

การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๒
จังหวัดขอนแก่น

นายประจบ	ศรีวงษ์
นางวิไลวรรณ	โยคุณ
นางสัณญา	ใจคง
นายสิทธิพร	นามมา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินใน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้าต่าง ๆ ที่ติดต่อด้านการเงินกับสำนักงาน จำนวน ๑๖๒ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาหาแนวทางที่จะพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินและสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติ ความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง โดยมีเกณฑ์ชี้วัดถึงผลสำเร็จของการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน คือ การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการความคิดเห็นของผู้รับบริการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรใช้ค่าไคสแควร์ (Chi – Square)

กิจกรรมแทรกแซงสำหรับการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การนิเทศงานผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน การจัดทำคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป การลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน การชี้แจงขั้นตอนในการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้รับบริการ การปรับปรุงและพัฒนาการจัดบรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านบริการ เช่น การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากร

ผลวิจัย พบว่า ประเมินผลความพึงพอใจ ค่าคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น จึงทำให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ส่งผลให้ทัศนคติของผู้รับบริการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ เช่นกัน ผลที่ได้ทั้งหมดนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้เพราะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือและความกรุณาจากหลายฝ่าย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณแพทย์หญิงศศิธร ตั้งสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น และบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคณะผู้วิจัยร่วมที่ให้ความช่วยเหลือด้วยการเติมเต็มสิ่งที่ขาดและคอยให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา และได้เสียสละเวลาอันมีค่ามาร่วมดำเนินการวิจัยและช่วยแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหาต่าง ๆ ของงานวิจัยฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ ดร.บุญทวนกร พรหมภักดี และคณะอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ตลอดจนทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ในที่นี้ แต่ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีทุกประการ

ประจวบ ศรีวงษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย	๓
๑.๔ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
๑.๕ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	๓
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและการเงิน	๕
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีทางด้านการบริหารจัดการ	๑๑
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๑๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๕
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศงาน	๑๖
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๑๗
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๑๙
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	
๓.๑ ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	๒๐
๓.๒ กิจกรรมแทรกแซง	๒๐
๓.๓ การออกแบบการวิจัย	๒๑
๓.๔ การสุ่มตัวอย่าง	๒๑
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๒๒
๓.๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๒๒
๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒๓
๓.๘ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการวิจัย	๒๓
บทที่ ๔ ผลการวิจัย	
๔.๑ การดำเนินการวิจัย	๒๕
๔.๒ ปัญหาที่พบในการวิจัย	๒๕
๔.๓ การแก้ไขปัญหาที่พบในการวิจัย	๒๖
๔.๔ ผลการวิจัย	๒๖
ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ	๒๗
ตารางที่ ๒ สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงิน	๒๙
ตารางที่ ๓ การแสดงสภาพปัจจุบันในการติดต่อใช้บริการงานการเงิน	๓๐
ตารางที่ ๔ แสดงสาเหตุของการบริการการเบิกจ่ายเงินล่าช้า	๓๑
ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน	๓๒

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๔๑

๕.๒ อภิปรายผล

๔๒

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๔๒

บรรณานุกรม

๔๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวง การแบ่งส่วนราชการของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๔๕ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ ณ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๔) พ.ศ.๒๕๔๓ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ ๑๑๙ ก วันที่ ๙ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๔๓ เป็นการรวมหน่วยงานของกรมควบคุมโรคติดต่อ คือ ๑) สำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต ๖ จังหวัดขอนแก่น ๒) สำนักงานควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลงที่ ๓ จังหวัดขอนแก่น ๓) ฝ่ายอนามัยสิ่งแวดล้อมจากศูนย์อนามัยที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น และ ๔) งานโรคไม่ติดต่อจากกรมการแพทย์ และตั้งชื่อหน่วยงานใหม่เป็น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น เมื่อวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๔๕ เป็นหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งในส่วนภูมิภาค บทบาทหน้าที่ถ่ายทอดงานด้านวิชาการป้องกันควบคุมโรค ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน งานการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารทั่วไป มีหน้าที่ควบคุม กำกับ การเบิก - จ่ายเงินเพื่อสนับสนุน บริการ ให้เจ้าหน้าที่ได้รับความคล่องตัวภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ยึดความถูกต้องยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้นโยบายกรมควบคุมโรค และนโยบายผู้อำนวยการสำนักงาน ซึ่งให้พัฒนาบุคลากรด้าน ISMART – L โดยเน้น S = Service mind คือ มีจิตใจให้บริการ ไม่เลือกปฏิบัติ

การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน มีความสำคัญต่อบุคลากรในสำนักงาน เป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะทุกกลุ่มงานจะต้องมีการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อบริหารงานตามแผนงาน และโครงการ ตลอดทั้งมีการเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการปฏิบัติราชการสำนักงาน ตามสิทธิ โดยยึดหลักตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ซึ่งบางครั้งผู้มารับบริการจะไม่สนใจ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องมากนัก จะคำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง ไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดปัญหาระหว่างผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สำนักงานกำหนดให้ถือปฏิบัติ แต่ผู้มารับบริการมักจะเอาแต่ใจตนเอง ชอบสั่งการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทิศทางที่เป็นไปไม่ได้ ดังนั้น การให้บริการบุคลากรของสำนักงานจึงถือว่าเป็นกลไกหรือหัวใจหลักในการปฏิบัติราชการ ซึ่ง สำนักงาน มีนโยบายเน้นหนักให้มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่บุคลากรของทุกกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมทั้ง กำหนดให้งานการเงินและบัญชี หารูปแบบของการพัฒนาระบบให้บริการแก่ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็วก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้มารับบริการมากที่สุด

จากการประเมินความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน การอภิปรายกลุ่ม ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการเงินและบัญชี และ ผู้ใช้บริการในการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน และการที่เจ้าหน้าที่ทวงถามด้วยวาจา พบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินล่าช้ามาก บางครั้งการเบิกจ่ายเงินใช้ระยะเวลานานหลายเดือน ทำให้บริษัท ร้านค้าที่ติดต่อขายกับสำนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มารับบริการได้รับความเดือดร้อน การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนการปฏิบัติ

ยุ่งยาก และหลายขั้นตอน ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องไม่ใส่ใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เกิดความคล่องตัว พอจะสรุปสาเหตุของปัญหาจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความสามารถ บุคลากรไม่รู้จริงในระเบียบข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ไม่เข้าใจเทคนิควิธีการ ขาดจิตสำนึกในการให้บริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานไม่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจอย่างจริงจังและไม่สามารถแนะนำขั้นตอนเป็นลำดับได้ โดยได้มอบหมายให้งานการเงินและบัญชีศึกษารายละเอียดและขั้นตอนต่างๆ ต่อระบบการบริหารงบประมาณและการเบิกจ่ายเงิน ตามนโยบายผู้บริหารเป็นผู้กำหนดโดยอาศัยหลักการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความคล่องตัว และมีการตรวจสอบภายในโดยเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ตรวจสอบภายในสำนักงาน หรือหน่วยตรวจสอบภายใน กรมควบคุมโรค ให้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อผู้อำนวยการสำนักงาน

ผลกระทบที่เกิดจากการใช้จ่ายในการดำเนินตามแผนงานโครงการล่าช้า มีดังนี้ ๑) ปัญหาด้านความล่าช้าของการบริการ จะส่งผลกระทบในภาพรวมต่อการพัฒนาประเทศและการพัฒนาสำนักงาน หากระบบบริการเกิดความล่าช้าแล้ว ระบบราชการของสำนักงานจะถูกมองว่าเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันแบบเสรีเนื่องจากในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆตลอดเวลา จึงจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ๒) ความล่าช้าส่งผลให้ภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อสำนักงาน การสร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ถูกต้องนี้ จะกลายเป็นตราประทับที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่เชื่อถือศรัทธา และไว้วางใจ ๓) ปัญหาด้านการให้บริการที่เกิดความล่าช้า ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีของบุคลากรผู้มารับบริการกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่า การมาติดต่อขอรับบริการกับการให้บริการจากสำนักงาน เป็นเรื่องยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของสำนักงาน และต่อตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันและกัน ๔) ตามนโยบายของการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานได้มีนโยบายที่จะพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการบุคลากรผู้มารับบริการ มีการให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ยอมรับฟังเหตุผลของผู้มารับบริการ หรือคำแนะนำต่างๆ และเต็มใจที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบ ก่อให้เกิดการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว เกิดความพึงพอใจแก่บุคลากรผู้มารับบริการ หากการปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าย่อมแสดงถึงการไร้ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จนอาจถือได้ว่าเป็นความล้มเหลวของระบบการพัฒนาระบบการเงินของสำนักงาน และ ๕) หากเกิดปัญหาความล่าช้าของระบบบริการ ให้บริการหน่วยงานที่มีความรุนแรง ก็เป็นจุดที่จะทำให้เกิดช่องทางการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลังของการมารับบริการกันมากขึ้น เกิดความไม่ยุติธรรมของระบบการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อระหว่างภาคเอกชนกับระบบราชการ ซึ่งไม่ต้องเสียเวลาต่อการดำเนินงานของระบบราชการ จำเป็นต้องให้สินบนหรือค่าจ้างพิเศษแก่เจ้าหน้าที่เพื่อการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ทำให้เกิดภาพพจน์การรับสินบน และความไม่เป็นธรรมของระบบการให้บริการ ซึ่งไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของสำนักงาน

การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน ถือว่าเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาสำนักงาน ให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายของสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน จะทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะศึกษาในเรื่องนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๑.๒.๒ เพื่อพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๑.๒.๓ เพื่อประเมินผลแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้น

๑.๓ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี ณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น และมุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพ ของระบบการเบิกจ่ายเงิน โดยเฉพาะการให้บริการเบิกจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการเงิน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเท่านั้น

๑.๔ ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๔.๑ ระบบบริการด้านงบประมาณและการเงินภายในสำนักงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑.๔.๒ ได้แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการ ด้านงบประมาณและการเงินให้เหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบายสำนักงาน

๑.๔.๓ ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหาร ในด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริการ ด้านงบประมาณ และการเงิน

๑.๔.๔ ได้เครื่องมือในการประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพ ในการพัฒนาระบบการเงินของสำนักงาน

๑.๕ นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ การพัฒนา หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น

๑.๕.๒ การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการบริหารงบประมาณของสำนักงาน ในหมวดรายจ่ายค่าตอบแทน ค่าใช้สอยและวัสดุ ครุภัณฑ์ โดยเน้นกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการพัสดุและการบริการเบิกจ่ายเงินตั้งแต่เริ่มดำเนินการจัดหาจัดซื้อพัสดุและในการส่งหลักฐานการเบิกเงินในการปฏิบัติราชการในเรื่องต่างๆ ของบุคลากรตามแผนงานโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จนเสร็จสิ้นกระบวนการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้รับบริการ

