชีมืออาชีพ การพัฒนาทักษะเหล่านี้ทำให้เกิดการเรียนรู้เฉพาะตัวและการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ทักษะเหล่านี้ประกอบด้วย

- 1) การบริหารจัดการตนเอง
- 2) การคิดริเริ่ม การมีอิทธิพล และการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 3) ความสามารถที่จะเลือกและจัดลำดับทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด และสามารถจะจัดระบบการทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา
- 4) ความสามารถที่คาดคะเนและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

5) การพิจารณาค่าแห่งวิชาชีพ จริยธรรม และทัศนคติในการตัดสินใจไปใช้

6) การสงสัยเยี่ยงมืออาชีพ

3.4 ด้านทักษะสัมพันธ์และการสื่อสาร (Interpersonal and Communication

Kills) นักบัญชีมืออาชีพสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ รับและถ่ายทอดสารสนเทศ สร้างดุลพินิจที่มีเหตุผล และการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของทักษะด้านทักษะสัมพันธ์และทักษะด้านการสื่อสาร ความสามารถเหล่านี้ประกอบด้วย

- 1) ทำงานร่วมกับผู้อื่นในขบวนการรับและให้คำปรึกษา ทนและแก้ไขความขัดแย้ง
- 2) ทำงานเป็นหมู่คณะ
- 3) มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มคนที่มีความหลากหลายในวัฒนธรรมและความสามารถที่จะเรียนรู้อย่างชาญฉลาด
- 4) ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม
- 5) นำเสนอ อภิปราย รายงาน และป้องกันความคิดอย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบของการสื่อสารทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นการ
- 6) รับฟังและเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงความอ่อนไหวต่อความแตกต่างด้านภาษา และวัฒนธรรม

3.5 ทักษะด้านองค์กร และทักษะผู้บริหารจัดการธุรกิจ (Organizational and Business Management Skills) เป็นสิ่งสำคัญที่นักบัญชีต้องเข้าใจแง่มุมต่างๆ ในการทำให้องค์กรสามารถดำเนินไปได้ นักบัญชีมืออาชีพต้องพัฒนาวิสัยทัศน์ทางธุรกิจตลอดจนการรับรู้เข้าใจทางการเมือง และการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ประกอบด้วย

- 1) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารโครงการ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และแหล่งทรัพยากรและการตัดสินใจ
- 2) ความสามารถที่จะจัดระบบ และมอบหมายงาน จูงใจและพัฒนาบุคลากร
- 3) ความเป็นผู้นำ และ
- 4) ดุลยพินิจ และความสามารถ

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงานที่ได้กล่าวไว้ในแนวทางการศึกษา (วิชาชีพบัญชี) ระหว่างประเทศ ประสบการณ์ในการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชียุคนี้ควรจะนับรวมตั้งแต่การปฏิบัติงานเป็นผู้ฝึกหัดงานตามหลักสูตรการเรียนการสอน ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวอาจจะทำไปพร้อมกับการเรียนได้ดังนี้

4.1 การฝึกปฏิบัติงานนี้จะมุ่งเน้นประสบการณ์ด้านวิชาชีพ และสภาพแวดล้อมของวิชาชีพ

4.2 การควบคุมดูแลประกอบด้วย

1) ที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพ (Mentor) จากองค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นสมาชิก IFAC

2) ผู้จ้างงาน

3) ผู้ฝึกงาน

(1) ในระหว่างการฝึกงานต้องมีการจัดทำรายงานเพื่อให้ที่ปรึกษาด้านวิชาชีพตรวจสอบเป็นระยะ

(2) เมื่อครบตามกำหนดเวลาแล้ว ผู้ฝึกงานจะต้องจัดทำรายงานเพื่อให้ที่ปรึกษาด้านวิชาชีพตรวจสอบหรือบางครั้งอาจมีการสอบสัมภาษณ์เพิ่มเติม

4.1 เพื่อให้การฝึกปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรหรือหน่วยงาน

ที่รับผิดชอบอาจดำเนินการดังนี้

1) จัดทำสื่อวีดิทัศน์

2) จัดทำแนวปฏิบัติให้กับ ที่ปรึกษาด้านวิชาชีพ ผู้จ้างงาน และผู้ฝึกงาน

3) ประเมินผลและให้การรับรองสถานที่ฝึกงานที่มีสภาพแวดล้อมเหมาะสม

เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ฝึกงานจะได้ประสบการณ์ตามที่ต้องการ

4) แจ้งผลของการประเมินและให้การรับรองแก่ผู้ฝึกงานที่ผ่านเกณฑ์แล้ว

5) มีการตรวจสอบผู้จ้างงานและที่ปรึกษาด้านวิชาชีพ เป็นระยะ

6) จัดทำระบบที่มีการจัดทำรายงานเป็นระยะ ในกรณีที่ไม่สามารถไป

ตรวจเยี่ยมสถานที่ทำการของผู้จ้างงานที่ผ่านการพิจารณาแล้ว ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไรไปบ้าง

7) มีการศึกษาถึงความเหมาะสมของการฝึกปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ

ความต้องการของวิชาชีพบัญชีเป็นระยะ

นอกจากนี้ข้อกำหนดของผู้ที่จะขึ้นทะเบียนเป็นนักวิชาชีพบัญชีจะต้องมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในด้านนั้น ๆ ดังนี้

1) สำหรับผู้จบปริญญาตรี ไม่น้อยกว่า 3 ปี

2) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ไม่เกิน 12 เดือน

(ฉันทนา เห็นประเสริฐ, 2550, หน้า 31-34) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

จัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดและเป็นทรัพยากรหลักขององค์กร ซึ่งทรัพยากรมนุษย์จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรด้านอื่น ๆ เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุุดิบและเงินทุน รวมทั้งข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อใช้ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการให้กับองค์กรนั้น

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) หมายถึง การจัดการในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์กรนั้นๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เต็มความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด ทำให้บุคลากรได้เตรียมความพร้อมพัฒนา และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปรับปรุงตนเองเพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพของงานที่ทำ อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนากำลังคน (Manpower Development) มีความหมายอยู่ในกรอบของการ พัฒนาบุคคลในองค์กรเท่านั้น คือ เริ่มตั้งแต่การรับคนเข้าทำงานในองค์กร จนกระทั่งบุคคลนั้นออกจากองค์กรไป จุดมุ่งหมายของการพัฒนากำลังคนในองค์กรนั้นก็เพื่อควมมีประสิทธิภาพ ทักษะในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน อันจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ในที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการพัฒนากำลังคนในองค์กร

1. การเปลี่ยนแปลงขององค์กร องค์กรทุกองค์กรย่อมมีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การเปลี่ยนแปลงอาจเป็นไปในทางเสื่อมลงหรือก้าวหน้าก็ได้ ถ้าเป็นไปในทางเสื่อมลงก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง สาเหตุของการเสื่อมโทรมเกิดจากตัวบุคคล องค์กรจะต้องฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น เพื่อแก้ปัญหาการเสื่อมโทรมขององค์กร แต่ถ้าเปลี่ยนแปลงไปในทางก้าวหน้า เช่น องค์กรเจริญเติบโตขึ้นมีการขยายตัวขององค์กร มีการให้บริการและสินค้าเพิ่มขึ้น องค์กรจะต้องปรับโครงสร้างและรับคนเพิ่มเพื่อให้การบริหารมีความคล่องตัว จำเป็นต้องมีการพัฒนาเทคนิคทางการบริหารของตัวผู้บริหาร มีการเลื่อนตำแหน่งที่ต้องการ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการบริหารงานให้เหมาะสมกับฐานะตำแหน่งที่เพิ่มพูนขึ้นหรือมีการรับคนใหม่ ก็ต้องฝึกอบรมให้ทราบถึงวิธีการทำงาน ลักษณะของงาน และรู้จักองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีได้เจริญรุดหน้าไปมาก โดยเฉพาะด้านเครื่องจักรและคอมพิวเตอร์ องค์กรจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร จึงก่อให้เกิดความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคคลขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเครื่องจักรกลใหม่ ๆ เหล่านั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะเหมาะสมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเครื่องจักรกลใหม่ ๆ เหล่านั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

3. สภาพแวดล้อมภายนอก คือ สภาพของสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งเข้ามามีผลกระทบต่อองค์กรมาก องค์กรจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมเหล่านี้ เพื่อความอยู่รอดขององค์กรเอง หรือให้ได้รับความกระทบกระเทือนน้อยที่สุด เช่น เมื่อเกิดสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ องค์กรไม่ต้องการจ้างคนเพิ่ม แต่ก็จำเป็นที่จะต้องพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี เช่น นำเอาเครื่องจักรใหม่ ๆ หรือคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ องค์กรจึงต้องจำเป็นที่จะใช้วิธีการอบรมบุคลากรที่มีอยู่เดิมขององค์กรให้มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับเทคโนโลยีนั้น โดยไม่ต้องรับคนเพิ่มเติม

4. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้าจากภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชิน อันได้รับจากประสบการณ์หรือการศึกษาอบรม พฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นไปในทางคล้อยตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นไปในทางที่เป็นคุณหรือโทษต่อเจ้าของพฤติกรรมเอง หรือต่อสภาพแวดล้อมและเอนร่วมงานได้ โดยธรรมชาติแล้วคนมีความต้องการอยู่เสมอและจะแสวงหาวิถีทางที่จะบรรลุนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ ขึ้นอีกอย่างไม่รู้ที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์นี้เองที่เป็นผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น สำหรับการงานในองค์กรแล้ว ความต้องการของคน คือ ต้องการความมั่นคง ความพอใจในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน การได้รับ

การยกย่องนับถือ การมีบังคับบัญชาที่สามารถ การได้รับค่าจ้างโดยชอบธรรม ความเสมอภาค ความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ และการพัฒนาบุคคลที่เป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งที่จะช่วยตอบสนองความต้องการดังกล่าวของบุคคลได้ เพราะการพัฒนาบุคคลจะช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่ดีขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในงาน เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและผู้ร่วมงานและบรรลุนั้นความต้องการต่าง ๆ ในที่สุด

ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคลที่องค์กรได้รับ

1. ผลผลิตเพิ่มสูงขึ้น เพราะพนักงานมีฝีมือและมีความชัดเจนในงานมากขึ้น
2. ลดข้อผิดพลาดให้น้อยลง ประหยัดเวลา วัสดุอุปกรณ์ และต้นทุนการผลิต
3. ช่วยให้มีระบบวิธีการปฏิบัติงานดีขึ้น
4. ลดอุบัติเหตุในการทำงาน
5. ช่วยให้มีการนำเอาวัสดุอุปกรณ์และเครื่องจักรที่ทันสมัยมาใช้ในการผลิต เพื่อให้องค์กรก้าวทันกับความเจริญในด้านต่าง ๆ

6. ช่วยแบ่งเบาภาระการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา

ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคลที่บุคคลในองค์กรได้รับ

1. บุคคลมีคุณภาพสูงขึ้นทั้งด้านฝีมือ ทัศนคติ บุคลิกภาพ
2. เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. สร้างความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน
4. สร้างความสามัคคีและความเข้าใจอันดีในหมู่คนงาน
5. สร้างความรู้สึกรักผูกพันให้บุคคลมีต่อองค์กร
6. สร้างวินัยอันดีให้กับบุคคลขององค์กร
7. ลดอัตราการเข้า - ออกจากงาน
8. ลดอัตราการขาดงานและการมาสาย
9. ลดปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

10. ลดเรื่องราวการร้องทุกข์

ประโยชน์ของการพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม

1. การพัฒนาบุคคลช่วยให้ระบบวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะเมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ก็จะสามารถนำเทคนิค และวิธีการใหม่ๆ ไปใช้ในการแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ และมีการติดต่อประสานงานดีขึ้น
2. การพัฒนาบุคคลเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้เกิดการประหยัด เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความสิ้นเปลืองเสียหายย่อมลดน้อยลง ทำให้ประหยัดงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้
3. การพัฒนาบุคคลช่วยลดเวลาในการเรียนงานให้น้อยลง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วจะสามารถปฏิบัติงานได้ผลดี และลดเวลามากกว่าที่จะต้องทำงานและเรียนงานควบคู่กัน ไปเวลาเดียวกัน
4. การพัฒนาบุคคลช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา เมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมมีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น
5. การพัฒนาบุคคล เป็นการแนะแนวทางในความก้าวหน้าของบุคคลทางหนึ่ง เมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมจะได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและโยกย้ายเพื่อความก้าวหน้า (ขงยุทธ เกษสาคร . 2548 : 161)

2. ปัจจัยด้านคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโปรแกรม GFMS

คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโปรแกรม GFMS เป็นส่วนหนึ่งในระบบสารสนเทศ

(ฉันทนา เห็นประเสริฐ, 2550, หน้า 14-31) ในปัจจุบันระบบสารสนเทศ(Information System) มีความสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน ทั้งภาครัฐ เอกชน หรือรวมถึงการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน แต่เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การขยายตัวของประชากร การแข่งขัน ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสถานะเศรษฐกิจของโลก สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยในการดำรงชีวิต เพื่อช่วยในการตัดสินใจได้รวดเร็ว และเป็นเป็นขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

การทำงานในปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น องค์กรส่วนใหญ่จึงเสียเวลาไปกับการรวบรวม จัดบันทึก การเก็บรักษา และการค้นหาข้อมูลมากถึง 80% ต่อวัน ขณะที่การทำธุรกิจมีการแข่งขันสูง ดังนั้น ข้อมูลข่าวสารที่ได้จะต้องถูกต้องและรวดเร็วกว่าคู่แข่ง ย่อมเป็นผลดีต่อธุรกิจ

ความหมายของระบบสารสนเทศ

สมนึก คีรีโต (2538 : 200 อ้างถึงใน นิทรา ศรีแก้ว. 2549 : 6) ได้ให้ความหมาย คำว่าข้อมูลและสารสนเทศไว้ว่า ข้อมูล หรือข้อมูลดิบ (Raw Data) หมายถึง ความจริงที่เกี่ยวกับ สิ่งที่เราสนใจ เช่น คน สิ่งของ สินค้า และสถานที่ เป็นต้น โดยมีการเก็บรวบรวมมาจากแหล่งต่างๆ ที่เป็นจุดกำเนิดของข้อมูลอย่างถูกต้อง ส่วนคำว่าสารสนเทศนั้น จะหมายถึง ข้อมูลสุก (Information /Cooked Data) คือข้อมูลที่ผ่านการปรุงแต่งหรือประมวลผลแล้ว โดยเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถส่งไปถึงคนที่ต้องการอย่างเหมาะสม และในเวลาที่เหมาะสม

วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา (2542 : 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าระบบสารสนเทศ ว่าระบบที่มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้ซึ่งสารสนเทศเพื่อนำไปประกอบการตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด ดังนั้นระบบสารสนเทศในที่นี้ จึงประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผู้ใช้ กระบวนการ และตัวข้อมูลหรือสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบและประเมินผลระบบได้

เอก บุญเจือ (2545 : 12) ได้ให้ความหมายของคำว่าระบบสารสนเทศว่าองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องและทำงานประสานกันในการเก็บรวบรวม บันทึก ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจและหน้าที่ทางการบริหาร ซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร ประสานงาน การควบคุม และการสื่อสารภายในองค์กร

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2545 :16) ได้ให้ความหมายของคำว่าระบบสารสนเทศ (Information System) ว่า หมายถึงระบบที่ดำเนินการจัดการข้อมูล/ข่าวสารในองค์กรให้สามารถนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการ และการตัดสินใจ โดยระบบสารสนเทศไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ แต่การใช้คอมพิวเตอร์ในระบบสารสนเทศจะช่วยให้การประมวลผลเร็วขึ้น

สุคชาดา กิระนันท์ (2545 : 24) ได้ให้ความหมายของคำว่าระบบสารสนเทศว่าระบบที่ประกอบด้วย ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ ระบบเครือข่าย และฐานข้อมูล ที่ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ทำการประมวลผลข้อมูล เพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์ หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้ช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรนั้น

ศักดิ์ ประภากร (2545 : 48) ได้ให้ความหมายระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) คือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ซึ่งเป็นระบบที่รวม ผู้ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน การจัดทำสารสนเทศหรือการจัดการข้อมูลผ่านการประมวลผล การคำนวณทางสถิติแล้ว โดยนำเสนอในรูปแบบต่างๆ นั้น เช่น

รายงานสรุปยอดขาย รายงานผลการประชุม มีจุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร

สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2546 : 27 อ้างถึงใน กิ่งฟ้า สิบว์น้อย. 2549 : 8) ได้ให้ความหมายของคำว่าข้อมูลและสารสนเทศ ว่า ข้อมูล (Data) เป็น ข้อเท็จจริง หรือความเป็นจริงที่อธิบายถึงวัตถุหรือสิ่งที่จับต้องได้หรือเหตุการณ์ต่างๆมีอยู่ทั่วไป ในชีวิตประจำวัน ในการทำงาน ในสังคม อยู่ในรูปของอักขระ (Character) ตัวเลข (Number) เสียง (Voice) ภาพกราฟฟิก (Graphic) ภาพลักษณ์ (Image) ภาพเคลื่อนไหว (Video) หรือมัลติมีเดีย (Multimedia) ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่เราสนใจแล้วทำการเก็บรวบรวมไว้ แต่ยังไม่ได้มีการจัดเรียงหรือยังไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บไว้ ทำให้ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ส่วนคำว่า สารสนเทศ นั้นจะเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้แล้ว ได้รับการเรียบเรียง ทำการวิเคราะห์ ประมวลผล หรือผสมผสานข้อเท็จจริงต่างๆ เข้าด้วยกัน อันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้นๆ เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความหมาย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2546 : 29 อ้างถึงใน กิ่งฟ้า สิบว์น้อย. 2549 : 9) กล่าวว่าข้อมูลและสารสนเทศจะมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ โดยข้อมูลของผู้ใช้คนหนึ่ง อาจเป็นสารสนเทศของผู้ใช้อีกคนหนึ่ง สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือจะเป็นประโยชน์มากหรือน้อยเพียงใดต่อผู้นำสารสนเทศไปใช้นั้น

กิตติ ภักดีวัฒนกุล (2547 : 273 อ้างถึงใน กิ่งฟ้า สิบว์น้อย. 2549 : 9) กล่าวว่าสิ่งที่ควรจะต้องพิจารณา คือ สารสนเทศที่ดียอมนำไปสู่การตัดสินใจที่มีความผิดพลาดน้อยที่สุดหรือช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้มากที่สุดเมื่อผ่านกระบวนการนำเข้าข้อมูลที่มีความถูกต้องและสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดหากเกิด ความผิดพลาดในการตัดสินใจ ดังนั้นการคำนึงถึงความมีประสิทธิภาพของสารสนเทศจะช่วยให้สามารถลดข้อผิดพลาด และค่าใช้จ่ายที่ไม่น่าจะเกิดขึ้นได้ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี คือ มีความถูกต้อง (Accurate) มีความสมบูรณ์ (Complete) มีความคุ้มค่า (Economical) มีความยืดหยุ่น (Flexible) มีความเชื่อถือได้ (Reliable) ตรงประเด็น (Relevant) มีความง่าย (Simple) มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน (Timely) และสามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)

ฉะนั้น จะเห็นได้ว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในปัจจุบันมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ดังนี้

แหล่งสารสนเทศ

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2532 : 12 – 28) ได้ให้ความหมายของคำว่า แหล่งสารสนเทศ หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิต รวบรวม หรือเผยแพร่สารสนเทศรวมถึงบุคคลที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ หรือบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้องกับสถาบัน หรือ

หน่วยงานนั้นด้วย แหล่งสารสนเทศ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ แหล่งสารสนเทศสถาบัน แหล่งสารสนเทศบุคคล และแหล่งสารสนเทศสื่อสารมวลชน

1. แหล่งสารสนเทศสถาบัน หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการสารสนเทศ ช่วยตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวที่ต้องการได้ แหล่งสารสนเทศประเภทนี้รวมถึงบุคคลที่ทำหน้าที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น แหล่งสารสนเทศสถาบันจำแนกออกเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานที่จัดตั้งหน่วยงานขึ้นโดยมี จุดมุ่งหมาย เพื่อดำเนินการและให้บริการสารสนเทศเป็นงานหลัก ได้แก่ ห้องสมุดศูนย์เอกสาร ศูนย์สารสนเทศ และหน่วยงานที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่น

แหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการ หมายถึง สถาบันหรือหน่วยงานที่ดำเนินงานเฉพาะด้านไม่ได้ดำเนินงานบริการสารสนเทศเป็นหลัก แต่สามารถให้สารสนเทศบางอย่างที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น บริษัทที่ดำเนินธุรกิจบ้านและที่ดิน หน่วยงานราชการ สถาบันวิจัย สมาคมวิชาชีพต่างๆ บริษัทจำหน่ายสินค้า ก็จัดอยู่ในแหล่งประเภทนี้ ในปัจจุบันแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นทางการนี้อาจหมายรวมถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ผู้ใช้จากทั่วโลกสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการได้ แหล่งหนึ่ง

2. แหล่งสารสนเทศบุคคล บุคคลแต่ละคนสามารถสร้างสารสนเทศขึ้นมาเองได้ โดยการประมวลความคิด ความรู้ ใช้ประสบการณ์สังเกตของแต่ละบุคคล หรือเก็บรวบรวมแฟ้มเอกสาร เก็บไว้เป็นประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งแหล่งสารสนเทศบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนบ้าน ผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ เช่น ทนายความ แพทย์ หรือผู้นำทางศาสนา ที่ปรึกษา หรือตัวกลางเผยแพร่สารสนเทศ เป็นต้น

3. แหล่งสารสนเทศสื่อมวลชน บุคคลอาจได้รับสารสนเทศที่ต้องการ โดยการเข้าถึง สื่อมวลชน ต่าง ๆ ได้แก่ การฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ หรืออ่านหนังสือพิมพ์

กิตติ ภักดีวัฒนะกุล (2547 : 273 อ้างถึงใน กิ่งฟ้า สืบบุญน้อย. 2549 : 9) ได้ให้อธิบายคำว่าแหล่งสารสนเทศ ว่าสารสนเทศที่องค์กรนำมาใช้ในการดำเนินงานจะได้มาจากแหล่งต่างๆ ซึ่งแหล่งสารสนเทศสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. สามารถแบ่งสารสนเทศโดยอาศัยองค์กรเป็นหลัก กล่าวคือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร เป็นสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานภายใน องค์กร แล้วนำมาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้นำไปใช้งาน เช่น การสั่งซื้อสินค้า การขาย บัญชีรายรับรายจ่าย เป็นต้น และแหล่งสารสนเทศอีกแห่งหนึ่งก็คือแหล่งสารสนเทศ ภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นการนำข้อมูลจากองค์กรอื่นที่เป็นต้นกำเนิดข้อมูลที่มีการรวบรวมข้อมูลขององค์กรนั้น จัดทำขึ้นเป็นสารสนเทศแล้วองค์กรผู้ใช้สารสนเทศนำมาใช้ประโยชน์ เช่น ข้อมูลดรรรชนี

เศรษฐกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย บริษัทผู้ค้า บริษัทคู่แข่ง สภาวะเศรษฐกิจ และการเมืองของ ประเทศที่จะไปลงทุน

2. การแบ่งสารสนเทศโดยอาศัยวิธีการได้มาเป็นหลัก เป็นการแบ่งโดยยึดเอาวิธีการที่ผู้ใช้สารสนเทศได้สารสนเทศนั้นมาใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่

2.1 แหล่งปฐมภูมิ เป็นแหล่งสารสนเทศที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลที่มีที่มาจากแหล่งกำเนิดของข้อมูลโดยตรง เช่น การสำรวจวิจัยตลาดที่รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถามหรือวิธีการอื่นใดที่ให้คำตอบหรือข้อมูลมาจากผู้ให้สัมภาษณ์หรือผู้ตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้นั้นมาประมวลผลเป็นสารสนเทศสำหรับผู้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