๑.๕.๓ ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงาน รองผู้อำนวยการ

๑.๕.๔ เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการพลเรือน ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราวของสำนักงาน

๑.๕.๕ เจ้าหน้าที่การเงิน หมายถึง เจ้าหน้าที่ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการเงินหรือผู้ได้รับแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงาน

๑.๕.๖ ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่การเงิน หรือเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นๆที่ให้บริการด้านการเงิน

๑.๕.๗ ผู้รับบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ในและนอกสำนักงานที่มาติดต่อรับบริการกับงานการเงิน เรื่องการเบิกจ่ายเงิน ตลอดทั้งการบริหารงบประมาณของสำนักงาน

๑.๕.๘ บริการด้านงบประมาณ หมายถึง การให้บริการโดยเน้นขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณ การติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณและการเบิกจ่ายเงินของงานการเงินและบัญชี

๑.๕.๙ ความพึงพอใจ หมายถึง เท่าที่ต้องการ ควรแก่ความต้องการ ความรู้สึกพอใจและสนใจตามความต้องการ ความรู้สึก ทำที่ ความชอบหรือไม่ชอบที่อาจแสดงหรือไม่แสดงออกมาให้เห็นได้

๑.๕.๑๐ คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติรับใช้ที่ดี การให้ความสะดวกต่างๆ ที่รวดเร็วและถูกต้อง ในการปฏิบัติงานด้านบริการต่างๆ

๑.๕.๑๑ ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานใดๆ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน เวลา ทรัพยากร มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๑.๕.๑๒ สำนักงาน หมายถึง สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวិจัย การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ๒) เพื่อพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น และ ๓) เพื่อประเมินผลแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ให้ได้แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงบประมาณการเงิน ดังนี้

๒.๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและการเงิน

๒.๑.๑ ความหมายของงบประมาณ

๒.๑.๒ ความสำคัญของงบประมาณ

๒.๑.๓ การบริหารงบประมาณ

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีทางด้านการบริหารจัดการ

๒.๒.๑ การบริหารจัดการ

๒.๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาแบบยั่งยืน

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

๒.๑ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณและการเงิน

ในเรื่องการบริหารงบประมาณและงานคลังของรัฐบาลนั้นว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการ โดยเฉพาะทฤษฎีด้านการคลังและแนวความคิดการงบประมาณและการเงิน ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการควบคุมสถานะเศรษฐกิจของรัฐ การดำเนินทางการคลัง การเงินต่างๆ ของรัฐบาลถือว่าเป็นหน่วยที่สำคัญของระบบสังคม ปัจจุบันรัฐบาลประสบปัญหาการเงิน การคลัง ที่รุนแรงหลายประการ ได้แก่ การขาดดุลงบประมาณที่นับวันจะสูงขึ้น การจัดเก็บภาษีขาดประสิทธิภาพ ทำให้รัฐมีรายได้ไม่พอจ่าย การใช้เงินงบประมาณเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทยกำลังประสบปัญหาอย่างรุนแรง

งบประมาณของหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจอยู่ในภาวะจำกัดหรือขาดแคลนเป็นส่วนใหญ่บางแห่งสามารถจะหารายได้จากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่งบประมาณของทางราชการ แต่ส่วนใหญ่ก็ไม่สามารถหารายได้จากกิจการของตนเอง ในระดับที่น่าพึงพอใจ รัฐวิสาหกิจ สามารถจะหารายได้ก็จริงแต่มีรัฐวิสาหกิจจำนวนไม่น้อยที่ยังมีหนี้สินขาดทุนทุกปี จนกลายเป็นภาระที่รัฐบาลที่จะต้องช่วยเหลือหน่วยงานเหล่านี้

การบริหารงบประมาณและการเงินของหน่วยงานของรัฐเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องให้ผู้เกี่ยวข้องเรียนรู้เข้าใจและสามารถใช้เทคนิคการบริหารงบประมาณและเงินที่ทันสมัยบางอย่างในการปฏิบัติงาน เทคนิคเหล่านี้มุ่งไปในการลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง และเพิ่มผลผลิตให้

สูงขึ้นเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาวะจำกัดของงบประมาณดังที่กล่าวไว้แล้ว

การบริหาร (Administration) ตามความเข้าใจโดยทั่วไปแล้ว หมายถึง การดำเนินงานทุกชนิดให้สำเร็จลุล่วงไป ซึ่งมีความหมายคล้ายคลึงกับคำว่า “การจัดการ” (Management) ซึ่งก็หมายถึง การจัดการดำเนินงานทุกชนิดในหน่วยงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยเหมือนกัน

กระบวนการในการบริหาร (Process of Administration) ในการทำงานโดยทั่วไปต้องมีขั้นตอนหรือกระบวนการ ซึ่ง ลูเธอร์ คูลิค (Luther Gulick) และลินดอลล์ เออวิก (Lyndall Urwick) ได้กล่าวว่าการบวนการบริหารควรประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้ ซึ่งใช้อักษรย่อว่า POSDCoRB

๑. P คือ Planning หมายถึง การวางแผนเป็นการคาดการณ์ในอนาคต เป็นเรื่องที่ต้องการใช้ความรู้ทางวิชาการ และวิจารณ์อย่างมีเหตุผลในการกำหนดวิธีการ และในการวินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตต้องคำนึงถึงนโยบายเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องสอดคล้องกัน

๒. O คือ Organizing หมายถึง การจัดองค์กรเป็นแผนกต่างๆ โดยได้กำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะสามารถให้การดำเนินงานองค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

๓. S คือ Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคล และเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานโดยให้มีความเหมาะสมกับการจัดองค์การ

๔. D คือ Directing หมายถึง การอำนวยการในองค์การ โดยอาศัยศิลปะของผู้นำในการบริหารองค์การ เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มีมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) การจูงใจ (Motivation) การวินิจฉัยสั่งการ (Decision Making)

๕. Co คือ Coordinating หมายถึง การร่วมมือประสานงานในการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินไปโดยเรียบร้อยและปฏิบัติงานด้วยความราบรื่น ลดปัญหาข้อขัดแย้ง และข้อขัดข้องต่างๆ

๖. R คือ Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ให้ประชาชนได้ทราบ

๗. B คือ Budgeting หมายถึง การเงินที่จะใช้ในองค์การ หรืองบประมาณขององค์การ การงบประมาณเป็นการวางแผนเพื่อการบริหารทรัพยากรการเงิน และการดำเนินงานซึ่งการงบประมาณและการเงินนี้เป็นเครื่องมือในการควบคุมงานอย่างหนึ่งด้วย

ทฤษฎีการบริหาร มีการพัฒนามาตั้งแต่ปี ค.ศ. ๑๙๐๐ เป็นต้นมา มีหลักต่างๆ ได้ถูกปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปต่างๆ ตามแต่เจ้าของทฤษฎีจะเห็นสมควรหลักการของทฤษฎีการบริหารนี้ยอมรับถึงการจัดการ และการแบ่งงานกันทำตามความถนัด เช่นเดียวกับแนวคิดของทฤษฎีระบบราชการ เน้นถึงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งควรจะมีเท่ากันในองค์การ สำหรับเป้าหมายขององค์การเน้นความเป็นระเบียบความมั่นคง ความริเริ่ม และความสามัคคี ดังนั้นถ้าจะอธิบายถึงปัญหาความล่าช้าทางด้านการเบิกจ่ายจึงจะต้องอธิบายว่าเป็นความบกพร่องของการบริหารในองค์ประกอบทั้งที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

๒.๑.๑ ความหมายของงบประมาณ

ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่างบประมาณไว้ในลักษณะต่างๆ กัน ดังนี้

ไพศาล ไชยมงคล (๒๕๒๖) ได้ให้ความหมายว่างบประมาณ คือ เอกสารอย่างหนึ่งประกอบด้วยข้อความและตัวเลขซึ่งเสนอของรายจ่ายเพื่อรายงานและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ข้อความจะพรรณนาถึงรายการค่าใช้จ่าย เช่น เงินเดือน ครุภัณฑ์ ค่าใช้สอย เป็นต้น หรือวัตถุประสงค์ เช่น การเศรษฐกิจ การศึกษา การป้องกันประเทศ เป็นต้น และมีตัวเลขแนบอยู่ทุกรายการ หรือทุกวัตถุประสงค์

ไกรยุทธ ธีรยานันท์ (๒๕๖๘) ได้ให้ความหมายของงบประมาณว่าเป็นแผนการเงินที่ใช้เป็นรูปแบบสำหรับการปฏิบัติในอนาคต และเป็นเครื่องมือควบคุมการปฏิบัติการเหล่านั้น อันเป็นการคาดคะเนค่าใช้จ่ายและรายรับที่จะเกิดขึ้นในกาลครั้งหน้า ดังนั้น งบประมาณจึงเป็นแผนที่เป็นกิจลักษณะแสดงถึงการใช้ทรัพยากร แรงงาน วัสดุและอื่นๆ

ในความหมายกว้างๆ งบประมาณจะหมายถึง การนำเสนออย่างเป็นลำดับจากผลการคาดคะเนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของแผนงาน โครงการ หรือแผนกลยุทธ์ ความมุ่งหมายในการให้คำจำกัดของงบประมาณ เช่นนี้ เพื่อให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่าง การรายงานทางบัญชี และการจัดทำงบประมาณ คือ งบประมาณ จะมุ่งแสดงถึงการคาดคะเนในอนาคตมากกว่าจะเป็นการพิจารณาถึงอดีต ถึงแม้ว่าในหน้าที่ทางการควบคุมของงบประมาณนั้นมีผลให้งบประมาณสำหรับช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งต้องมีการนำมาเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นก็ตาม

โดยสรุปงบประมาณ หมายถึง แผนที่แสดงให้เห็นรายรับรายจ่ายของรัฐบาล อันเป็นการประมาณหรือคาดคะเน กิจกรรม โครงการ ตลอดจนค่าใช้จ่าย และการใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในระยะเวลาหนึ่ง

๒.๑.๒. ความสำคัญของงบประมาณ

การบริหารเงินงบประมาณแผ่นดินถือว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่สุดของรัฐบาล เพราะว่าสนองวัตถุประสงค์ต่างๆ ได้หลายอย่างพอสรุปได้ดังนี้

๑) เป็นเครื่องมือในการบริหารประเทศ ทุกงานที่รัฐบาลประสงค์ดำเนินการจะจัดไว้ในงบประมาณโดยมีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกันตามแผนงานที่วางไว้ เพื่อป้องกันการรั่วไหล และการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นของหน่วยงานลดลง

๒) เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ การใช้จ่ายของรัฐบาล หากใช้จ่ายให้ดีและถูกต้องจะสามารถพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างมหาศาล เป็นการแสดงออกของนโยบายการคลังของรัฐบาล

๓) เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในเวลาที่เร็วที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการวางแผนดำเนินการของรัฐบาล

๔) เป็นเครื่องมือในการกระจายรายได้ของประชาชาติที่เป็นธรรม โดยรัฐบาลจะจัดสรรเงินงบประมาณ ไปสู่จุดที่ช่วยยกฐานะของประชาชนที่ยากจนให้มีรายได้สูงขึ้น

๕) เป็นเครื่องมือในการรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และการเงินการคลังของประเทศโดยรัฐบาลจัดสรรเงินงบประมาณให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ

๖) เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานและผลงานที่รัฐบาลจะดำเนินการ ให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ เนื่องจากงบประมาณเป็นที่รวมทั้งหมดของแผนงานที่รัฐบาลจะดำเนินการในแต่ละปี

๗) เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการบริหารและประเมินผลของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

๘) เป็นมาตรการที่นักบริหารในระดับสูงจะใช้ในการประสานงาน

๙) เป็นเครื่องมือที่รัฐบาลจะใช้ในการตัดสินใจวางนโยบายต่างๆ

๑๐) เป็นเครื่องมือในกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในเชิงการบริหารและจัดการในขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในเรื่อง ต่อไปนี้

- การกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบาย (determination of policy objectives)
- การวางแผน (planning)
- การจัดแผนงาน (programming)
- การกำหนดงบประมาณ (budget formulation)
- การดำเนินงานตามงบประมาณ (budget execution)
- การประเมินผลการใช้ (budget evaluation)

๒.๑.๓ การบริหารงบประมาณ (Budget execution)

เมื่องบประมาณได้รับการอนุมัติจากรัฐสภาแล้ว ก็เป็นอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะกำกับดูแลให้การบริหารด้านรายรับอันได้แก่ การใช้จ่ายการก่อหนี้ผูกพัน เพื่อให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากรัฐสภา โดยให้การดำเนินการใช้จ่ายเป็นไปอย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบการงบประมาณที่มีอยู่อีกด้วย ถึงแม้ว่าการจัดเตรียมงบประมาณกับการบริหารงบประมาณจะเป็นขั้นตอนแยกต่างหากจากกันในวงจรงบประมาณ (Budget cycle) ก็ดี แต่ฝ่ายดำเนินการในการจัดเตรียมงบประมาณก็ยังอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารด้วย โดยฝ่ายบริหารจะต้องควบคุมการดำเนินงานและการใช้จ่ายของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามงบประมาณและแผนงานที่ได้รับอนุมัติจากรัฐสภา ซึ่งการบริหารงบประมาณโดยทั่วไปอาจแยกได้เป็น ๒ ประการสำคัญคือ ประการแรกเป็นด้านที่เกี่ยวกับการเงิน (Financial) และประการที่สองเป็นด้านที่เกี่ยวกับการบริหารงาน (Administrative) การบริหารงานเกี่ยวกับการเงินนั้นเป็นเรื่องของการจัดทำบัญชีและบันทึกหลักฐานรายรับรายจ่ายของรัฐบาล ซึ่งบรรดาบัญชีบันทึกหลักฐานดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจสอบภายหลัง (post audit) อันเป็นขั้นตอนถัดจากการบริหารงบประมาณตามวงจรงบประมาณ แม้ว่าจุดมุ่งหมายในการบริหารงบประมาณจะมุ่งที่จะให้การใช้จ่ายและการปฏิบัติของส่วนราชการเป็นไปตามที่ได้รับอนุมัติจากรัฐสภา แต่ในทางปฏิบัตินั้น การบริหารงบประมาณก็มักจะต้องมีการยืดหยุ่น (Flexibility) ในแทบทุกระดับการบริหาร เนื่องจากระยะเวลาตั้งแต่การจัดเตรียมงบประมาณจนถึงช่วงเวลาการปฏิบัติงานห่างกันมาก ฉะนั้น การคาดคะเนสถานการณ์อาจไม่ตรงกับที่ประมาณการไว้ได้เสมอไป

โดยทั่วไปแล้ว การควบคุมการบริหารงบประมาณเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องควบคุมการใช้จ่าย และการดำเนินงานของส่วนราชการต่างๆ เพื่อเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อรัฐบาลว่าได้บริหารงานและการเงินไปโดยถูกต้องได้ผลเพียงใด และรัฐสภาก็มีอำนาจในการควบคุมการบริหารงานงบประมาณด้วย โดยอำนาจในการควบคุมของรัฐสภาในประเทศต่างๆ จะแตกต่างกันไปตามที่จะมีกฎหมายกำหนดไว้ นอกจากนั้นในบางประเทศจะมีการควบคุมโดยศาล (judicial control) พิเศษอีกด้วย เช่น ประเทศฝรั่งเศส และอิตาลี

ฝ่ายบริหารจะมีมาตรการควบคุมการบริหารการใช้จ่ายของส่วนราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณของส่วนราชการเป็นไปอย่างสอดคล้องกับกำลังเงินของแผ่นดินที่รัฐบาลจัดหาได้ในแต่ละช่วงเวลา และสอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจในขณะนั้นๆ ด้วย โดยใช้ระบบเงินประจำงวด (Allotment) เป็นมาตรการสำคัญ นอกจากนั้นยังจะต้องควบคุมให้มีการใช้จ่ายเงินตามแผนงานและโครงการ โครงการที่ได้รับอนุมัติจากรัฐสภาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการติดตามประเมินผลการทำงานของส่วนราชการต่างๆ ก็เพิ่มภาระต่อที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

กระบวนการบริหารงบประมาณ มีขั้นตอนของการไหลของงบประมาณ ดังนี้

๑. การของบประมาณ การอนุมัติเงินประจำงวด การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ และการของบประมาณประจำปีเพิ่มเติม

๒. การวางฎีกาเบิกจ่ายเงินงบประมาณ การกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปีงบประมาณ

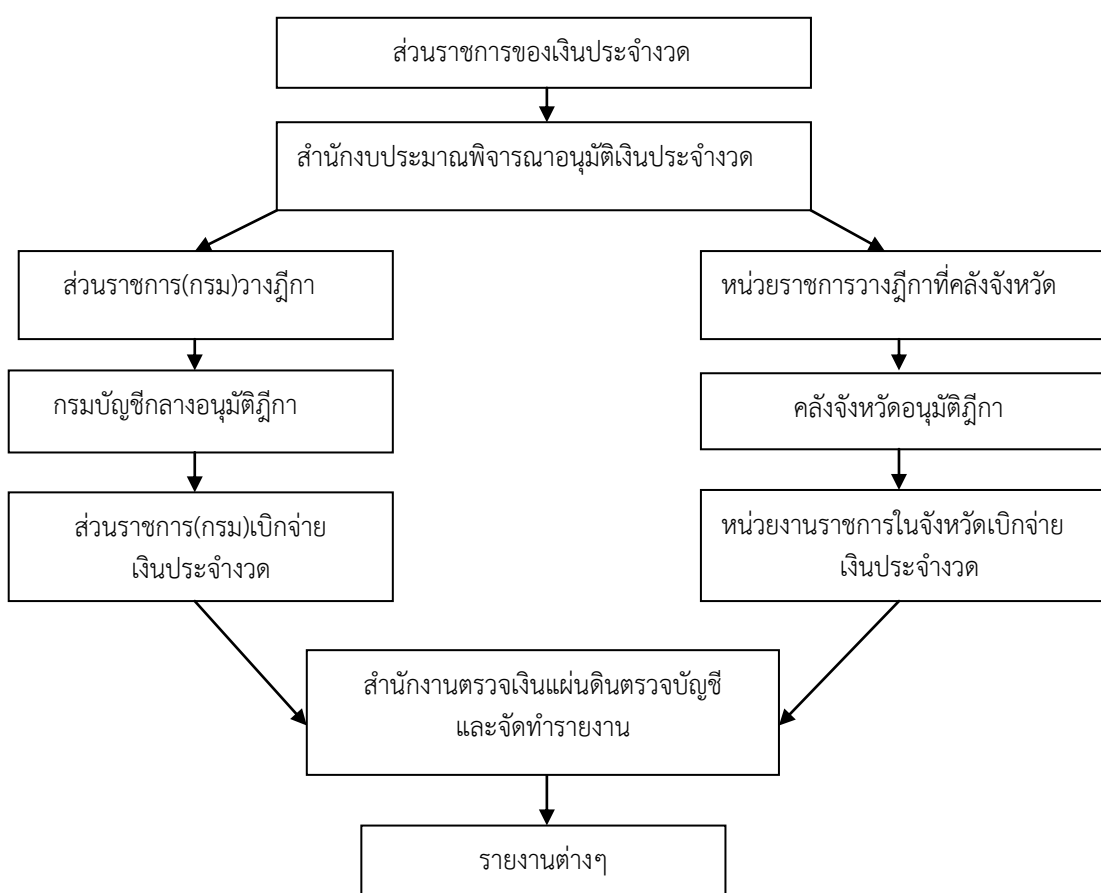
๓. การตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณ

๔. การรายงานผลการปฏิบัติงานต่างๆ

จากกระบวนการบริหารงบประมาณทั้ง ๔ ขั้นตอนดังกล่าวนี้ เป็นขั้นตอนที่หน่วยงานหรือส่วนราชการทุกหน่วยงานจะต้องเกี่ยวข้องและดำเนินการบริหารงบประมาณทุกขั้นตอน จะเลือกทำเฉพาะขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไม่ได้ จะต้องมีการวางแผนงานและโครงการของหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อจัดทำเอกสารประกอบรายละเอียดตามแผนงาน โครงการ เพื่อจะอนุมัติเงินประจำงวดตามงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่มีรัฐสภาพิจารณาอนุมัติ ต่อจากนั้นเป็นขั้นตอนในการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามวงเงินที่ได้รับอนุมัติ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารงบประมาณและการเงินเพราะเป็นกระบวนการปฏิบัติงานตามแผนงานโครงการที่เสนอขอเงินงวด เมื่อได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วจะต้องมีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยการวางฎีกาเบิกจ่ายเงินเพื่อจ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงานโครงการให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการตามวิธีการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละโครงการตามหมวดรายจ่ายในหมวดต่างๆ เช่น หมวดเงินเดือนและค่าจ้าง หมวดครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง หมวดค่าสาธารณูปโภค หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ หมวดเงินอุดหนุน หมวดรายจ่ายอื่น ๆ เป็นต้น ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะมีผลในการเบิกจ่ายเงินในเรื่องของระยะเวลาในการเบิกจ่าย ถ้ามีความล่าช้าจะมีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ประกอบการทั้งภาคเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐบาล เป็นธรรมดาในการประกอบกิจการในด้านธุรกิจ หรือดำเนินการจะต้องมีผลตอบแทนและมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามแผนงานโครงการนั้น ผู้ประกอบจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องการจะได้รับเงินซึ่งเป็นค่าตอบแทนการดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพื่อที่จะสามารถประกอบธุรกิจต่างๆ และมีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบการในธุรกิจนั้น ฉะนั้นหน่วยงานของรัฐบาลควรจะตระหนักในเรื่องกระบวนการบริหารงบประมาณในขั้นตอนนี้ เป็นบริการในเรื่องการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้เกิดสภาพคล่องทางเศรษฐกิจและจะก่อให้เกิดการแข่งขันแบบเสรีมากขึ้น หน่วยงานและสังคมได้รับประโยชน์และก่อให้เกิดการพัฒนาไปสู่ในทิศทางและตามแนวนโยบายของรัฐบาลต่อไป ขั้นตอนการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณก็เป็นการติดตามประเมินผลแผนงาน โครงการที่ได้ดำเนินการเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ ส่งผลถึง การกินดี อยู่ดีของประชาชน มีสุขภาพพลานามัยแข็งแรงสมบูรณ์ ประเทศชาติมีการพัฒนาในเรื่องโครงสร้างพื้นฐานและมีการกระจายรายได้และเกิดการพัฒนาแบบยั่งยืน ฉะนั้นส่วนราชการควรตระหนักในเรื่องการติดตาม เร่งรัดการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