2.2 แหล่งทุติยภูมิ เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่ได้มีการรวบรวมมาแล้วหรือได้มาจากแหล่งปฐมภูมิ ผู้ใช้ยังใช้ประโยชน์จากข้อมูลและสารสนเทศนั้นไม่ได้ จะต้องนำมาประมวลผลใหม่ให้ได้สารสนเทศตามที่ผู้ใช้สารสนเทศต้องการจะเห็นได้ว่า แหล่งสารสนเทศมีความสำคัญต่อความต้องการสารสนเทศ และการแสวงหาสารสนเทศ กล่าวคือ บุคคลแต่ละคน เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องการสารสนเทศจาก แหล่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

ความต้องการสารสนเทศ

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2532 : 183 - 184) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความจำเป็นที่จะต้องได้รับข่าวสาร หรือสารสนเทศ ซึ่งสารสนเทศ นั้นๆ จะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้งานต่างๆ สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความต้องการสารสนเทศ อาจหมายถึง ความประสงค์ให้ได้ข้อมูล ข้อเท็จจริง ความรู้ต่างๆ เพื่อนำมาใช้ตอบปัญหา หรือใช้ตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ความต้องการสารสนเทศจะส่งผลให้บุคคลเริ่มแสวงหาสารสนเทศ และใช้สารสนเทศในที่สุด และผู้ใช้มักเกิดความต้องการหรือเรียกร้องสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ใช้เอง ทั้งนี้มีปัจจัย 5 ประการที่มีผลต่อความต้องการสารสนเทศได้แก่

1. สารสนเทศนั้นมาได้ง่ายทั้งจากแหล่งที่เป็นทางการ เช่น หนังสือ รายงาน การวิจัยวารสาร และแหล่งที่ไม่เป็นทางการ เช่น การอภิปราย การประชุม การติดต่อทางจดหมาย เป็นต้น
2. ประโยชน์ หรือคุณค่าที่สารสนเทศมีอยู่ เช่น ประโยชน์ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ
3. ลักษณะเฉพาะบุคคลของผู้ใช้ ได้แก่ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา กิจกรรมทางวิชาการซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ
4. ระบบสังคม การเมืองและเศรษฐกิจรอบตัวผู้ใช้ โดยเฉพาะตำแหน่งทางสังคมจะเป็นตัวกำหนดความต้องการและการใช้สารสนเทศ
5. ผลของการใช้สารสนเทศครั้งที่ผ่านมาว่าได้รับสารสนเทศตามความต้องการหรือไม่

กูฮา (Guha อ้างถึงใน วันทนา พานุกิต. 2531 : 11) กล่าวว่าความต้องการสารสนเทศขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ประเภทของงานที่ทำ ลำดับขั้นของการทำงาน ความสนใจต่างๆ ไป และสารสนเทศที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย เมื่อบุคคลเกิดความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศมาใช้จากแหล่งต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีสารสนเทศที่ตนต้องการอยู่ อาจเป็นห้องสมุดหรือบุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ความต้องการสารสนเทศนี้เป็นเพียงจุดเริ่มต้น ที่บุคคลตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศซึ่งจะส่งผลให้บุคคลแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการต่อไป

พิมพ์ราไพ เปรมสมิทธิ์ (2532:72-79) ได้ให้ความหมายของคำว่า การแสวงหาสารสนเทศ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้ในการค้นหาข้อมูลที่จะตอบสนองความต้องการ อาจกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่บุคคลได้กระทำ เพื่อสนองความต้องการของสารสนเทศของตน ซึ่งการแสวงหาสารสนเทศจะเกิดขึ้นได้ต้องมีองค์ประกอบ ได้แก่ บุคคลผู้แสวงหาสารสนเทศหรือผู้มีความต้องการสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศที่ผู้แสวงหาได้รับ

วิลสัน (Wilson. อ้างถึงใน เสาวนีย์ กริ่งกรับ : 2549:12) ได้อธิบายการแสวงหาสารสนเทศว่าเกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐาน 3 ประเภทคือ ความต้องการทางด้านร่างกาย , ความต้องการทางด้านจิตใจ และ ความต้องการทางด้านปัญญา โดยความต้องการพื้นฐานเหล่านี้จะได้รับการกระตุ้นโดยตรงจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม ทางเศรษฐกิจ การเมือง และสภาพแวดล้อมทางกายภาพ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ในการทำงานและระดับการทำงานทั้งนี้พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศนี้ยังต้องผ่านอุปสรรคต่าง ๆ ได้แก่ อุปสรรคด้านบุคคล และอุปสรรคเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

การใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น หลังจากที่ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศที่ต้องการได้แล้ว การใช้สารสนเทศอาจทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความต้องการใช้สารสนเทศในครั้งต่อไปด้วยคือ หากผู้ใช้ได้รับประโยชน์จากการใช้สารสนเทศนั้น ก็จะมีตระหนักถึงความสำคัญของสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการสารสนเทศมากขึ้น

บทบาทเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. ระบบคู่แข่ง (Competitive System) ข้อมูลที่ได้จะต้องทันสมัย ถูกต้องแม่นยำ และรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน ผู้บริหารระดับต่างๆ สามารถนำไปใช้เพื่อประกอบการวางแผนการตัดสินใจ หรือการประเมินสถานการณ์ในอนาคต ดังนั้น การตัดสินใจโดยผ่านระบบ MIS จึงแตกต่างจากการตัดสินใจแบบเดิม เพราะการตัดสินใจแบบเดิมอาศัยแต่ประสบการณ์ของผู้บริหารเพียงอย่างเดียว

2. ระบบเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน บางครั้งการนำ MIS มาใช้ องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานบางอย่าง เพื่อให้สอดคล้องกับระบบที่นำมาใช้ นอกจากนี้ องค์กรยังต้องจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคอยดูแล เพื่อให้ได้รูปแบบที่แต่ละหน่วยงานสามารถเรียกใช้และเข้าถึงข้อมูลร่วมกันได้หมด

3. ระบบช่วยประสานงาน (Cooperative System) เป็นระบบที่ช่วยประสานงานระหว่างหน่วยงานสารสนเทศกับผู้บริหารระดับต่างๆ เพื่อจัดทำและปรับปรุงรายงาน ตามความต้องการส่งให้ผู้บริหาร รายงานนี้จะแตกต่างกันไปตามระดับของผู้บริหาร

ระบบย่อยของ MIS

การพัฒนา MIS ขึ้นใช้ในหน่วยงานสามารถแบ่งเป็น 2 ระบบย่อย เพื่อให้ง่ายต่อการบริหารข้อมูลและการนำไปใช้ได้ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศตามความต้องการของส่วนงาน เช่น ฝ่ายผลิตอาจต้องการสารสนเทศ ประเภทข้อมูลแผนการผลิต ตารางการผลิต ข้อมูลการวิเคราะห์และควบคุมค่าใช้จ่าย เป็นต้น ฝ่ายการตลาดอาจต้องการสารสนเทศประเภทข้อมูลการพยากรณ์ยอดขาย ข้อมูลการวิเคราะห์ตลาดด้านต่างๆ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ เป็นต้น

2. ระบบสารสนเทศแยกย่อยตามกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร กิจกรรมต่างๆ จะเป็นตัวแบ่งสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งาน เช่น

2.1 การประมวลผลรายการ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำในแต่ละวันเช่น การบันทึกการขายบัญชี การประมวลผลการสั่งซื้อ ใบสั่งของ ใบเสร็จรับเงินต่าง ๆ

2.2 การควบคุมด้านการปฏิบัติงาน นำไปใช้ในการจัดตารางกิจกรรม จัดทำรายงาน

2.3 การควบคุมด้านการจัดการนำไปใช้ในการจัดทำงบประมาณ จัดสรรทรัพยากร

2.4 การวางแผนกลยุทธ์ นำไปใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ แผนกลยุทธ์

ลักษณะระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ [Management Information Systems (MIS)] เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกจ้าง เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร โดย

MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (People Ware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

ข้อมูล (Data) หมายถึง ค่าความจริง ซึ่งแสดงถึงความเป็นจริงที่ปรากฏขึ้น เช่น ชื่อพนักงานและจำนวนชั่วโมงการทำงานในหนึ่งสัปดาห์ จำนวนสินค้าที่อยู่ในคลังสินค้า เป็นต้น ข้อมูลมีหลายประเภท เช่น ข้อมูลตัวเลข ข้อมูล ตัวอักษร ข้อมูลรูปภาพ ข้อมูลเสียงและข้อมูลภาพเคลื่อนไหว ซึ่งข้อมูลชนิดต่างๆ เหล่านี้ใช้ในการนำเสนอค่าความจริงต่างๆ โดยค่าความจริงที่ถูกนำมาจัดการและปรับแต่งเพื่อให้ความหมายแล้ว จะเปลี่ยนเป็นสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems: MIS) เป็นระบบที่เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลขององค์กร เพื่อผลิตสารสนเทศตามความต้องการ ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน (Operation) การจัดการ (Management) และการตัดสินใจ (Decision Making)

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สรุปได้ดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในกรณีที่องค์กรมีงานประจำต้องทำทุกวันและปริมาณงานก็เพิ่มขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มพนักงานหรือเพิ่มงานให้กับพนักงาน จึงต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเข้ามาช่วยงานในลักษณะประจำ ทำให้การทำงานเร็วขึ้น แม่นยำ และให้พนักงานได้เรียนรู้งานใหม่ๆ
2. เพิ่มผลผลิต โดยที่องค์กรสามารถใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยในกระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า องค์กรที่มีธุรกิจ ในลักษณะงานบริการสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อของลูกค้า
4. ผลิตสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ ข้อมูลสารสนเทศสามารถที่จะพยากรณ์ความต้องการสินค้าของผู้บริโภคได้ แม้กระทั่งรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้าต้องการ ทำให้ผู้ผลิตสามารถที่จะออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้
5. สามารถที่จะสร้างทางเลือกในการแข่งขันได้ ผู้บริหารที่นำสารสนเทศมาสร้างกลยุทธ์ในการแข่งขันได้ โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว
6. การสร้างโอกาสทางธุรกิจ หากองค์กรมีสารสนเทศที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารสามารถที่จะลงทุนในธุรกิจที่มีอนาคตสดใสได้ก่อนคู่แข่ง ถือเป็นการเพิ่มโอกาสในการลงทุน
7. การดึงดูดลูกค้าไว้และป้องกันคู่แข่ง การพัฒนาสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลาทำให้องค์กรมีเทคโนโลยีล้ำหน้ากว่าคู่แข่ง จะเป็นการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ และเกิดการประทับใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมทั้งการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ตลอดเวลา ทำให้

ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจหันไปใช้บริการของกลุ่ม ในขณะเดียวกันก็สามารถใช้สารสนเทศป้องกันไม่ให้คู่แข่งเข้าสู่ตลาด (ศักดา ศักดิ์ประภากร, 2545 : 49)

สรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลายอย่างที่มาประกอบรวมกัน จะต้องมีการทำงานร่วมกันหรือมีความสัมพันธ์ หรือมีปฏิสัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบและการบริการสารสนเทศ เหมาะกับสภาพปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขัน มีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสถานะเศรษฐกิจของโลก สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยในการดำเนินการ นอกจากนี้ยังช่วยในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วขึ้น และเป็นขั้นตอนมากยิ่งขึ้น

การควบคุมระบบสารสนเทศทางการบัญชี : การควบคุมทั่วไป

การควบคุมภายในสำหรับการบัญชีมีขึ้นเพื่อให้กิจการบรรลุวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ ประการแรก เพื่อดูแลรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินและข้อมูล และนโยบายและขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวว่า การควบคุมภายในทางการบัญชี (Internal Accounting Controls) หรือการควบคุมภายใน (Internal Controls)

กิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ บันทึก ประมวลผลและจัดทำรายงานต้องมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารต้องติดตามการนำระบบการควบคุมภายในไปใช้งานอย่างจริงจัง ในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศต้องพึงระวังว่าข้อมูลหรือหรือสารสนเทศที่ได้รับอาจไม่ครบถ้วน และถูกต้องเสมอไป เนื่องจากการปฏิบัติงานของคอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นเครื่องรับรองคุณภาพหรือรับประกันว่าข้อมูลที่นำเข้าไปประมวลผล หรือสารสนเทศที่เป็นผลลัพธ์จะต้องครบถ้วน และเชื่อถือได้มากกว่าการประมวลผลด้วยคน เช่น ถ้าพนักงานไม่ได้นำข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทุกรายการบันทึกเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลก็จะขาดความน่าเชื่อถือหรือในกรณีที่พนักงานของกิจการขาดความรู้ หรือความชำนาญเข้าไปกระทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือโปรแกรมโดยไม่ได้รับอนุญาต ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลก็อาจผิดพลาด หรือถ้ากิจการมีระบบการป้องกันการเข้าถึง (Access) ชุดข้อมูลไม่ดีพอก็จะเปิดโอกาสให้บุคคลที่ไม่หวังดี หรือเจตนาทุจริตสามารถเข้าไปทำลาย เปลี่ยนแปลงหรือขโมยข้อมูลได้ ดังนั้น กิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีการควบคุมภายในเพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลที่บันทึกมีความครบถ้วน และถูกต้อง การประมวลผลรายการถ้ากระทำตามขั้นตอนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง รวมทั้ง การพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลง โปรแกรมได้ผ่านการตรวจสอบและอนุมัติจากผู้มีอำนาจเรียบร้อยแล้ว

การควบคุมภายในของกิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บบันทึกประมวลผล และจัดทำรายงานนั้นเรียกว่า การควบคุมระบบ (System Controls)

การควบคุมระบบบัญชีได้จัดแบ่งการควบคุมระบบออกเป็น 2 ประเภทคือ ประเภทที่ 1 จัดแบ่งโดยใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ของการควบคุม (By Objective) และประเภทที่ 2 จัดแบ่งโดยใช้เกณฑ์ขอบเขตงานของการควบคุม (By Scope)

ประเภทที่ 1 จัดแบ่งโดยใช้เกณฑ์วัตถุประสงค์ของการควบคุม ตามเกณฑ์นี้ได้แบ่งวิธีการควบคุมออกเป็น 3 ส่วนคือ การควบคุมเชิงป้องกัน (Preventive Control) การควบคุมเชิงตรวจสอบ (Detective Control) และการควบคุมเชิงแก้ไข (Corrective Control) การควบคุมดังกล่าวทั้ง 3 ประเภทนี้ มีเพื่อป้องกัน ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องหรือการละเลยไม่ปฏิบัติตามนโยบาย กฎ ข้อบังคับ นั้น อาจเกิดจากการเจตนาหรือไม่เจตนาที่จะกระทำความผิดของพนักงาน

1. การควบคุมเชิงป้องกัน เป็นการปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในการบันทึกรายการค้าหรือข้อมูลทางบัญชี เช่น ใบสำคัญทั่วไปที่กำหนดรูปแบบมาตรฐานเอาไว้ล่วงหน้า เป็นการควบคุมเชิงป้องกัน เพราะในแบบฟอร์มใบสำคัญทั่วไปจะมีคอลัมน์ให้บันทึกบัญชีทั้งทางด้านเดบิตและด้านเครดิตไปพร้อมกัน พนักงานจะไม่บันทึกบัญชีเพียงด้านเดียว และในการบันทึกบัญชีจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 คน คือ ผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติลงนามเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นหลักฐานว่า การปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผ่านการตรวจทานตามลำดับมาเรียบร้อยแล้ว

2. การควบคุมเชิงตรวจสอบ เป็นการปฏิบัติงานลำดับต่อจากการควบคุมเชิงป้องกัน เนื่องจากยังไม่มั่นใจว่าการควบคุมเชิงป้องกันนั้นมีประสิทธิภาพเต็มที่ 100% จึงต้องมีการตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง การควบคุมเชิงตรวจสอบจะมีขึ้นหลังจากที่ได้มีการผ่านรายการไปยังบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้องแล้ว

3. การควบคุมเชิงแก้ไข เป็นการปฏิบัติงานลำดับสุดท้ายที่นำข้อผิดพลาดที่ตรวจพบมาแก้ไขให้ถูกต้อง ซึ่งการแก้ไขรายการนี้จะต้องมีผู้ตรวจสอบและผู้อนุมัติรายการด้วยเช่นกัน

ประเภทที่ 2 จัดแบ่งโดยใช้เกณฑ์ขอบเขตงานของการควบคุมว่าขอบเขตงานนั้นมีผลกระทบต่อระบบงานทั้งหมดของกิจการ หรือมีผลกระทบเฉพาะระบบงานใดงานหนึ่งเท่านั้น ในกรณีที่ขอบเขตงานของการควบคุมมีผลกระทบต่อระบบงานทั้งหมดจะเรียกการปฏิบัติงานเพื่อการควบคุมนั้นว่า การควบคุมทั่วไป (General Controls) ส่วนกรณีที่ขอบเขตงานของการควบคุมมีผลกระทบเฉพาะระบบงานใดระบบงานหนึ่งจะเรียกการปฏิบัติงานเพื่อการควบคุมนั้นว่า การควบคุมเฉพาะระบบงาน (Application Controls หรือ Transaction Controls)

ในวงจรรายการค่านั้น สัดส่วนของการควบคุมทั่วไป กับสัดส่วนของการควบคุมเฉพาะระบบงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ชี้ให้เห็นว่า กิจการนั้นมีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ หรือไม่ เพียงใด จุดแข็งที่มีอยู่ในการควบคุมเฉพาะระบบงาน อาจทดแทนข้อบกพร่องบางประการที่มีอยู่ในการ

ควบคุมทั่วไปได้ หรือจุดแข็งที่มีอยู่ในการควบคุมทั่วไป อาจชดเชยข้อบกพร่องบางประการที่มีอยู่ในการควบคุมเฉพาะระบบงาน

การควบคุมทั่วไป เป็นการควบคุมที่มีขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่า สภาพแวดล้อมของการควบคุมภายในของกิจการได้มีการจัดการ และดูแลอย่างคิดตลอดเวลา ทำให้การควบคุมเฉพาะระบบงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมทั่วไปของกิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์นั้น แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานของกิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ บันทึกและประมวลผลเพราะพนักงานมีหน้าที่ในการ นำเข้าข้อมูล ควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่งสารสนเทศไปยังผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง และควบคุมระบบเพื่อให้มั่นใจว่ากิจการมีการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ

1.1 การแบ่งแยกหน้าที่งาน กิจการควรกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่งานของพนักงานที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลรายการค้าออกจากพนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สิน เนื่องจากถ้าอนุญาตให้พนักงานคนเดียวกันทำหน้าที่บันทึกข้อมูลรายการการค้าควบคู่กับหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินจะเป็นการเปิด โอกาสให้พนักงานปฏิบัติงานบกพร่องหรือทุจริตได้อย่างสะดวก เพราะการกระทำดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบหาหลักฐานมายืนยันข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานได้ เช่น การอนุญาตให้พนักงานที่ทำหน้าที่บันทึกการนำเงินฝากธนาคารเป็นผู้นำเงินไปฝากธนาคารพร้อมกับทำหน้าที่จัดหางบระทบยอดเงินฝากธนาคาร เป็นต้น สำหรับในกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีศูนย์ข้อมูล (Data Center Operations) นั้น การปฏิบัติงานในศูนย์ข้อมูลควรกำหนดให้มีการแบ่งแยกหน้าที่การพัฒนาระบบออกจากหน้าที่การใช้ระบบ (System Analyst) ต้องไม่ทำหน้าที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Operator) หรือทำหน้าที่เป็นพนักงานป้อนข้อมูล (Data Entry Personnel) เพราะถ้าไม่แบ่งแยกหน้าที่ให้ชัดเจนแล้วพนักงานที่ปฏิบัติงานบกพร่องหรือเจตนาทุจริตก็สามารถกระทำความเสียหายให้แก่กิจการได้โดยไม่มีผู้ใดในองค์กรทราบหรือจับผิดได้

1.2 การกำหนดให้มีวันหยุดพักผ่อนเป็นช่วงเวลา กิจการควรกำหนดให้พนักงานมีวันหยุดพักผ่อนติดต่อกันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น 2 สัปดาห์ เพื่อป้องกันการปกปิดการกระทำ ความผิดโดยการเจตนาทุจริตหรือไม่มีเจตนาทุจริตแต่ทำหน้าที่บกพร่อง เนื่องจากในช่วงเวลาที่หยุดพักผ่อนจะมีพนักงานคนอื่นเข้ามาทำหน้าที่แทนชั่วคราว ถ้าพนักงานที่ทำงานเป็นประจำอยู่ได้ทำการทุจริตหรือทำหน้าที่บกพร่อง พนักงานที่มาทำงานแทนชั่วคราวอาจพบรายการผิดปกติที่เกิดขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น การแต่งตัวเลขในบัญชีลูกหนี้ เพื่อนำเงินที่กิจการได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น

1.3 การกำหนดรหัสผ่าน กิจการที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บและประมวลผลนั้น ต้องกำหนดรหัสผ่านให้แก่พนักงานในแต่ละระดับเพื่อให้สามารถเข้าถึงหรือนำข้อมูลออกมาจัดทำรายงานได้ตรงตามขอบเขตในหน้าที่งานที่กำหนดไว้ กิจการควรกำหนดให้พนักงานระดับล่างมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลได้น้อยกว่าพนักงานระดับกลาง และพนักงานระดับกลางมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลได้น้อยกว่าพนักงานระดับสูง เช่น การให้พนักงานขายมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะเขตขายของตน ส่วนผู้จัดการฝ่ายขายมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของเขตขายทุกเขตขาย เป็นต้น การกำหนดรหัสผ่านมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการทุจริต การขโมย การเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือโปรแกรมที่มีอยู่ แต่การกำหนดให้มีการใช้รหัสผ่าน ไม่ได้เป็นสิ่งที่รับประกันความปลอดภัยของข้อมูลที่เก็บเอาไว้ทั้งหมด เพราะอาจมีการขโมยรหัสผ่านไปใช้ได้ ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต กิจการจึงควรใช้วิธีเปลี่ยนรหัสผ่านอยู่ตลอดเวลา เช่น การเปลี่ยนรหัสผ่านทุกสัปดาห์ หรือทุกสิ้นเดือน เป็นต้น

2. การควบคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูล ในส่วนงานที่มีการจัดเก็บและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์นั้น การดูแลรักษาความปลอดภัย ข้อมูลในคลังข้อมูล หรือเพิ่มข้อมูล เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะข้อมูลเหล่านี้อาจสูญหาย ถูกขโมย หรือถูกทำลาย โดยบุคคลภายนอกที่ไม่หวังดีหรืออาจเกิดจากการกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติงานบกพร่องในหน้าที่ หรือเจตนาทุจริต กิจการจึงต้องกำหนดให้มีการควบคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูล เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่ถือเป็นส่วนหนึ่งของทรัพย์สินของกิจการได้เก็บรักษาไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัยและผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน มาใช้ในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจได้อย่างทันเวลา

การควบคุมการปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลนั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรก เป็นการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในศูนย์ข้อมูล ส่วนที่สอง เป็นการเก็บรักษาข้อมูลไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัยโดยการจัดทำเพิ่มสำรอง (File Backup) และการวางแผนฉุกเฉิน (Contingency Plan) สำหรับเหตุการณ์ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือ ภัยพิบัติอื่นที่เกี่ยวข้องกับภัยธรรมชาติซึ่งอาจเกิดขึ้นในศูนย์ข้อมูล

ส่วนแรก การควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานในศูนย์ข้อมูลเป็นการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีหน้าที่นำเข้าข้อมูล (Data Entry) และพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine Operation)