สำหรับขั้นตอนสุดท้ายในการบริหารงบประมาณของหน่วยราชการ คือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผนงานโครงการ การเบิกจ่ายเงิน การติดตามการใช้จ่ายเงินแล้วจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินการที่ได้ดำเนินการไปแล้วนั้นว่าสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ที่เสนอไว้ตั้งแต่การเสนอขอเงินงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หรือพัฒนาองค์กรให้เกิดความเข้มแข็งจะต้องมีการรายงานเป็นงวดๆ ทั้งเรื่องการใช้จ่ายเงิน ผลสำเร็จของโครงการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดทั้งมีการประเมินในเรื่องของต้นทุนและผลตอบแทนที่เกิดขึ้นแก่ประชาชนหรือองค์กรของรัฐมาน้อยเพียงใด ฉะนั้นจึงควรนำเทคนิคและวิธีการในการประเมินผล

โครงการมาใช้อย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ตลอดทั้งการบริหารงบประมาณทั้ง ๔ ขั้นตอน ควรคำนึงในเรื่องของการพัฒนาที่ยั่งยืนและผลกระทบต่อสถานะแวดล้อมในสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้บริหารองค์กรจึงควรที่จะศึกษาและมีการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมต่อไป จะเห็นว่าขั้นตอนการบริหารงบประมาณทั้ง ๔ ขั้นตอนนั้นมีความสำคัญทุกขั้นตอนหากขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งแล้วจะทำให้การบริหารงบประมาณนั้นไม่ดีหรือไม่เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรและทำให้การพัฒนาระบบของหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนาหรือไม่เกิดประโยชน์สูงสุด บุคลากรในองค์กรไม่พึงพอใจจากที่กล่าวมานี้ พอจะสรุปขั้นตอนของการบริหารงบประมาณได้ คือ



แผนภูมิ แสดงขั้นตอนการบริหารงบประมาณ

จากแผนภูมิข้างต้น การบริหารงานงบประมาณจะอธิบายเพื่อให้เข้าใจขั้นตอนดังนี้

๑. ส่วนราชการขอเงินประจำงวด เมื่อส่วนราชการได้ทราบว่า พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีประกาศใช้แล้ว ก็จะดำเนินการขอเงินประจำงวดไปยังสำนักงบประมาณ ซึ่งสำนักงบประมาณจะจัดสรรให้ใช้จ่ายเป็นงวดๆ ซึ่งตามปกติก็เป็นระยะเวลา ๒ หรือ ๓ เดือนต่องวดแล้วแต่ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณจะกำหนด

๒. สำนักงบประมาณพิจารณาอนุมัติเงินประจำงวด สำนักงบประมาณจะพิจารณาในรายละเอียดตามลักษณะแผนงานหมวดเงินและรายการต่างๆ ที่กำหนดไว้เป็นระเบียบและมาตรฐานในการพิจารณางบประมาณ แล้วก็จะอนุมัติเงินประจำงวดไปตามเหตุผลและระเบียบที่กำหนดไว้

๓. การวางฎีกา เมื่อได้รับอนุมัติเงินประจำงวดแล้ว ส่วนราชการก็จะไปวางฎีกาขอเบิกเงินจากกรมบัญชีกลางหรือคลังจังหวัดแล้วแต่กรณี

๔. กรมบัญชีกลางหรือคลังจังหวัดอนุมัติฎีกา โดยพิจารณาหลักฐานและรายละเอียดต่างๆที่ส่วนราชการจะต้องเสนอประกอบการพิจารณาตามระเบียบที่กำหนดไว้

๕. การเบิกจ่ายเงินประจำงวดเมื่อได้รับอนุมัติแล้วส่วนราชการก็จะเบิกเงินประจำงวดไปใช้จ่ายตามส่วนราชการต้องการซึ่งจะต้องจ่ายตามลักษณะแผนงานและหมวดเงินงบประมาณ

๖. สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน จะตรวจสอบได้ว่าได้ใช้จ่ายเงินไปตามจริงที่กำหนดไว้หรือไม่ ฉะนั้นการตรวจสอบเงินแผ่นดินจึงเป็นวิธีการอันสำคัญที่จะควบคุมการบริหารด้านการเงินให้ใช้จ่ายถูกต้องตามระเบียบทางการเงิน

๗. รายงานต่างๆเป็นวิธีการหนึ่งซึ่งกำหนดขึ้นตามระยะเวลาของเงินประจำงวด เพื่อที่จะสามารถทราบผลการปฏิบัติงานตามแผนบริหารงบประมาณที่กำหนดไว้ ว่ามีผลคืบหน้าประการใดสำหรับจะได้พิจารณาเงินประจำงวดในงวดต่อไป และจะใช้เป็นผลในการตั้งงบประมาณในปีต่อไปด้วย

การเบิกจ่ายงบประมาณในปัจจุบันหลังจากที่ส่วนราชการได้รับอนุมัติเงินประจำงวดจากสำนักงานงบประมาณแล้ว ขึ้นต่อไปส่วนราชการจะต้องจัดทำรายละเอียดต่างๆตามที่กระทรวงการคลังกำหนดขึ้นเพื่อใช้ประกอบใบอนุมัติเงินประจำงวดเพื่อเบิกเงินงบประมาณการใช้จ่ายต่อไปหรือที่เรียกว่า “วางฎีกา” การตรวจและการอนุมัติฎีกานั้น จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ หลายขั้นตอนสำหรับกรณีฎีกาปกติมีลำดับขั้นตอนรวม ๗ ขั้นตอนคือ

๑. การรับฎีกา
๒. การตรวจฎีกา
๓. การบันทึกรายการในทะเบียนหรือบัญชีย่อย
๔. การตรวจสอบ
๕. การอนุมัติ
๖. การเก็บรักษาฎีกาที่อนุมัติคืนแล้ว
๗. การจ่ายเงิน

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีทางด้านการบริหารจัดการ

๒.๒.๑ การบริหารจัดการ (Management/Administration) อาจแยกอธิบายความหมายคำว่าบริหาร กับจัดการ ออกจากกัน ได้ดังนี้ การบริหาร หมายถึง การดำเนินการที่มุ่งเน้นการบริหารงานภาคธุรกิจเอกชนที่มุ่งหวังผลกำไร แต่ในปัจจุบันการดำเนินการทั้งภาครัฐและเอกชนต้องดำเนินการโดยอาศัยหลักการเดียวกัน คือ การมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพของงานและการบริการของรัฐบาล ฉะนั้นการใช้คำว่าการบริหารและการจัดการ ในองค์กรคงต้องมีความสัมพันธ์กัน ส่วนใหญ่จะใช้ควบคู่กันไป และได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้มากมาย ซึ่งสรุปความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง การทำงานต่างๆ ให้ลุล่วงหรือสำเร็จโดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ (พีระสิทธิ์ คำนวนศิลป์, ๒๕๔๑) ซึ่งการบริหารจัดการได้มีวิวัฒนาการมาเป็นระยะเวลายาวนานแล้วพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม แต่ก็ได้มีการพัฒนาอย่างจริงจังในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ ๒๐ ซึ่งแบ่งได้เป็น ๔ ยุคคือ ยุคโบราณ ยุคกลางจนถึงการฟื้นฟูทางศิลปวิทยาการ ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมและยุคการเจริญเติบโตทางอุตสาหกรรมใน

ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการพัฒนาเรื่อยมาจนในช่วง ค.ศ.๑๙๐๐ เฟรดเดอริก เทเลอร์ และผู้ร่วมงานได้เริ่มทำการทดลองศึกษาหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และมีแนวความคิดและวิธีการจัดการของกลุ่มนักบริหาร ซึ่งมีสาระและจุดเน้นที่สำคัญดังนี้

๑. เน้นที่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
๒. การบริหารจัดการต้องมีหลักเกณฑ์ที่เป็นวิทยาศาสตร์
๓. ความเชี่ยวชาญหรือชำนาญการเฉพาะทางเป็นสิ่งที่ฝึกฝนและเรียนรู้กันได้
๔. การวางแผนและการจัดตารางทำงานเป็นสิ่งสำคัญ ถือว่าเป็นหัวใจของการบริหารจัดการ การทำงานทุกอย่างต้องเป็นไปตามแผน
๕. การคัดเลือกคนเข้าทำงานเป็นเรื่องสำคัญ
๖. ในการทำงานนั้นแต่ละงานควรมีมาตรฐานในการทำงาน
๗. งานแต่ละงานควรมีเวลามาตรฐานที่จะต้องทำให้แล้วเสร็จ

ในช่วงต่อมาก็มีนักวิชาการได้ศึกษาและมีแนวคิดในเรื่องของการบริหารจัดการเรื่อยมาและมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง เช่น การบริหารจัดการในเรื่อง การแบ่งงานกันทำ (division of labor) ตามความชำนาญเพื่อจะได้ประหยัด ง่าย และสะดวกแก่การควบคุมตามสายการบังคับบัญชาหรือการบริหารจัดการแบบลักษณะเป็นเผด็จการ หรือการบริหารแบบจากบนลงล่าง (Top-down management) คือ ผู้บริหารจะเป็นผู้ตัดสินใจเพียงลำพัง หรือการบริหารจัดการแบบมนุษย์สัมพันธ์เป็นการให้ความสำคัญแก่คนมากขึ้น เน้นให้ความสนใจคน แต่ก็เป็นการสนใจที่ขาดความจริงจังของผู้บังคับบัญชา และเปลี่ยนเป็นการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมหรือประชาธิปไตย ซึ่งมีแนวความคิดแตกแขนงออกไป เช่นการพัฒนาคุณภาพงาน หรือการบริหารจัดการคุณภาพทั้งองค์การหรือทีมปรับปรุงคุณภาพงาน หรือการพัฒนาองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานได้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้การบริหารจัดการแบบต่างๆ ตามแต่สถานการณ์ (Situation Management) และการบริหารจัดการส่วนใหญ่ก็ยังคงยึดแนวเดิม คือ มีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่ แต่ยังคงเป็นกระบวนการที่ไม่ครบวงจรของกระบวนการ ที่ควรจะเป็นที่สามารถลดจุดเชื่อมระหว่างกิจกรรมหรืองาน เวลา และทรัพยากรการบริหารได้อย่างแท้จริงจึงเกิดแนวคิดและวิธีการเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่ ท่ามกลางกระแสของความเปลี่ยนแปลงในสังคมข่าวสารที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในวงการบริหารจัดการทั่วไปอย่างกว้างขวางในสังคมโลกาภิวัตน์หรือสังคมโลกไร้พรมแดน

การเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแนวใหม่ หรือ การปฏิวัติแนวการดำเนินธุรกิจดังที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน โดยหวังให้มีการแพร่กระจายไปในหมู่คนทุกระดับมากที่สุด และรวดเร็วเท่าที่จะเร็วได้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่ในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมากขึ้น Michael Hammer และ James Champy (๑๙๙๔) ได้ให้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่ (Re-engineering) เป็นการคิดทบทวนแนวคิดพื้นฐานในการบริหารจัดการเสียใหม่ การออกแบบกระบวนการบริหารจัดการธุรกิจแบบใหม่ ซึ่งแตกต่างจากแนวการบริหารจัดการธุรกิจแบบเดิมโดยสิ้นเชิง เพื่อให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในผลงาน ซึ่งได้แก่ค่าใช้จ่าย คุณภาพสินค้าและบริการ การให้บริการ และความรวดเร็ว การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ หมายความว่า ผลงานที่ได้จะต้องมากกว่าปกติ ไม่ใช่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่จะต้องเพิ่มขึ้นอย่างมากมาย กระบวนการบริหารจัดการและการดำเนินธุรกิจเป็นการเน้นที่กระบวนการทำงานมากกว่าเน้นที่ งาน คน หรือ โครงสร้าง

การเปลี่ยนแปลงแนวการบริหารจัดการแบบใหม่ที่องค์กรใช้เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สามารถวัดได้จาก ค่าใช้จ่าย (cost) ระยะเวลา (cycle time) การให้บริการ (service) และคุณภาพของสินค้าและบริการ (quality) ลักษณะที่สำคัญได้แก่

๑. ควรมีการรวบรวมรายงานต่างๆ ที่เคยแยกออกเป็นหลายหน่วยงานเข้าเป็นงานเดียวตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ

๒. เมื่อรวบรวมงานต่างๆ เข้าด้วยกันในรูปแบบของกระบวนการแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติแต่ละคนสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานนั้นๆ ได้โดยไม่ต้องรอให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปตามตัดสินใจในการทำงานของตนอีกต่อไป ซึ่งสามารถลดความล่าช้าและสิ้นเปลือง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

๓. ขั้นตอนในกระบวนการทำงาน จะถูกจัดเรียงกันให้เป็นไปตามธรรมชาติมากกว่าถูกจัดให้เป็นไปตามความต้องการของผู้จัด

๔. กระบวนการทำงานก็จะมีวิธีการหรือรูปแบบที่หลากหลาย

๕. งานจะได้รับการปฏิบัติจัดทำในจุดที่เหมาะสมที่สุดตามความจำเป็นของงานนั้นเมื่อรวบรวมเข้ากระบวนการเดียวกันแล้วจะได้ไม่เสียเวลา ค่าใช้จ่าย และแรงงานในการรอซึ่งกันและกันอีกต่อไป

๖. การตรวจสอบและควบคุมจะลดน้อยลง

๗. การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานจะลดน้อยลง

๘. ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานสามารถช่วยประสานกับลูกค้าและเจ้าหน้าที่ทุกคนได้เป็นอย่างดี

๙. เมื่อมีการพัฒนากระบวนการทำงานแล้วจะสามารถใช้ประโยชน์ทั้งจากระบบการรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางและการกระจายอำนาจไปพร้อมๆ กันแล้วแต่ระบบไหนจะให้ประโยชน์ได้ในสถานการณ์ใด

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานแบบใหม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ไม่ใช่การเปลี่ยนแปลงทีละน้อยๆ เหมือนกับการบริหารคุณภาพทั้งองค์กร แต่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่เลยทีเดียว

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการหรือการให้บริการ คือการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้มาขอความกระจำง การให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้มาติดต่อนั้นได้รับสิ่งต่างๆ หรือการบริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งการบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) สำหรับการให้บริการจะให้บริการในเรื่องต่อไปนี้

๑. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การให้คำอธิบายรายละเอียด การให้ถ้อยคำแก่ผู้มาติดต่อให้หายจากข้อเคลือบแคลงสงสัย และหันมาให้ความร่วมมือ หรือปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

๒. ความพึงพอใจและประทับใจ หมายถึง การสร้างความปิติยินดีอันเกิดจากการได้มาพบปะติดต่อกัน มีความสะดวก สบายใจ ปลอดภัย โปร่งใส จนเกิดความซาบซึ้ง อิ่มเอมใจที่ได้รับความกระจำง ทำให้ความทุกข์ใจ หนักใจ กังวลใจ หรือแม้กระทั่งความเดือดร้อนใจได้บรรเทาหรือสลายหายไปจนเกิดความรู้สึกเป็นสุข เกิดกำลังใจ มีความหวัง พร้อมทั้งระลึกถึงคุณประโยชน์หรือคุณค่าของการได้มาติดต่อกันนั้น

๓. ความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อกัน หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือเชื่อใจแก่ผู้มาติดต่อว่า ทุกครั้งที่มีความปัญหา หรือหากทำสิ่งใดไม่ได้ คิดอะไรไม่ออก ถ้าได้มาติดต่อแล้วสามารถช่วยเหลือจนเป็นผลสำเร็จได้ แม้จะไม่สามารถช่วยได้ร้อยเปอร์เซ็นต์แต่ก็ช่วยทำให้สบายใจขึ้น ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน นอกจากนั้นยังจะเป็นการช่วยลบล้างทัศนคติเก่าๆ ที่เคยได้รับอย่างไม่ถูกต้องออกไป

หลักในการบริการ แก่ผู้มาติดต่อเพื่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการผู้มีหน้าที่ให้บริการควรคำนึงถึงสิ่งต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลโดยที่ “คน” เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดในการขององค์กร และคนเป็นด่านแรกขององค์กร ที่ผู้มาติดต่อจะได้สัมผัส สร้างความรู้สึกอันดีต่อผู้มาติดต่อ ดังนั้นคุณภาพของพนักงานจึงมีความสำคัญต่อการให้บริการซึ่งสะท้อนในเรื่องบุคลิกภาพ ความสะอาด วาจายิ้มแย้ม รู้จักควบคุมอารมณ์มีมารยาทดี ตรงต่อเวลา

๒. สถานที่ต้องพยายามจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยดูสวยงาม โต๊ะ เก้าอี้ทำงาน เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานจะต้องพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลา นอกจากนั้นการดูแลเก้าอี้สำหรับผู้มาติดต่อ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร อื่นๆ ตลอดจนป้ายชื่อ ป้ายบอกให้ผู้มาติดต่อทราบวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ

๓. สิ่งแวดล้อม ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยทำให้การให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้รับความประทับใจชื่นชม เช่น การจัดแจกันดอกไม้ รูปปั้น ภาพวาด หรือสิ่งประดับสวยงามก็จะช่วยสร้างบรรยากาศให้ดีขึ้น นอกจากนั้นเรายังต้องคอยกำจัดเสียงต่าง ๆ ไม่ให้ดังเกินไป เช่น เสียงโทรศัพท์ เสียงพนักงานคุยกัน เสียงวิทยุ โทรศัพท์ เสียงเครื่องปรับอากาศ และกลิ่นที่จะสร้างความรำคาญ หรือรบกวนให้แก่ผู้มาติดต่อ เพราะเป็นการทำลายภาพพจน์ที่ดีที่มีต่อองค์กรได้เช่นกัน

มีผู้ให้ความหมายของการบริการและแนวคิดในการบริการ ไว้ดังนี้

อัจฉิมา จันทรทิตย์ (๒๕๒๕) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใดๆ ที่กลุ่มหนึ่งสามารถยื่นให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งของใดๆ

สมชัย วุฑฒิปรีชา (๒๕๓๔) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพนั้น ให้ยึดหลัก ๓ ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว และเรียบร้อย ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ และจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐานในการคิด การพูด และการปฏิบัติเพื่อการพัฒนา

พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (๒๕๔๑) ให้แนวคิดในการบริการเป็นการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การบริการที่ดีควรยึดหลักที่ว่า “หน้าไม่มอง รอไม่นาน วาจาไพเราะ เสนาะหู”

โดยสรุป การให้บริการที่ดี คือ หัวใจอันสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจขององค์กรของรัฐที่มีหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการให้มีความพอใจ เชื่อใจ และไว้วางใจ ดังนั้น พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงต้องตระหนักเป็นอย่างดีในการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการหรือลูกค้าเป็นบุคคลสำคัญที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ และเร่งพัฒนาองค์กรในเรื่องการให้บริการที่ประทับใจ ถือว่าส่งผลให้องค์การมีความเข้มแข็งและสามารถดำเนินการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมนศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้เป็นจำนวนมากและให้ความหมายใกล้เคียงกันกับทัศนคติ จนกล่าวได้ว่า ทั้งสองสิ่งนี้ใช้แทนกันได้เพราะหมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมาย ทัศนคติด้านบวกหมายถึงมีความพึงพอใจ ทัศนคติด้านลบ หมายถึง ไม่มีความพึงพอใจนั่นเอง

การวัดความพึงพอใจถือเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการว่ามีความสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นจากองค์ประกอบต่อไปนี้

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในงานบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพถ้าไม่มีการ ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานว่าจะเปิดให้บริการเมื่อใดก็ได้

๔. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวน การให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ไม่สร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการนั้นมีการปรับ คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

นายชูวงศ์ ฉายะบุตร อดีตปลัดกระทรวงมหาดไทยได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนจะ เกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบ ดังนี้

๑. ความถูกต้องของเอกสาร ผู้ให้บริการควรเขียนอย่างถูกต้อง ลายมือสวยงาม

๒. ระยะเวลาการรับบริการ บางกรณีอาจลดขั้นตอนให้ง่ายเข้าใช้เวลาน้อยลง การจัดลำดับ ก่อนหลังอย่างยุติธรรมและให้บริการอย่างต่อเนื่องรวดเร็ว

๓. ความสะดวกจากระบบงานทะเบียนด้วยการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าต้องนำ หลักฐานใดมาบ้าง มีป้ายบอกงานที่ชัดเจน

๔. ความสะดวกจากอาคารสถานที่ จัดที่นั่งรอ ช่องทางเดิน แสงสว่าง มีบริการน้ำดื่ม

๕. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพูดจาไพเราะอ่อนหวาน ยิ้มแย้มแจ่มใส

๖. วิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ต้องมีความกระตือรือร้น และให้ความสำคัญต่อประชาชนที่มาติดต่อ