พนักงานที่มีหน้าที่นำเข้าข้อมูล และพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีโอกาสที่จะเข้าถึงข้อมูล และโปรแกรมทางบัญชีได้มากกว่า พนักงานในหน้าที่งานอื่นดังนั้น เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการทุจริต รวมทั้งการทำลายข้อมูลหรือโปรแกรมทางบัญชีของพนักงานดังกล่าว กิจการต้องกำหนดวิธีการควบคุมด้วยการ กำหนดรหัสผ่าน (Password Access Code) เฉพาะรายสำหรับผู้มีอำนาจในการเข้าถึงข้อมูลรวมทั้งการแก้ไขข้อมูล นอกจากนี้ควรจัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงรายการ (Authorization Forms)

เพื่อให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติและเก็บไว้เป็นหลักฐานการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือโปรแกรมทางบัญชี สำหรับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลัก หรือข้อมูลในแฟ้มข้อมูลรายการค่านั้น ผู้ที่มีอำนาจลงนามอนุมัติไม่ควรเป็นผู้มีอำนาจ หรือผู้บริหารของฝ่ายประมวลผลข้อมูลหรือศูนย์ข้อมูลแต่ควรเป็นผู้มีอำนาจหรือผู้บริหารของฝ่ายที่ก่อให้เกิดรายการค่านั้น เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต และฝ่ายบัญชี เป็นต้น

ส่วนที่สอง การเก็บรักษาข้อมูลไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัย ประกอบด้วย กระบวนการจัดทำแฟ้มสำรอง และการวางแผนฉุกเฉินสำหรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในศูนย์ข้อมูล

กระบวนการจัดทำแฟ้มสำรอง เป็นกระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มั่นใจว่าแฟ้มข้อมูลยังคงมีสำรองอยู่ในกิจการแม้ว่าจะเกิดเหตุการณ์อันสืบเนื่องมาจาก หน่วยขั้วงานทำงาน ผิดปกติ งานแม่เหล็กถูกทำลายจากน้ำท่วมหรือจากความร้อนของแสงอาทิตย์ ความผิดพลาดของโปรแกรม (Program Errors) หรือความเลินเล่อของพนักงานที่ควบคุมการปฏิบัติงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้แฟ้มข้อมูลตัวจริงถูกทำลายหรือสูญหายไป แฟ้มสำรองที่จัดทำขึ้นนี้ต้องจัดเก็บเอาไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัยแตกต่างหากจากสถานที่ที่จัดเก็บแฟ้มข้อมูลตัวจริง

เทคนิคการจัดทำแฟ้มสำรองนี้แบ่งออกเป็น 2 วิธี ตามลักษณะของโครงสร้างแฟ้มข้อมูล (Structure Of The Files) ซึ่งประกอบด้วย แฟ้มข้อมูลที่จัดแบบเรียงลำดับ (Sequential Files) และ แฟ้มข้อมูลที่จัดแบบเข้าถึงได้โดยตรง (Direct Access Files)

การจัดทำแฟ้มสำรองของแฟ้มข้อมูลที่จัดแบบเรียงลำดับ ใช้เทคนิคที่เรียกว่า Grandparent – Parent – Child Technique (GPC) หรือ Grandfather – Father – Son Technique เทคนิคนี้นิยมใช้ในกิจการขนาดใหญ่ที่มีเครื่องเมนเฟรมคอมพิวเตอร์ (Mainframe Computer) ซึ่งแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมทางบัญชีจะจัดเก็บที่เทปแม่เหล็ก เทคนิค GPC จึงเหมาะสมกับวิธีการประมวลผลแบบกลุ่ม เพราะการประมวลผลแบบกลุ่มจะมีการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลหลักเป็นรายวันหรือรายสัปดาห์ หรือรายเดือน สำหรับแฟ้มข้อมูลหลักที่เก่าที่สุดและไม่ต้องการใช้แล้วก็จะถูกทำลายทิ้งไป การใช้เทคนิค GPC นี้ นักบัญชีต้องเข้าไปมีบทบาทในการกำหนดถึงจำนวนที่เหมาะสมของแฟ้มสำรอง เพราะถ้ามีจำนวนแฟ้มสำรองไม่เพียงพอก็อาจมีความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลทางบัญชีได้ ซึ่ง James A Hall กล่าวเอาไว้ในหนังสือ Accounting Information Systems ที่ตีพิมพ์ในปี 1998 ว่า ในระบบงานหนึ่งสามารถมีการสำรองแฟ้มข้อมูลได้ถึง 256 Generations

ในกรณีที่บันทึกข้อมูลเอาไว้ในแฟ้มข้อมูลที่จัดแบบเข้าถึงได้โดยตรงนั้น เมื่อมีข้อมูลใหม่บันทึกเข้ามา ข้อมูลเก่าจะถูกทำลายทุกครั้ง กระบวนการนี้เรียกว่าการเปลี่ยนแทนโดยการทำลาย (Destructive Replacement) เนื่องจากแนวคิดนี้จะมีเพียงข้อมูลปัจจุบันเท่านั้นที่อยู่ในแฟ้มข้อมูล ดังนั้น ก่อนที่จะทำการปรับปรุงแฟ้มข้อมูลจึงควรมีการคัดลอก (Copy) ข้อมูลเดิมเอาไว้ก่อนการปรับปรุงรายการ สำหรับช่วงเวลาในการจัดทำแฟ้มสำรองนั้น ขึ้นอยู่กับวิธีการประมวลผล

ที่ใช้ว่าเป็น วิธีการประมวลผลแบบกลุ่ม (Batch Processing) หรือวิธีการประมวลผลแบบทันที (Real - Time Processing)

การวางแผนฉุกเฉิน (Contingency Plan) เป็นการวางแผนที่กำหนดเอาไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานที่ควรกระทำในศูนย์ข้อมูลเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว พายุ หรือการก่อวินาศกรรมในตัวอาคาร ทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ของ กิจการเสียหาย เอกสารและข้อมูลทางบัญชีที่จัดเก็บไว้ถูกทำลาย ในแผนนี้ระบุถึงแผนการทำการประกันภัยเพื่อคุ้มครองอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ แผนการใช้สถานที่แห่งใหม่ในการประมวลผลและจัดเก็บข้อมูล แผนการติดตั้งโปรแกรมที่สำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ในสถานที่แห่งใหม่เพื่อใช้งาน ได้ทันทีที่ต้องการ เช่น การคัดลอกซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล โปรแกรมการปฏิบัติงานของระบบ การควบคุมโปรแกรมและการบริหารฐานข้อมูล การจัดทำสำรองข้อมูล การคัดลอกคำสั่งงาน และการคัดลอกการจัดทำเอกสาร เป็นต้น แผนการมอบหมายหน้าที่ในการนำส่วนของระบบข้อมูลที่หายไปให้กลับคืนมาใช้งานได้ อีก (Recovery Procedures) รวมทั้ง การมอบหมายหน้าที่ให้รับผิดชอบในการดูแลรักษาแผนฉุกเฉินที่มีอยู่ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ทันที

ในการจัดทำแผนฉุกเฉินนี้ ควรมีการทดสอบความพร้อมของการใช้งานอยู่ตลอดเวลาเพื่อค้นหาข้อบกพร่องที่อาจมองข้ามไปขณะที่วางแผน และควรมีการทบทวนแก้ไขอยู่เสมอสำหรับแผนฉุกเฉินนี้ควรจัดทำสำเนาไว้และไม่ควรเก็บไว้เฉพาะที่ตัวสำนักงานของกิจการเพียงแห่งเดียวเท่านั้น

การควบคุมการจัดหาและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ของระบบ

ในการควบคุมการจัดหาและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ของระบบนี้ ผู้บริหารควรกำหนดความรับผิดชอบให้แก่ผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน รวมทั้งควรกำหนดนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการควบคุมการจัดหาและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ของระบบเอาไว้อย่างชัดเจน

ความรับผิดชอบหลักที่ควรมอบหมายให้แก่ผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านประกอบด้วย ประการที่หนึ่ง การบริหารเครือข่าย (Network Administration) ทำหน้าที่เลือก และบำรุงซอฟต์แวร์เครือข่าย (Network Communication Software) ให้ทันสมัยและปลอดภัยอยู่ตลอดเวลา ประการที่สอง การสนับสนุนด้านเทคนิคในการปฏิบัติงาน (Technical Support) ทำหน้าที่แก้ปัญหาและให้คำแนะนำทางด้านเทคนิคเมื่อเกิดเหตุขัดข้องระหว่างการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งยังทำหน้าที่บำรุงรักษาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ตามตารางที่กำหนด ประการที่สาม การบริหารฐานข้อมูล (Database Management) ทำหน้าที่เลือกและปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้ทันสมัย เหมาะสมกับการใช้งานของระบบงาน ประการที่สี่ การบริหารเว็บ (Web

Administration) ทำหน้าที่กำหนดความจุของที่อยู่เว็บ (Web Site) รวมทั้งนำระบบการรักษาความปลอดภัยมาใช้งานสำหรับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce)

นโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการควบคุมการจัดการและบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ของระบบ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง กำหนดให้มีการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในหน้าที่ที่ต้องการความชำนาญเฉพาะด้านเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานของกิจการมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนที่สอง กำหนดให้มีคณะกรรมการสารสนเทศเพื่อตรวจสอบและอนุมัติการจัดการซอฟต์แวร์ คณะกรรมการชุดนี้จะต้องมีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีเป็นอย่างดี อาจเป็นบุคคลภายในหรือบุคคลภายนอกที่จ้างมาเป็นที่ปรึกษาของกิจการที่ได้ ส่วนที่สาม กำหนดให้มีรูปแบบมาตรฐานของระบบคอมพิวเตอร์ (Standard Configuration) ทั้งในส่วนซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับลักษณะและประเภทการใช้งานในกิจการ

การควบคุมในเรื่องการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบและข้อมูล

การรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงระบบ (System Access) และการเข้าถึงข้อมูล (Data Access) มีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยทั่วไปมักนิยมใช้รหัสผ่าน เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบการมีสิทธิในการเข้าถึงระบบ และการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การกำหนดรหัสผ่านนี้ มักกำหนดให้พนักงานแต่ละระดับชั้นมีสิทธิในการเข้าถึงระบบหรือข้อมูลในแฟ้มข้อมูลได้ต่างกัน โดยที่พนักงานระดับสูงมีสิทธิในการเข้าถึงระบบหรือแฟ้มข้อมูลได้มากกว่าพนักงานระดับล่าง รหัสผ่านนี้ควรมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น เปลี่ยนวันละครั้ง หรือสัปดาห์ละครั้ง เพื่อป้องกันการลักลอบนำรหัสผ่านไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต รหัสผ่านนี้อาจกำหนดเป็นตัวเลข หรือตัวอักษร หรือมีทั้งตัวเลขและตัวอักษร ในบางกิจการอาจใช้ลายนิ้วมือสัมผัส (Fingerprints) กับตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือสัญญาณเสียงพูดเฉพาะตัวบุคคล (Voiceprints) เป็นรหัสผ่าน

นอกจากการกำหนดให้มีการใช้รหัสผ่านในการเข้าถึงระบบ และข้อมูลในแฟ้มข้อมูลแล้ว กิจการควรกำหนดให้มีการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลในศูนย์ข้อมูลของบุคคลภายนอกที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกิจการ เช่น ผู้สอบบัญชี ที่ปรึกษาทางการเงิน หรือผู้พัฒนาระบบเป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านี้ควรได้รับอนุญาตให้เข้าถึงระบบหรือข้อมูลในแฟ้มข้อมูลได้เฉพาะรายการ หรือเฉพาะช่วงเวลาที่ได้รับอนุมัติเท่านั้น

สำหรับอุปกรณ์ระยะไกล (Remote Devices) เช่น เครื่องเทอร์มินัล หรือคอมพิวเตอร์ ส่วนบุคคล ที่ตั้งอยู่ห่างไกลจากตัวสำนักงานใหญ่นั้น ควรกำหนดให้มีระบบรักษาความปลอดภัยเช่นกัน ผู้บริหารต้องกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานตามสาขาของกิจการรับผิดชอบดูแลรักษา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสถานที่ปลอดภัย มีการบันทึกข้อมูลอย่าง

ถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา รวมทั้งต้องระวังไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงระบบและข้อมูลในแฟ้มข้อมูล สามารถเข้าถึงระบบและข้อมูลในแฟ้มข้อมูลได้ และถ้าพบว่ามีกิจกรรมผิดปกติ คอมพิวเตอร์หรือข้อมูลรวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบหรือข้อมูลในแฟ้มข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุมัติ พนักงานหรือผู้ควบคุมการปฏิบัติงานในส่วนนั้นต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น (วิชณีพร เศรษฐศักดิ์โก . 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยการใช้คอมพิวเตอร์

แนวคิดของนักวิชาการหลายท่านมักจะกล่าวถึงผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ เมื่อผลจากการปฏิบัติงานดีก็จะถือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง และถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

อับราฮัม ซาเลนิก และคณะ(Abraham Zaleanick And Others อ้างถึงใน ร.ต.ท. สติน เลิศ สุขุม. 2543 : 22) กล่าวว่า การปฏิบัติงานได้ด้วยดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งได้เป็น

1. ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และตำแหน่งหน้าที่ เป็นต้น
2. ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่ ความต้องการเกี่ยวกับความรู้ ความจงรักภักดี ความเป็นเพื่อน และความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และ ฮอเซอร์ (Becker And Exhauster . อ้างถึงใน ร.ต.ท.หญิงประภาวรรณ วรณบุตร. 2543 : 39) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model Of Organizational Efficiency) ว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด ยังมีปัจจัยอื่นประกอบอีก ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีความไม่แน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อหาทางเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์กันมากขึ้นต่อประสิทธิภาพ

คาทซ์และ คาคัน (Kartz And Kaln 1978:121) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายคือการฝึกอบรม ประสบการณ์และความรู้สึกผูกพัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

สเตียร์ (Steers อ้างถึงใน โคมินทร์ ชินบุตร. 2543:34) กล่าว ถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญ ลักษณะสภาพแวดล้อม พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติมีความสำคัญต่อความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กร

อุทัย หิรัญโต (2525:123) กล่าวว่า คำว่า “ประสิทธิภาพ” ในวงธุรกิจหมายถึงการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง รวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย์ ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัด อาจไม่มีประสิทธิภาพได้ นอกจากนี้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบด้วย คำว่าประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพได้ เพราะประสิทธิผลเพียงแต่พิจารณาถึงผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรการบริหารอย่างประหยัด เกิดผลรวดเร็วโดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ลักษณะอย่างไรจึงเรียกได้ว่าเป็นความสำเร็จ คำตอบก็คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถที่ได้รับมอบหมายและเต็มเวลา และรู้จักทำงานเป็นทีม หากคนในองค์กรปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าอกเข้าใจกัน สนิทสนมคึกคักกัน องค์กรก็จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างดี เป็นองค์กรที่มีทีมงานที่ดี การทำงานเป็นทีมมักจะพบเห็นกันอยู่ทั่วไป ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำอย่างไรจะทำงานร่วมกันได้อย่างดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคลากรในองค์กร

จะเห็นได้ว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อการทำงานและก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลได้ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ความสำเร็จและประสิทธิภาพ

ขององค์กรนั้นอาจพูดได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกัน เพราะองค์กรที่ไร้ประสิทธิภาพคงจะทำงานให้ประสบความสำเร็จยาก การวัดประสิทธิภาพหรือโอกาสของความสำเร็จนั้นจะวัดจากการบรรลุเป้าหมาย และในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร นั้น ปัจจัยต่างๆ ได้แก่การฝึกอบรม ประสิทธิภาพ ความผูกพัน ความรู้สึก ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย องค์กรที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จผู้ปฏิบัติต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน ความต้องการภายนอกได้แก่ รายได้หรือค่าตอบแทน ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม ทางกายภาพ ตำแหน่งหน้าที่ ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเข้าหมู่คณะ ต้องการแสดงความรู้สึก เกี่ยวกับการจรรงรักภักดี ความเป็นเพื่อน ความรัก ต้องการศักดิ์ศรีของตนเอง (พรพรรณ จันทรสุษ : 2547:43)

3. ปัจจัยด้านคู่มือแนวทางการบันทึกรายการ

คู่มือแนวทางการบันทึกบัญชี เป็นส่วนหนึ่งของคู่มือการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญของทุกองค์กร (นายิกา เดิศจันท, 2544) คู่มือการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีลักษณะงานที่ซับซ้อน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาก หรือเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้บุคลากรหลายคนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานอาจรู้สึกยุ่งยากสับสน และอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ และถ้าจะให้ผู้ปฏิบัติงานนั้นรู้จริง รู้มาก รู้กว้างขวางก็ต้องใช้เวลามากในการฝึกฝนหรือเรียนรู้งาน ดังนั้นการมีคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานจึงเป็นการช่วยประหยัดเวลาของผู้บังคับบัญชาในการอธิบายหรือตอบคำถามบุคลากรเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ วิธีปฏิบัติ และกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งการใช้ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่หรือผู้ร่วมงานเข้ามาใหม่ก็สามารถใช้คู่มือในการฝึกหัดและเรียนรู้งานได้

คู่มือการปฏิบัติงานจะบอกขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด เขียนขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน หรือเพื่อนร่วมงานและผู้สนใจศึกษาสามารถอ่านได้เข้าใจและปฏิบัติตามได้ ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากคู่มือปฏิบัติงานเป็นแนวทางให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีหลักเกณฑ์ และมีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไรก็ตามมีคู่มือปฏิบัติงานจำนวนมากที่ผู้อื่นอ่านแล้วไม่เข้าใจหรือไม่สามารถปฏิบัติตามได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้เขียนเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามลำดับ การใช้ภาษาหรือการใช้คำต่าง ๆ ไม่ชัดเจน กล่าวคือ มักจะเสนอเนื้อหาวกวน ใช้ภาษาที่ผิดความหมายหรือใช้คำกำกวม ทำให้ผู้อื่นอ่านแล้วเกิดความสับสน เป็นต้น

หลักการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีนั้น มีข้อควรปฏิบัติอยู่ 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูลที่จะเขียน โดยอาจรวบรวมจากบันทึกช่วยจำของตนเอง หรืออาจค้นคว้าเอกสารอื่น ๆ เพิ่มเติม

2. รวบรวมอุปกรณ์ วัสดุ หรือคู่มือที่ต้องใช้

3. ลงมือเขียน ก่อนที่จะลงมือเขียนควรกำหนดขอบเขตเนื้อหา โดยอาจร่างหัวข้อสำคัญไว้ก่อน แล้วเขียนเพิ่มเติมรายละเอียดทั่วไป ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนั้นต้องเริ่มจากการเขียนเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ เช่น ประวัติของหน่วยงาน ปรัชญาหรือปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างการบริหาร ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น ต่อจากนั้นจึงเขียนเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน โดยเขียนไปตามลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้เขียนต้องคุ้นเคยกับงานนั้น ๆ หรือปฏิบัติงานนั้นอยู่ ถ้างานไหน ผู้เขียนไม่ได้ทำเอง ให้สอบถามข้อสงสัยจากผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ จนเข้าใจต้องแท้จึงลงมือเขียน การทำเนื้อหาให้ได้สาระความรู้ มีหลักการเขียนคือ คิดก่อนเขียน เขียนให้อ่านง่าย ให้ตรงเป้าหมาย สั้นแต่ได้ความ เขียนให้ตรงกับความคิดไว้ ใช้คำที่คุ้นเคย ใช้คำที่เหมาะสม ใช้คำให้ถูกต้อง มีความหมายชัดเจน ใช้คำคุณศัพท์ให้น้อย ใช้คำที่มีพลังกระตุ้นจิตใจให้มาก เขียนเป็นประโยคบอกเล่า ไม่ควรใช้ประโยคปฏิเสธ และหากมีข้อยกเว้นหรือปัญหาและแนวทางแก้ไขต่าง ๆ ให้เพิ่มเติมคำแนะนำให้เด่นชัด

4. เพิ่มเติมคำแนะนำสำหรับข้อยกเว้นและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจพบในการปฏิบัติงาน โดยอาจเขียนไว้ในส่วนที่เป็นหมายเหตุ หรือเชิงอรรถ หรือใช้ตัวพิมพ์ที่แตกต่างจากข้อความธรรมดาหรือย่อหน้าใหม่

5. เพิ่มตัวอย่างและภาพประกอบตามความเหมาะสม ซึ่งควรเป็นตัวอย่างและภาพประกอบที่ตรงกับเนื้อหา

6. ทดสอบและประเมินผล โดยอาจให้เพื่อนร่วมงานคนใดคนหนึ่งอ่านและทดลองปฏิบัติตาม เพื่อทดสอบว่าผู้ปฏิบัติงานคนอื่นอ่านคู่มือปฏิบัติงานของเราแล้วสามารถปฏิบัติตามได้หรือไม่ หากมีปัญหาในทางปฏิบัติให้แก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ ซึ่งการประเมินผลนี้มีข้อพิจารณา 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรก ผู้อ่านแล้วสามารถปฏิบัติตามได้หรือไม่ ประเด็นที่สอง ในกรณีที่เขามีข้อสงสัยและต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม มีข้อมูลที่สามารถตอบคำถามได้หรือไม่

7. ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทดสอบ ทดลองปฏิบัติและประเมินผล โดยอาจเพิ่มเติมข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไปหรือตัดข้อความที่ไม่จำเป็นออกก็ได้

8. อ่านทบทวนครั้งสุดท้ายก่อนพิมพ์ ในการพิมพ์ควรพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกในการปรับปรุงแก้ไข การจัดเรียงเนื้อหา และการจัดรูปเล่ม

9. พิสูจน์อักษรและตรวจสอบตัวสะกดให้ถูกต้อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการสะกดคำผิดจะทำให้งานเขียนนั้นขาดความน่าเชื่อถือ

10. ตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นเป็นระยะ หากขั้นตอนการปฏิบัติงานใดเลิกปฏิบัติแล้ว หรือมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้คู่มือการปฏิบัติงานนั้นมีเนื้อหาที่ทันสมัยอยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านการฝึกอบรม

(ฉันทนา เห็นประเสริฐ, 2550, หน้า 34-35) การฝึกอบรมจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรหลายลักษณะ มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายท่าน ดังนี้

ร.ศ. สุดา สุวรรณภิรมย์ ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า กิจกรรมที่ทำให้บุคคลได้เรียนรู้จนกระทั่งเกิดเป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติซึ่งจะช่วยให้เรียนรู้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนในองค์กรได้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิม

ยงยุทธ เกษสาคร ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะของบุคคลเพื่อที่จะปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติ อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติต่อการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ฟลิปโป (Flippo อ้างถึงใน ชูธีระ ประวาลพฤษย์. 2538 : 19) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือกระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้และทักษะหรือความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือ คนงานแต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง

เสนาะ ดิยาว (อ้างถึงใน สุนันทา เลานันท์. 2542 : 232) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งโดยมุ่งให้ผู้เข้าอบรมได้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้ใหม่ ได้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เพิ่ม ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา และมีทัศนคติที่จะปรับปรุงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์กรกำหนด

เนื่องจากการฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยที่กระบวนการนี้จะถูกนำมาใช้ในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์และทัศนคติของบุคลากร เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติภารกิจของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2541 : 140) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการสอนงานให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยสามารถแบ่งวิธีการสอนงานออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1. เตรียมความพร้อมของผู้เข้าอบรม (Prepare The Worker) ในขั้นตอนนี้จะมีการจัดเตรียมความพร้อมก่อนการสอนงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับการอบรม หรือผู้ใช้แรงงานมีความพร้อมในการเรียนรู้ ทั้งร่างกายและจิตใจ (Physical And Psychological Readiness)

ขั้นตอนที่ 2. ปฏิบัติให้ดู (Prepare The Operation) ผู้ฝึกสอนจะทำหน้าที่อธิบายขั้นตอนการทำงาน พร้อมทั้งปฏิบัติให้ผู้เข้ารับการอบรมดูเป็นตัวอย่าง เพื่อให้ผู้เรียนมองเห็นภาพและเกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