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศงาน

การนิเทศงานตามความหมายหรือแนวคิดเดิมทางการบริหารจะหมายถึงการตรวจตราการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จเรียบร้อยหรือไม่ ผู้นิเทศงานจึงแสดงออกในลักษณะการจับผิด การลงโทษ และการใช้อำนาจมากกว่าการใช้ระบบประชาธิปไตย (Piffner ๑๙๕๒:๒) ต่อมาแนวความคิดด้านมนุษยสัมพันธ์มากขึ้นและจากการศึกษาของ มาโย (Mayo) เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของคนในสภาพต่างๆ (Hawthorne Studies) พบว่าการที่จะให้ได้ผลงานสูงสุดนั้น ผู้บริหารจะต้องปฏิบัติต่อคนงานในฐานะที่เขาเป็นคนไม่ใช่เครื่องจักรและถือเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้างานนั้นด้วย ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนี้เชื่อว่าคนจะมีกำลังใจทำงาน สนใจงานและมีผลงานมากขึ้น

ความหมายของคำว่า “Supervision” มีผู้ให้ความหมายของคำว่าผู้นิเทศงานแตกต่างกัน พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายคำว่านิเทศงาน หมายถึง ชี้แจง แสดง คำแสดง หรือคำจำแนก

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านแนวความคิดทางการบริหาร ทำให้ความหมายของการนิเทศงานเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะการมุ่งเปลี่ยนแปลงคนมากกว่างาน ดังความหมายของการนิเทศงานซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้คือ

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖:๒๐๔) ได้กล่าวว่า การนิเทศงานเป็นกระบวนการการบริหารขั้น Directing ซึ่งหมายถึง การอำนวยการ คือการตรวจตราและนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยภาวะผู้นำ การสั่งการ หลักมนุษยสัมพันธ์และการจูงใจ เป็นเครื่องมือในการอำนวยการ

ร่มไทร กล้าสุนทร (๒๕๒๕) ได้ให้ความหมายของ การนิเทศงาน ว่าเป็นระบบสนับสนุนบังคับบัญชางาน เพื่อให้มีวัตถุประสงค์ นโยบาย และแผนของหน่วยงานจากระดับบริหารดำเนินไปสู่ระดับปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ประภา ลิ้มประยูร (๒๕๒๘) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการนิเทศงานว่า การนิเทศงานช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการบำรุงขวัญ สนับสนุนทางวิชาการและช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ตลอดจนช่วยให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่นเดียวกับ อุทัย (๒๕๒๘) กล่าวว่า การติดตาม นิเทศงานอย่างใกล้ชิด รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ ความรู้ ความเข้าใจ และขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

พวงทอง เจริญศักดิ์ (๒๕๓๘) การนิเทศงานเป็นกิจกรรมหนึ่งในขั้นตอนของการบริหารงานที่เกี่ยวกับการควบคุมงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การนิเทศงานเป็นส่วนเสริมให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และช่วยสนับสนุนให้มีการดำเนินงานตามนโยบาย และแผนงานขององค์กร

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การนิเทศงาน คือกระบวนการติดตามผลงาน ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ เสนอแนะ อบรมและฝึกสอน สังเกตการณ์ กระตุ้น แก้ไข และส่งเสริมให้บรรดาผู้รับการนิเทศงานสนใจในงานที่รับผิดชอบ และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานภายในขอบเขตให้ดีขึ้นโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์และการใช้แรงจูงใจเพื่อสนับสนุนให้ผู้รับการนิเทศ ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นำบริการต่างๆไปสู่ประชาชน ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานและช่วยการทำงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยดี รวมทั้งนำข้อมูลที่ได้จากการนิเทศงานมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น เสริมสร้างความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบการบริการด้านการเงินเป็นหลัก การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับระบบบริหารงบประมาณและการเงิน จึงประกอบด้วย ผลงานวิจัยที่มีเนื้อหาบางประเด็นสอดคล้องหรือใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะให้เกิดความรู้ความเข้าใจถึงตัวแปรและปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ดังนี้

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการบริหารงานธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมาของ เจียร ทองนุ่น (๒๕๓๒) พบว่า ปัญหาการบริหารธุรการและการเงินของผู้บริหารตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนคือ การเบิกจ่ายสวัสดิการบางประเภทซ้ำ เช่น ค่าเช่าบ้าน ค่ารักษาพยาบาล และขั้นตอนในการเบิกจ่ายงบประมาณมีมาก นอกจากนี้ การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารงานบุคคล การเงินและพัสดุของ มยุรา ศรีสถนนต์ และคณะ (๒๕๓๘) พบว่า ความพึงพอใจจากการได้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารงานบุคคล การเงินและพัสดุมีค่าประเมินอยู่ในระดับ “พอรับได้” มากที่สุด ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของการทำงานมักเกิดจากความล่าช้า ขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก ขั้นตอนมาก ส่วนใหญ่ร้อยละ ๖๗.๖๕ ให้ความเห็นว่า สาเหตุของปัญหาในสายการเงินและการบริหารบุคคล มาจากเรื่องของกฎระเบียบข้อบังคับเป็นส่วนมาก ยุพาพรรณ คุณาธิพงษ์ (๒๕๓๙) ได้ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีการปฏิบัติงาน พบว่า มีปัญหาด้านการปฏิบัติเรียงตามลำดับคือ ๑) ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ๒) เจ้าหน้าที่การเงินขาดการประสานงานที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๓) ขั้นตอนในการทำงานมาก ๔) ขาดการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ ๕) ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงาน ๖) ผู้ใช้บริการใช้แบบฟอร์มผิดประเภทในการเบิกจ่ายเงิน ๗) วิธีการปฏิบัติงานด้านการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ๘) เจ้าหน้าที่การเงินขาดการประสานงานที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ จากการศึกษาการพัฒนาระบบบริหารงบประมาณ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ของ มยุรี ทิพย์สิงห์ (๒๕๔๑) พบว่า สภาพปัญหาการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ๑) โครงสร้างการบริหาร เป็นการบริหารตามสายการบังคับบัญชาของระบบราชการเป็นลำดับขั้น มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบเจาะจง ซึ่งโครงสร้างที่เป็นอยู่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเกลี้ยกล่อมคนไปใช้ตามภาระงานที่มี กำลังคนที่มีอยู่ไม่สามารถช่วยงานข้ามสายงานได้ ทำให้งานล่าช้าบางช่วงบางเวลา ๒) กระบวนการบริหารงบประมาณ พบว่า กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่คณะใช้เวลาเฉลี่ย ๒๐.๓๐ วัน และการเบิกจ่ายที่กองคลังใช้เวลาเฉลี่ย ๒๖.๑๔ วัน รวมทั้งกระบวนการเฉลี่ย ๔๘.๔๔ วัน ซึ่งเป็นเวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากมีงานบางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ๓) จากการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากรในการบริหารงบประมาณ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่มีคุณภาพ ระบบบริหารงานไม่สามารถเอาผิดหรือคัดคนออกจากงานได้ จึงทำให้งานโดยรวมล่าช้า และบุคลากรที่ดีมีคุณภาพเกิดความท้อแท้ และจากการศึกษาของ วิไลรัตน์ สุภาพ (๒๕๔๐) ได้ศึกษา การปรับปรุงระบบจัดซื้อวัสดุของวิทยาลัยการศึกษาพบว่า วิทยาลัยประสบปัญหาการเบิกจ่ายเงินค่าวัสดุซ้ำประมาณ ๓-๔ เดือน เนื่องจากสาเหตุของขั้นตอนการจัดซื้อมีมาก ๑๖ ขั้นตอน ระยะเวลาการจัดซื้อใช้เวลานาน ๕๒-๖๐ วัน ขาดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และจากการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุสำนักงานการประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิของ ปิยะ ดอนเขวา (๒๕๔๐) พบว่า การปฏิบัติงานการเงินและ

พัสดุมีความล่าช้า เนื่องจากขาดความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน การจัดระบบการปฏิบัติไม่ดี มีขั้นตอนการปฏิบัติมาก และเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์

นอกจากนี้งานวิจัย ปรีชา สันรัมย์ (๒๕๔๑) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาหรือกลยุทธ์การพัฒนา ศักยภาพขององค์กรการพัฒนาในท้องถิ่นให้เข้มแข็งนั้น ต้องประกอบด้วย ประการแรก การพัฒนาระบบคน ได้แก่ การคัดเลือกผู้บริหารทุกระดับ และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจและเกิดทักษะในการพัฒนา ประการที่สอง การพัฒนาระบบงานและการบริหารจัดการ ได้แก่ การค้นหาวิธีบริหารจัดการที่ดีเหมาะสมกับองค์กรและปรับปรุงโครงสร้างให้เหมาะสม และประการที่สาม การพัฒนาระบบเทคโนโลยี ได้แก่ การปรับปรุงระบบการสื่อสาร การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่จำเป็น และการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาได้เป็นอย่างดี

จากสภาพปัญหาในเรื่องการเบิกจ่ายเงินล่าช้า ซึ่งมีสาเหตุมาจากหลายประเด็นที่กล่าวมาแล้ว ได้เสนอแนวทางแก้ไข ดังนี้

๑. ให้มีคู่มือปฏิบัติงานที่แจ่มชัดขั้นตอนอย่างละเอียด ชัดเจน และให้ปฏิบัติได้ตามระยะเวลาของแต่ละขั้นตอน ตามที่กำหนดไว้

๒. ให้มีการอบรมและพัฒนาคุณภาพบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

จากการทบทวนวรรณกรรม (Review Literature) เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริการการเงิน มีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น คือ การเบิกจ่ายเงินล่าช้า มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเบิกจ่ายมาก ขั้นตอนการปฏิบัติยุ่งยาก ปัญหาการขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดการพัฒนาที่ต่อเนื่อง โดยส่วนใหญ่นั้นมีสาเหตุมาจากการบริหารจัดการองค์กรและปัจจัยต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการ และข้อเสนอแนะในงานวิจัยที่ได้ศึกษา ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพปัญหา สาเหตุของปัญหาในการบริการด้านการเงิน ได้พิจารณาถึงสาเหตุปัญหาที่พบและที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรใดมากที่สุด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา ดังนี้

๑. การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน ในเรื่อง ระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

๒. ศึกษาขั้นตอนและพิจารณาลดขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน บางขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

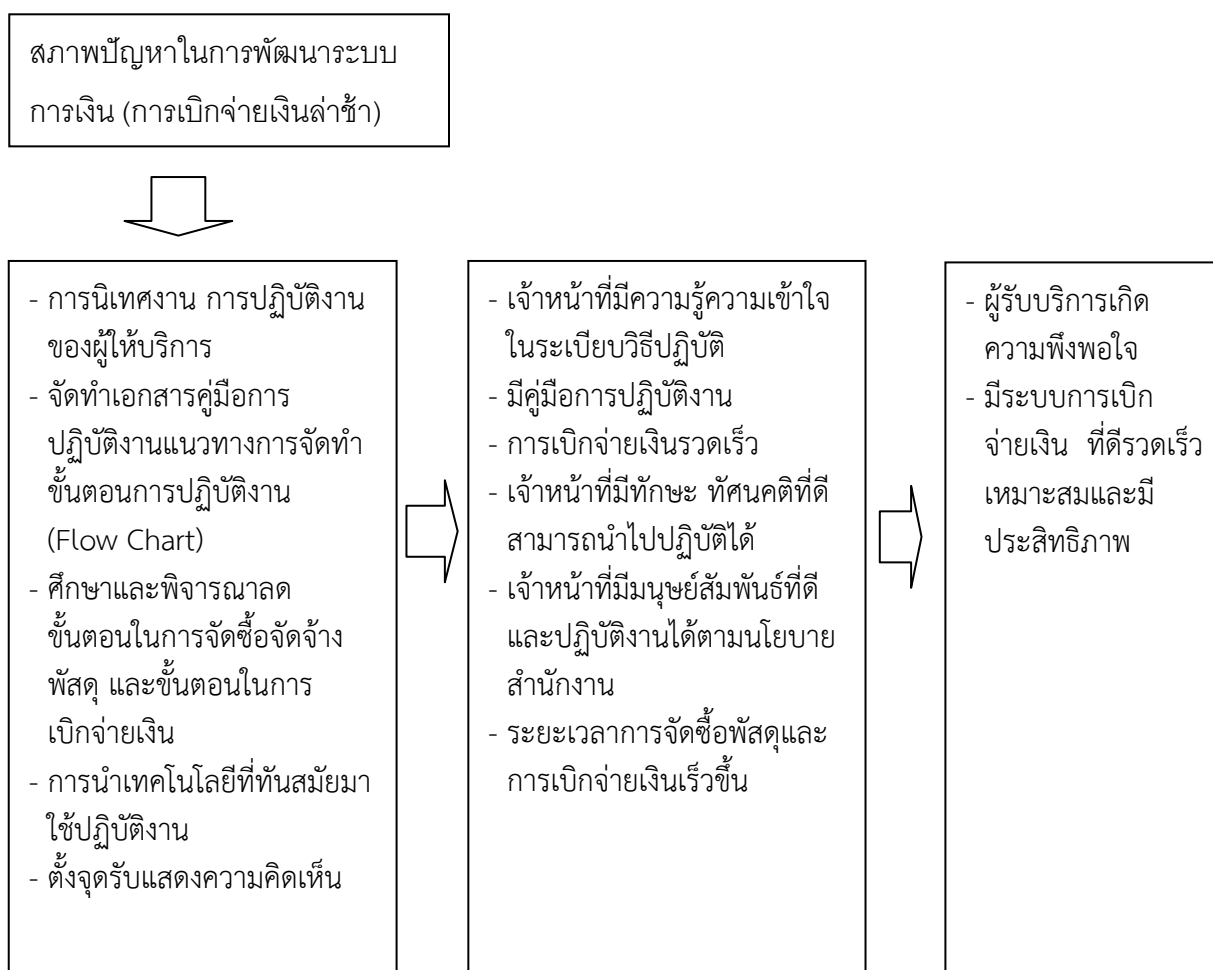
๓. การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

๔. จัดบรรยากาศในห้องทำงานการเงินและบัญชี ให้มีความเหมาะสม

๕. พัฒนาระบบบริหารงานการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดเชิงระบบซึ่งเป็นแนวคิดในการบริหารงบประมาณและการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยเน้นการให้บริการด้านพัสดุและการเงิน บุคลากรในสังกัด ผู้จัดการบริษัทและเจ้าของร้านค้า เป็นผู้รับบริการ การให้บริการมีความรวดเร็วและมีความพึงพอใจ จึงมุ่งศึกษาว่าจะมีปัจจัยใดที่มีผลต่อการพัฒนางานสามารถที่จะเกิดผลไปสู่เป้าหมายได้ จึงเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



แผนภูมิ แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ๒) เพื่อพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น และ ๓) เพื่อประเมินผลแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

๓.๑ ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

๓.๑.๑ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

- จัดทำเอกสารแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น
- ศึกษาขั้นตอนและพิจารณาขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้าง พัสดุ และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณที่ซ้ำซ้อน
- การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
- การจัดบรรยากาศห้องทำงานงานการเงินและบัญชี และจุดให้บริการที่มีความเหมาะสม
- พัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน
- จัดจุดแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการไว้ในบริเวณกลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน ๑

แห่ง

๓.๑.๒ ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการจัดซื้อพัสดุ
- ความพึงพอใจของบุคลากรที่มารับบริการ
- ระยะเวลาในการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน

๓.๒ กิจกรรมแทรกแซง (Intervention)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) ที่จะต้องดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาในการเบิกจ่ายเงินล่าช้า ดังนี้

๑. การนิเทศผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน

๒. จัดทำเอกสารคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๓. ศึกษาขั้นตอนและพิจารณาขั้นตอนในการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ และขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินที่ซ้ำซ้อน

๔. การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๕. การพัฒนาระบบเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน

๖. จัดตั้งจุดรับแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการไว้ภายในบริเวณกลุ่มบริหารทั่วไป จำนวน ๑ แห่ง

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในอดีตที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการเงินของหน่วยงานและองค์กร ซึ่งมีสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาค้ำคลึงกันและงานวิจัยเหล่านั้นได้เสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ ตามที่ได้ศึกษาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมของแต่ละองค์กร ตลอดทั้งศึกษาจากเอกสารทางวิชาการในเรื่องการพัฒนาระบบการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการนำ Intervention เข้าสู่ระบบการบริหารงบประมาณนี้จะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น เพื่อพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพต่อไป

๓.๓ การออกแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) โดยศึกษาผลก่อนและหลังการให้ Intervention เพื่อพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน โดยเน้นการบริการด้านการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการกับกลุ่มประชากร ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

-	ข้าราชการ	จำนวน ๑๕๑ คน
-	พนักงานราชการ	จำนวน ๒๖ คน
-	ลูกจ้างประจำ	จำนวน ๑๑๓ คน
-	ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน ๘ คน
-	ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้าต่างๆ	จำนวน ๑๐ แห่ง

๓.๔ การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ได้กำหนดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้อัตราส่วนแยกเป็นประเภท ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้าที่ติดต่อกับสำนักงาน

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตร

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)N}{Z^2 P(1-P) + Ne^2}$$

กำหนดค่าดังนี้

Z = ค่าคะแนนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อถือได้กำหนดค่าเท่ากับ ๑.๙๖

ถ้าต้องการความเชื่อมั่นได้เท่ากับ ๙๕%

P = สัดส่วนของประชากร (กำหนดให้เป็น ๐.๕)

N = จำนวนประชากร

e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดได้ ๕%

n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$P = 0.8$$

$$N = 308$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 0.05$$

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 (0.8)(0.2) (308)}{(1.96)^2 (0.8)(0.2) + 308 (0.05)^2} \\ &= 161.66 \\ &= 162 \end{aligned}$$

กำหนดสัดส่วน ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประเภท	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	๑๕๑	๗๙
พนักงานราชการ	๒๖	๑๕
ลูกจ้างประจำ	๑๑๓	๕๙
ลูกจ้างชั่วคราว	๘	๔
ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้า	๑๐	๕
รวม	๓๐๘	๑๖๒

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยวิธีต่อไปนี้

๓.๕.๑ การรวบรวมจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๕.๒ ศึกษาค้นคว้าหาแนวทาง ในการกำหนดเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การสังเกต การใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป สภาพสาเหตุและปัญหาความต้องการ ตลอดจนหาแนวทางในการพัฒนาระบบการเงินของสำนักงาน โดยเฉพาะเรื่องการบริหารการเบิกจ่ายเงินให้เกิดความรวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจในการบริการทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๓.๖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การศึกษาจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้อง และใช้แบบสอบถาม จำนวน ๒ ชุด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert type) โดยข้อคำถามเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ท แบ่งระดับการวัดเป็น ๔ ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ ค่อนข้างพอใจ และไม่พอใจ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่พอใจ	เท่ากับ ๑
ค่อนข้างพอใจ	เท่ากับ ๒
พอใจ	เท่ากับ ๓
พอใจมาก	เท่ากับ ๔

และได้กำหนดเกณฑ์การจัดระดับทัศนคติ ไว้ดังนี้

ไม่พอใจ	เท่ากับ ๑.๐๐ – ๑.๕๐
ค่อนข้างพอใจ	เท่ากับ ๑.๕๑ – ๒.๕๐
พอใจ	เท่ากับ ๒.๕๑ – ๓.๕๐
พอใจมาก	เท่ากับ ๓.๕๑ – ๔.๐๐

๓.๗ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อน และหลังการทดลอง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

๑. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒. ค่าความถี่ (Frequency)

๓. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับปัญหาการบริการและสาเหตุปัญหาการเบิกจ่ายเงิน และระยะเวลาเบิกจ่ายเงิน

๔. ค่าไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบผลความแตกต่างของความแปรปรวนของประชากร และความสัมพันธ์ของตัวแปร เปรียบเทียบผลแตกต่างของประชากร

๕. ค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรที่มีความสัมพันธ์กัน

๓.๘ ตัวชี้วัดความสำเร็จของการวิจัย

ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Indicator) หมายถึง ประสิทธิภาพของการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งประเมินได้จาก ความรวดเร็ว และถูกต้อง วัดผลงานโดย การประหยัดเวลา แรงงาน ทรัพยากร มีความเหมาะสมและสอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ

๓.๘.๑ การวัดความสำเร็จของกระบวนการดำเนินการ (Process Indicators) ได้แก่

- จัดทำเอกสารคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

- การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

- ลดขั้นตอนในการให้บริการที่ซ้ำซ้อน และชี้แจงขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

๓.๘.๒ การวัดความสำเร็จของผลงาน (Output Indicators) ได้แก่

- มีเอกสารคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป

- มีระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากรสำนักงาน

- มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อการปฏิบัติงานด้านการเงิน

๓.๘.๓ การวัดความสำเร็จของผลลัพธ์ (Effect Indicators) ได้แก่

- ผู้รับบริการ ได้รับทราบขั้นตอนการดำเนินงานด้านการเบิกจ่ายเงิน มีความรู้สึกเห็นใจเข้าใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ

๓.๘.๔ การวัดความสำเร็จของผลกระทบ (Impact Indicators) ได้แก่

- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน มีการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ สำนักงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ และจัดระบบบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๔

ผลการวิจัย

๔.๑ การดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation Research) เพื่อการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยผู้วิจัยได้ทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน สภาพและสาเหตุของปัญหาในการบริหารงานการเงิน ทัศนคติ และความพึงพอใจ ในการให้บริการงานการเงิน และการพัฒนาระบบการเงิน ทัศนคติของผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (Intervention) แก่ผู้ให้บริการ ๖ เดือน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบหาความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทาง ปรับปรุงแก้ไข สภาพและสาเหตุของปัญหาที่พบในระบบการบริการด้านการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยมีตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