ขั้นตอนที่ 3. ให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ (Let The Worker Perform) ผู้ฝึกสอนจะให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามขั้นตอนต่างๆ ตามที่แสดงให้ดู เพื่อดูว่าผู้เรียนมีความเข้าใจในเรื่องที่สอน และสามารถปฏิบัติงานได้จริง

ขั้นตอนที่ 4. ติดตามและตรวจสอบผล (Follow Up And Check) ผู้ฝึกสอนจะติดตามผลการปฏิบัติ ตลอดจนการประเมินผลการทำงานของผู้เรียน เพื่อที่จะได้ทำการปรับปรุงเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามต้องการ ตลอดจนสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนสามารถนำความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ได้จริง

บีช (Beach. 1975 : 193) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งโดยเฉพาะและเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

มิทเชลล์ (Mitchell. 1982 : 450) ได้ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมคือพื้นฐานการเรียนรู้อย่างหนึ่ง เป็นความพยายามขององค์กรที่จะจัดหาประสบการณ์ให้กับบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้เขาเหล่านั้นปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สร้างเสริมประสบการณ์ เกิดการพัฒนาในด้านพฤติกรรมที่ดีขึ้น คือ เกิดความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดีมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล

ฮาร์บิสัน และ เมเยอร์ (Harbison and Mayers. 1964 : 2) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการที่จะเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ฝึกฝีมือในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capacity) ของบุคคลทั้ง มวลในสังคมใดสังคมหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ GFMS

(ชมภูนุช หุ่นาค, 2553, หน้า 52 อ้างอิงจาก สุทธิรัตน์ รัตนโชติ, 2547, หน้า 15-25) อธิบายไว้ว่า GFMS ย่อมาจาก Government Fiscal Management Information System ซึ่งรัฐบาลจะใช้ GFMS เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานการคลังภาครัฐ และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายการคลังและปรับทิศทางเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างทันท่วงที GFMS ได้ถูกออกแบบ จัดสร้างระบบบริหารงานการคลังภาครัฐของประเทศไทยอย่างสมบูรณ์แบบ ในด้านรายรับ รายจ่าย การกู้เงิน เงินคงคลัง บัญชีการเงินแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชี

สินทรัพย์ถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร แบบ Single Entry ซึ่งรวมถึงการจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำ การอนุมัติ การเบิกจ่าย การปรับปรุง และการติดตามการใช้งบประมาณที่เน้นการวัดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลแบบ Output – Outcome โดยการสร้างฐานข้อมูลกลางด้านการเงินการคลังภาคแบบ Matrix และ Online Real Time ของทุกส่วนราชการ

Single Entry หมายถึง การบันทึกข้อมูลเข้าในระบบต้นทางเพียงครั้งเดียว ข้อมูล นั้นจะเข้าไปยังระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำอีก

Online หมายถึง การทำงานระหว่าง Mainframe และ Terminal จะทำผ่านระบบ เครือข่ายความปลอดภัยสูงของธนาคารกรุงไทย

Real Time หมายถึง เมื่อมีการ Save ข้อมูลเข้า GFMIS แล้ว ข้อมูลจะเข้าไป Update ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องทุกฐานในทันที

Matrix Report หมายถึง การออกรายงานที่สามารถให้ข้อมูลได้หลายมิติ ทั้งมิติ ด้านหน่วยงาน ด้านพื้นที่ ด้านภารกิจ ด้านใดด้านหนึ่งหรือไขว้กัน

(ชมกฤษฎา หุ่นนาถ, 2553, หน้า 53-54) ขอบเขตของระบบ GFMIS จะประกอบด้วยงาน 2 ด้านหลัก ได้แก่

1. ระบบด้านปฏิบัติการ หรือ Operation System ซึ่งรองรับโดย Software SAP R/3 ประกอบด้วยงานด้านระบบการบริหารงบประมาณ การรับ-จ่ายและติดตามการใช้งบประมาณ บัญชีแบบเกณฑ์คงค้าง บัญชีทรัพย์สินถาวร บัญชีต้นทุน บัญชีบริหาร การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารเงินสดและเงินคงคลัง ตลอดจนข้อมูลบุคคล

2. ระบบข้อมูลด้านการบริหาร หรือ Business Warehouse ซึ่งรองรับโดย Software SAP BW ประกอบด้วยข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ได้แก่ ข้อมูลเพื่อการบริหารด้านการเงินการคลังแบบ Online Real Time สำหรับนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี ปลัดกระทรวง อธิบดีกรม ผู้ว่าราชการจังหวัด และผู้บริหารด้านการเงิน

ทั้งนี้ ในด้านภาพรวม ระบบ GFMIS จะแบ่งออกเป็น 5 ระบบงาน ดังนี้

1. ระบบบริหารงบประมาณ เป็นการรับข้อมูลการอนุมัติงบประมาณจากระบบ BIS ของสำนักงบประมาณ แต่การเปลี่ยนแปลงหรือการจัดสรรเงินจะทำในระบบ GFMIS โดยข้อมูลดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบเบิกจ่ายเงิน ระบบบัญชี เป็นต้น

2. ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นการบันทึกการจัดซื้อ จัดจ้าง โดยระบบจะเชื่อมโยงกับระบบงบประมาณ เพื่อตรวจสอบวงเงินงบประมาณ และเชื่อมโยงกับระบบสินทรัพย์ถาวรกรณีที่เป็นการจัดซื้อสินทรัพย์ถาวรมูลค่าตั้งแต่ 5,000 บาทขึ้นไป

3. ระบบการเงินและบัญชี ประกอบด้วย 5 ระบบย่อย คือ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ระบบการรับและนำส่งเงิน ระบบบริหารเงินสด ระบบบัญชีแยกประเภท และระบบสินทรัพย์ถาวร

4. ระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบที่จะให้ข้อมูลเพื่อการบริหาร โดยหน่วยงานต้องกำหนดโครงสร้างภายในหน่วยงานเป็นศูนย์กลาง ต้นทุน ศูนย์กำไร งานหลัก งานสนับสนุน และกิจกรรม เพื่อรองรับข้อมูลในส่วนที่เป็นค่าใช้จ่าย และกำหนดเกณฑ์การปันส่วนต้นทุน เพื่อใช้เป็นหลักในการปันส่วนต้นทุนให้แก่ผลผลิตที่เกี่ยวข้อง

5. ระบบบริหารบุคคล เป็นระบบที่รับข้อมูลบุคลากรสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ โดยรับข้อมูลการเปลี่ยนแปลงข้าราชการ การฝึกอบรม และการปรับโครงสร้างองค์กรจากส่วนราชการ และรับข้อมูลเงินบัญชีถือจ่ายจากกรมบัญชีกลาง

การใช้งานในระบบ GFMS

(จิตรรา อิงคกุล, 2550, หน้า 22-23) กระทรวงการคลังในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลการรับจ่ายเงินและการจัดทำบัญชีของแผ่นดิน ได้กำหนดวิธีใช้งานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ไว้ 3 วิธี ดังนี้

1. บันทึกข้อมูลเข้าระบบ GFMS ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ Terminal สำหรับกองคลังของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรชุดเครื่องคอมพิวเตอร์ GFMS Terminal จากกรมบัญชีกลาง สามารถบันทึกข้อมูลเข้าระบบ SAP จากเครื่อง GFMS Terminal ได้โดยตรง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้ถือบัตรกำหนดสิทธิ์การใช้ (GFMS Smart Card) และบันทึกข้อมูลเข้าในระบบ โดยใช้บัตรกำหนดสิทธิ์การใช้ (GFMS Smart Card) รหัสผู้ใช้งาน (User Log-In) และรหัสผ่าน (Password) ที่กรมบัญชีกลางทำให้สำหรับการบันทึกข้อมูล และให้ผู้มีสิทธิ์ถือบัตรกำหนดสิทธิ์การใช้ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจเบิกเงินจากคลังตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง พ.ศ. 2520 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงิน ตามระเบียบการเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการ พ.ศ. 2520 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งผู้มีอำนาจนำเงินส่งคลังตามระเบียบว่าด้วยวิธีการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2520 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ใช้บัตรกำหนดสิทธิ์การใช้ รหัสผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน สำหรับแทนลายมือชื่อผู้เบิก การจ่ายเงินและการนำเงินส่งคลังมายังกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ แล้วแต่กรณี

2. บันทึกข้อมูลเข้าระบบ GFMS ผ่านโปรแกรม Excel Loader สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่ไม่ได้รับจัดสรรเครื่อง GFMS Terminal สามารถบันทึกข้อมูลเข้าระบบ GFMS โดยผู้ปฏิบัติงานจะใช้รหัสผู้ใช้งาน (User Name) และรหัสผ่าน (Password) ที่กรมบัญชีกลางจัดทำเพื่อให้บันทึกข้อมูลรายละเอียดจากเอกสารหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องในแบบเอกสาร (Excel Form) ที่กำหนด แล้วจึงนำแบบเอกสารที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ไปส่งเข้าระบบ (Upload) ณ จุดที่มีเครื่อง Terminal (กองคลัง/กรมบัญชีกลาง/สำนักงานคลังจังหวัด) หรือส่งผ่านระบบ Internet (กรณี

ที่หน่วยงานได้รับการตกลงกับกรมบัญชีกลางให้ส่งผ่านระบบ Internet ได้) โดยข้อมูลที่ Upload ทั้งหมดจะถูกส่งเข้าไปในเครือข่าย (SAP/R3) ที่ส่วนกลาง (GFMS Terminal) หลังจากนั้นหน่วยงานผู้นำส่งข้อมูลสามารถเรียกรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทาง Internet ในวันรุ่งขึ้น โดยเข้าไปที่ <http://gfmisreport.mygfmis.com>

3. Interface ข้อมูลเข้าในระบบ GFMS สำหรับหน่วยงานที่มีระบบบัญชีการเงินของตนเอง เช่น หน่วยงานอิสระที่มีระบบบัญชีการเงินเป็นของตนเอง เป็นต้น จะได้รับเครื่อง Terminal เพื่อใช้ในการ Interface โดยระบบของหน่วยงานจะต้องสร้างไฟล์ในรูปแบบที่กำหนด แล้วทำการ Load ข้อมูลผ่าน GFMS Terminal ซึ่งการ Interface เป็นการส่งข้อมูล Text File ที่ประมวลผลจากระบบบัญชีการเงินของหน่วยงานมาบันทึกในระบบ GFMS

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(พรรณี ศักดิ์ทัศนาศนา. 2551) บทความ GFMS คืออะไร ของวารสารศูนย์บริการวิชาการ ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมกราคม – มีนาคม 2551 ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระดับ 6 กล่าวถึงถึงแม้ระบบ GFMS จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้รวดเร็ว แต่ก็ยังมีปัญหาและอุปสรรคในช่วงแรก ๆ อยู่พอสมควร ปัญหาและอุปสรรคที่พบและวิธีแก้ปัญหา ได้แก่

1. ระบบ GFMS ไม่สามารถบันทึกข้อมูลการจ่ายเงินจากระบบเป็นแบบแบ่งจ่ายได้
2. ในการบันทึกข้อมูลในระบบ GFMS มีขั้นตอนซับซ้อนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผิดพลาดสูง

ความผิดพลาดสูง

3. ระบบ GFMS ไม่ครอบคลุมทุกกระบวนการของงานคลัง มีบางส่วนที่ยังต้องใช้

Manual ช่วย

4. โครงการ GFMS ขาดการให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

วิธีแก้ปัญหาของระบบ GFMS

1. ควรเตรียมบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานของราชการให้เพียงพอ
2. ควรจัดฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานระบบ GFMS ของส่วนราชการ อย่างต่อเนื่องเพื่อ

จะได้มีความเข้าใจระบบมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่องเพื่อความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน

(นิตยา คุ่มพงษ์, ลลิตพรรณ จรรย์สีปศรี และนฤมล คุ่มพงษ์, 2554) ได้วิจัยเรื่อง เจตคติที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติงานตามระบบ GFMS ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ทั้งปัญหา ด้านทั่วไป ข้อมูลนำเข้า ด้านการประมวลผล ด้านผลลัพธ์ของข้อมูลในระบบ GFMS 3 ระบบงาน

คือ งานงบประมาณ งานจัดซื้อจัดจ้าง งานบัญชีการเงิน/งานบัญชีต้นทุน บุคลากรมีปัญหาด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

(จิตรา อิงคกุล, 2550) ได้วิจัยเรื่อง การนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System : GFMS) มาใช้ใน ส่วนราชการ : กรณีศึกษากรมการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบ GFMS มาใช้สูงสุด คือ ด้านผู้บริหาร/นโยบาย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/โปรแกรมที่ติดตั้ง/อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และด้านการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานในระบบ GFMS คือ ขาดเครื่อง Terminal การเรียกดูข้อมูล/รายงานที่บันทึกด้วยโปรแกรม Excel Loader จาก Internet ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที บุคลากรขาดการอบรมอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารไม่เข้าใจระบบ GFMS

(กัลยา โพธิพยอม, จันทนา กองกันภัย และทัศนีย์ ยกศิริ, 2552) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินความคิดเห็นการดำเนิน โครงการระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา ส่วนราชการจังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ทั้งผู้บริหารหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน มีความคิดเห็นการดำเนิน โครงการระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับดีมาก สำหรับปัญหา/อุปสรรค บุคลากรภายในหน่วยงานมีจำนวนน้อยและไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามระบบ GFMS งบประมาณที่ได้รับจัดสรรมีจำนวนน้อยทำให้ขาดงบประมาณที่จะสนับสนุนในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

(ชาญพงศ์ รุ่งทอง, 2551) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินผลการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต 5 กรมบัญชีกลาง ผลการศึกษาพบว่า

1. ระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นำมาใช้ในเขตความรับผิดชอบของสำนักงานคลังเขต 5 ประสบความสำเร็จในระดับมาก
2. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนิน โครงการระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบปฏิบัติการ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ และปัจจัยด้านบุคลากร
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์และเอกชนคู่สัญญามีความพึงพอใจต่อระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก
4. ปัญหาในระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์พบว่าระบบปฏิบัติการของโปรแกรมคอมพิวเตอร์มีปัญหามากที่สุด

(ชมภูษ หุ่นนาค, 2553) ได้วิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลัง ภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า จากการประเมิน ปัจจัยพื้นฐานด้านสถานะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตของระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหาอุปสรรคต่างๆ ได้แก่ ความไม่พร้อมของหน่วยงานตั้งแต่แรก ซึ่งไม่มีการเปิดโอกาสให้แต่ละหน่วยงานได้ศึกษาสภาพปัญหา ความพร้อม หรือข้อมูลต่างๆ ก่อนนำระบบมาใช้ เจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบขาดความเชี่ยวชาญ มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีข้อจำกัดเรื่องความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และงบประมาณที่รัฐจัดสรรไว้เพื่อใช้ดำเนินงานในระบบ GFMIS ไม่ครอบคลุมทุกอย่าง ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระค่าใช้จ่ายให้กับแต่ละหน่วยงาน ส่วนวัสดุอุปกรณ์ก็ขาดประสิทธิภาพ ตัวระบบเองก็มีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา รวมถึงขาดการสนับสนุนและการสั่งการที่ดีของผู้บริหาร

(สันนุติ เสถารัตน์, 2546) ได้วิจัยเรื่อง ความพร้อมและอุปสรรคของหน่วยงานราชการ ในการเปลี่ยนแปลงการบันทึกบัญชีจากเกณฑ์เงินสดเป็นเกณฑ์คงค้าง ผลการศึกษาพบว่า มีบุคลากรทางด้านบัญชีไม่เพียงพอ ปัญหาการตั้งยอดของสินทรัพย์ การจำแนกรายการมีความสับสนว่าจะลงรายการเป็นบัญชีใด บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชีตามเกณฑ์คงค้าง การบันทึกรายการบัญชีบางรายการไม่ได้ระบุเอาไว้ในคู่มือและปัญหาด้านความเข้าใจในเอกสารที่เพิ่มขึ้น และปัญหาการประสานงานในหน่วยงาน

(ยุติ กันทะ, 2550) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการจัดทำบัญชีตามระบบ GFMIS ของส่วนราชการ ในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาการใช้วัสดุสำนักงานเพิ่มขึ้นในการจัดทำรายงาน ปัญหาการแก้ไขข้อมูลรายการบัญชีที่ระบบทำการประมวลผลและปิดงวดบัญชีแล้วทำได้ยาก ปัญหาแบบฟอร์มการนำเข้าข้อมูลมีรหัสต่างๆ มากเกินไป ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการบัญชีที่มีความสามารถในการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์

(บุสกร ภูระหงษ์, 2549) ได้วิจัยเรื่อง ผลกระทบความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMIS ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเทคโนโลยีสารสนเทศของนักบัญชีหน่วยงานราชการเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานการเงินการคลังระบบ GFMIS มีประสิทธิภาพ มีข้อมูลทางการบัญชีถูกต้อง ทันเวลา เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในการได้รับข้อมูล และความโปร่งใสในการดำเนินงาน

(อติฉา เรืองบุญญา, 2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดทำบัญชีระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างของผู้ทำบัญชีสถานบริการภาครัฐในกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ประเภทตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของเจ้าหน้าที่ที่จัดทำบัญชีทำให้ปัญหาในการจัดทำบัญชีระบบบัญชีเกณฑ์คงค้างของผู้ทำบัญชีสถานบริการภาครัฐในกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน

(วันวิสาข์ พวงมะลิ, 2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลต่อการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลต่อการควบคุมภายในตามแนวทาง COSO มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกฎระเบียบและการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากถ้าองค์กรมีการกำหนดระเบียบและคู่มือในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และไม่คลุมเครือ ก็จะทำให้พนักงานในองค์กรทุกคนเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้จริงตามระเบียบและคู่มือในการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(สุกัญญา พวงกันยา, 2552) ได้วิจัยเรื่อง สภาพความพร้อมขององค์กรและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามโครงการเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ผลการศึกษาพบว่าการฝึกอบรม/ศึกษาดูงานการปฏิบัติงานด้วยระบบ GFMS สามารถนำมาพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(กรรณิการ์ จันทร์โพธิ์, 2549) ได้ศึกษาถึงความรู้ความสามารถทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีที่มีอายุสถานภาพระดับการศึกษารายได้เฉลี่ยต่อเดือน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการบัญชีแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีไม่แตกต่างกัน นักบัญชีมีความรู้ความสามารถทางการบัญชีอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อสนเทศที่ได้สามารถนำไปใช้พัฒนาศักยภาพด้านความรู้ความสามารถทางการบัญชี ประเมินความรู้ความสามารถทางการบัญชีและเป็นข้อสนเทศในการปรับตัวของนักบัญชีให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

(ปภาวี สุขมณี และฉัตรรัชดา วิโรจน์รัตน์, 2551) ได้ศึกษาถึงความรู้ความสามารถของนักบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความสามารถด้านความรู้ในวิชาชีพด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงาน โดยรวมเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า (1) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านคุณค่าแห่งวิชาชีพ ด้านจรรยาบรรณมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานด้านคุณภาพผลงาน (2) ด้านทักษะทางวิชาชีพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวก กับประสิทธิผลการทำงานด้านปริมาณผลงาน (3) ด้านความรู้ในวิชาชีพ ด้านทักษะทางวิชาชีพ ด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานด้านความตรงต่อเวลาในการทำงาน โดยสรุปความรู้ความสามารถของนักบัญชี เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสำหรับนักบัญชี หากนักบัญชีมีความรู้ความสามารถจะเกิดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลและสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงระดับความรู้ความสามารถของนักบัญชีธุรกิจ SMEs ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้

ความสามารถเกิดทักษะในการทำงานตลอดจนมีจรรยาบรรณและเจตคติต่อการปฏิบัติงาน และสามารถใช้เป็นข้อเสนอกให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงเพื่อช่วยให้นักบัญชีเกิดการพัฒนาค้นเองให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

(มูจรินทร์ แก้วหย่อง, 2548) ได้ศึกษาความรู้ความสามารถทางการบัญชีระบบสารสนเทศทางการบัญชี คุณภาพข้อมูลทางการบัญชีและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า ความรู้ความสามารถทางการบัญชี และระบบสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชี โดยเฉพาะด้านความรู้ในวิชาชีพด้านเจตคติและด้านการทันเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน (1) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านสอบทานความถูกต้องได้ ด้านความสมบูรณ์ของสารสนเทศทางการบัญชีด้านการทันเวลาและด้านความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจ (2) ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหา (3) ระบบสารสนเทศทางการบัญชีด้านการทันเวลา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีด้านความเชื่อถือได้ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้และด้านความสม่ำเสมอ (4) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีด้านจรรยาบรรณมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีด้านความเกี่ยวข้องกับปัญหา (5) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพและด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของข้อมูลทางการบัญชีด้านความเชื่อถือได้และด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้และ (6) ความรู้ความสามารถทางการบัญชีด้านความรู้ในวิชาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพข้อมูลทางการบัญชีด้านความสม่ำเสมอ

(Needles and others, 2001, p. 317 – 319 อ้างถึงใน สุวรรณ หวังเจริญเดช, 2548, หน้า 49) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรบัญชีนานาชาติและคุณสมบัตินักบัญชีพบว่า การทดสอบเป็นนักวิชาชีพบัญชีมีความสำคัญเนื่องด้วยเหตุผลต่อไปนี้ (1) หน่วยงานวิชาชีพควรมีมาตรการเพื่อให้แน่ใจว่านักวิชาชีพบัญชีมีความรู้ความสามารถตามที่สาธารณชนและสังคมคาดหวังในวิชาชีพ (2) ผู้ประกอบวิชาชีพซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบต่อสาธารณะควรแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถของตน จากการทดสอบซึ่งเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับวิชาชีพด้วย การทดสอบอาจแยกเป็นเนื้อหาวิชาแต่ละส่วนหรือวัดความรู้ความเข้าใจเนื้อหาแบบรวบยอด หรือทดสอบเมื่อสำเร็จการศึกษา หรือเมื่อมีประสบการณ์ทางวิชาชีพก่อน หน่วยงานควบคุมหรือสถาบันวิชาชีพในแต่ละประเทศสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติได้ตามความจำเป็นและสมควร อย่างไรก็ตามการทดสอบทางวิชาชีพควรครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ ไม่เพียงแต่เฉพาะความรู้ทางทฤษฎีเท่านั้นการทดสอบควรวัดความรู้ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้ (1) ความรู้เชิงเทคนิคในเนื้อหาวิชาการตามหลักสูตร (2) ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ทักษะความชำนาญในการแก้ปัญหา (3) ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ (4) ความสามารถในการ

ติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (5) ความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดทางมรรยาทและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการวางกรอบการทำงานและกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการประเมินผลความสามารถทางวิชาชีพบัญชีต่อไป

(Ruppel and Harrington, 2001, บทคัดย่อ อ้างถึงใน ฉันทนา เห็นประเสริฐ, 2550, หน้า 70) ทำการศึกษาเรื่องการใช้ความรู้ร่วมกันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและการนำไปประยุกต์ใช้พบว่า องค์กรที่มีการใช้อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 90 มีการสื่อสารภายในที่ดีขึ้น และร้อยละ 33 ของการใช้อินเทอร์เน็ตของแต่ละองค์กรเป็นเพื่อใช้ความรู้ร่วมกัน โดยเฉพาะองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ซับซ้อน(Development culture) จะเปลี่ยนแปลงตัวเองจากการใช้งานแบบเดิมมาสู่การใช้งานที่มีความชัดเจนขึ้น เช่น การประกาศใช้ข้อมูลข่าวสาร มาสู่การใช้ห้องสนทนาภายใน เพื่อการประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและยังชี้ให้เห็นว่าสารสนเทศที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะต้องได้รับการจัดการเป็นอย่างดี และจะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อพนักงานให้ความเชื่อถือในความถูกต้องแม่นยำได้