๑. การนิเทศงานแก่เจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุของสำนักงาน
๒. จัดทำเอกสารแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น
๓. นำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น
๔. จัดบรรยากาศห้องทำงาน งานการเงินและบัญชี มีจุดให้บริการที่เหมาะสม
๕. พัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน
๖. จัดตั้งจุดรับแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการไว้ในบริเวณห้องกลุ่มบริหารทั่วไป

๔.๒ ปัญหาที่พบในการวิจัย

การดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัย ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยภาพรวมสภาพปัญหา และสาเหตุของปัญหา ตามความสำคัญและความรุนแรงของปัญหาในทัศนะของผู้ให้บริการ สำหรับปัญหาที่พบในการวิจัย พบว่ามีดังนี้

๑. การเบิกจ่ายเงินล่าช้า
๒. ไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติ
๓. การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ชัดเจน
๔. เอกสารการเบิกจ่ายสูญหาย
๕. ไม่ปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
๖. ไม่มีความคล่องตัวในการสื่อสาร
๗. ขาดความแม่นยำ ชัดเจน ในระเบียบ และหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติ
๘. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
๙. ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน

๔.๓ การแก้ไขปัญหที่พบในการวิจัย

จากการวิจัยและการสังเกตในการให้บริการการเบิกจ่ายเงินของผู้ให้บริการ ยังมีปัญหาที่ต้องแก้ไข ดังนี้

๑. ผู้ให้บริการ ไม่ให้ความสนใจในระเบียบที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายเงิน ซึ่งได้แก้ไขปัญหาดังนั้น โดยแนะนำให้อ่านคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบต่าง ๆ เนื่องจากมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม และยกเลิก อยู่เสมอทำให้ผู้ให้บริการขาดความเข้าใจในระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน

๒. ผู้ให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำต่อผู้มารับบริการไม่เต็มที่เนื่องจากขาดทักษะและประสบการณ์ ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดความมั่นใจ ขาดการประสานงาน ขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดความคิดริเริ่ม สร้างสรรในการให้บริการ ปัญหาดังกล่าวแก้ไขโดย กระตุ้นให้ผู้ให้บริการปฏิบัติงานหรือให้บริการเชิงระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ประชุมแลกเปลี่ยนทัศนะ ความรู้ และเทคนิคต่าง ๆ ในการปฏิบัติร่วมกัน อย่างมีความสุข เพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการที่พึงประสงค์ร่วมกัน และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใช้ประกอบการอ้างอิงต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของคณะกรรมการฝ่ายวิชาการ สมาคมอาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๓๙)

๓. ผู้ให้บริการปฏิบัติงานในการให้บริการล่าช้า ขาดทักษะการใช้คอมพิวเตอร์หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงเพื่อประสงค์จะได้รับบริการที่รวดเร็ว ปัญหาดังกล่าวแก้ไขโดยการจัดการอบรมการนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานให้กับผู้ให้บริการ และการพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มาใช้ในการปฏิบัติงาน การนิเทศงานแก่ผู้ให้บริการโดยการแนะนำผู้ให้บริการใช้หลักที่ว่า “หน้าไม่อ รอไม่นาน วาจาไพเราะเสนาะหู” ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปะทะสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (๒๕๔๑) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ได้รับการตามความต้องการ และแจกเอกสารคู่มือแสดงขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติงาน การเบิกจ่ายเงินให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้รับทราบและปฏิบัติตามขั้นตอนให้ถูกต้อง

๔.๔ ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลที่ได้รับตามแนวคิดเชิงระบบ (System Model) ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่าย การจัดทำคู่มือ เอกสาร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โสตทัศนูปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนองค์ความรู้ต่าง ๆ

กระบวนการ (Process) ได้แก่ การนิเทศงานแก่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษาแก่บุคลากร หรือผู้มารับบริการ การจัดทำเอกสารคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) มาใช้ในการปฏิบัติงานในการแจ้งรายการเงินเดือน รายการหักภาษี และรายการหักค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของบุคลากร

ผลงาน (Output) คือ ผลงานที่ได้รับจากการดำเนินการวิจัย ได้แก่ ผู้ให้บริการได้รับนิเทศงานเกี่ยวกับงานการเงิน มีคู่มือแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป เพื่อใช้ประกอบการอ้างอิงในการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายเงิน และได้แจกคู่มือเอกสารแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผลลัพธ์ (Effect) ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ให้บริการได้รับกิจกรรมแทรกแซง (Intervention) ส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณและการเงิน มีทักษะในการปฏิบัติงาน มีเทคนิคและมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

ผลกระทบ (Impact) ภายหลังที่ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการได้รับกิจกรรมแทรกแซงส่งผลให้การบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน มีความรวดเร็วขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการในทิศทางที่ดีขึ้น ในระดับที่พอใจมากและระดับพอใจ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง โดยข้อมูลบางอย่างเก็บรวบรวมเฉพาะก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง เช่น ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ ข้อมูลสภาพปัจจุบัน ปัญหาและสาเหตุ เป็นต้น และข้อมูลบางส่วนนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวม จำนวน ๒ ครั้ง ทั้งก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบความแตกต่างในการดำเนินการ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงใช้กลุ่มตัวอย่างเดียวกัน

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=๑๖๒)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	๗๓	๔๕.๐๖
	หญิง	๘๙	๕๔.๙๔
อายุ	< ๓๐ ปี	๔๗	๒๙.๐๑
	๓๐ – ๓๙ ปี	๕๓	๓๒.๗๒
	๔๐ – ๔๙ ปี	๔๘	๒๙.๖๓
	๕๐ ปี ขึ้นไป	๑๔	๘.๖๔
	อายุเฉลี่ย	๓๖.๕๓	-
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		๙.๑๕	-
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	๓๗	๒๒.๘๔
	ปริญญาตรีขึ้นไป	๑๒๕	๗๗.๑๖
สถานภาพ			
	ข้าราชการ	๗๙	๔๘.๗๖
	พนักงานราชการ	๑๕	๙.๒๖
	ลูกจ้างประจำ	๕๙	๓๖.๔๒
	ลูกจ้างชั่วคราว	๔	๒.๔๗
	ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้า	๕	๓.๐๙

ตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงใช้กลุ่มตัวอย่างเดียวกัน (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=๑๖๒)	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ติดต่องานการเงิน		
๑ - ๓ ปี	๒๒	๑๓.๖๐
๔ - ๖ ปี	๕๓	๓๒.๗๒
๗ - ๑๐ ปี	๔๔	๒๗.๑๖
๑๑ - ๑๓ ปี	๗	๔.๓๐
๑๓ ปีขึ้นไป	๓๖	๒๒.๒๒
ระยะเวลาเฉลี่ย	๗.๙๓	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	๕.๙๖	

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป เพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศชาย ร้อยละ ๔๕.๐๖ เพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๙๔ กลุ่มอายุส่วนมาก อยู่ในช่วง ๓๐-๓๙ ปี ร้อยละ ๓๒.๗๒ อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ๓๖.๕๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๙.๑๕ ระดับการศึกษา ส่วนมากระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๔๕.๐๖ กลุ่มสถานภาพแยกตามประเภท ส่วนมากเป็นข้าราชการ ร้อยละ ๔๘.๘๖ น้อยสุดเป็นกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ ๒.๔๗ ระยะเวลาที่ติดต่องานการเงิน มากที่สุดคือระยะเวลา ๔-๖ ปี ร้อยละ ๓๒.๗๒ น้อยที่สุดคือระยะเวลา ๑๑-๑๓ ปี ร้อยละ ๔.๓๐ ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ติดต่องานการเงิน ๗.๙๓ ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๕.๙๖

ตารางที่ ๒ สภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค
ที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

สภาพปัจจุบัน	ก่อนกิจกรรม แทรกแซง		ร้อยละ	หลังกิจกรรม แทรกแซง		ร้อยละ
เคยติดต่อรับบริการ	๑๕๖		๙๖.๓๐	๑๖๒		๑๐๐
เคยส่งหลักฐานเบิกจ่ายในเรื่อง						
๑.ค่าใช้จ่ายไปราชการ	๑๔๒		๗๖.๘๓	๑๓๐		๖๔.๔๐
๒.ค่าวัสดุ	๑๐๔		๖๔.๒๐	๑๑๒		๖๙.๑๔
๓.ค่ารักษาพยาบาล	๗๒		๔๔.๔๔	๙๗		๕๙.๘๘
๔.ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา	๕๑		๓๑.๔๘	๗๔		๔๕.๖๘
๕.อื่นๆ	๑๓		๘.๐๒	๔๔		๒๗.๑๖
ระยะเวลาการส่งหลักฐานการเบิกจ่าย	ก่อนกิจกรรมแทรกแซง			ก่อนกิจกรรมแทรกแซง		
ในระยะเวลาเฉลี่ยดังนี้	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.	n
๑.หมวดค่าใช้สอย	๒๙.๓๒	๑๓.๘๒	๑๒๗	๑๕.๖๕	๗.๙๕	๑๒๗
๒.หมวดค่าตอบแทน	๓๐.๓๓	๑๓.๙๐	๑๑๓	๑๕.๕๑	๗.๕๑	๑๑๓
๓.หมวดค่าวัสดุ	๔๑.๐๒	๑๓.๓๓	๑๓๐	๒๐.๙๒	๗.๙๙	๑๓๐

จากตารางที่ ๒ สภาพการติดต่อการบริการของผู้รับบริการกับงานการเงิน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง ร้อยละ ๙๖.๓๐ เคยติดต่อขอรับบริการกับงานการเงิน และหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงติดต่อกับงานการเงิน ร้อยละ ๑๐๐ สำหรับการติดต่อรับบริการกับงานการเงินก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซงมากที่สุดคือค่าใช้จ่ายไปราชการ ร้อยละ ๗๖.๘๓ น้อยที่สุดคือ ค่าอื่นๆ (เงินสวัสดิการกองทุนฯ ฯลฯ) ร้อยละ ๘.๐๒ เมื่อเปรียบเทียบกับหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ติดต่อบริการมากที่สุดคือ ค่าวัสดุ ร้อยละ ๖๙.๑๔ และน้อยที่สุด คือ ค่าอื่นๆ ร้อยละ ๒๗.๑๖

เปรียบเทียบระยะเวลาการส่งหลักฐานการเบิกจ่ายจนเสร็จและได้รับเงิน ก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่า ก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง หมวดค่าใช้จ่ายที่ใช้ระยะเวลามากที่สุด คือ หมวดค่าวัสดุ เฉลี่ย ๔๑.๐๒ วัน และน้อยที่สุด คือ หมวดค่าใช้สอย เฉลี่ย ๒๙.๓๒ วัน หลังการให้กิจกรรมแทรกแซง หมวดค่าใช้จ่ายที่ใช้ระยะเวลามากที่สุดคือ หมวดค่าวัสดุ เฉลี่ย ๒๐.๙๒ วัน และน้อยที่สุดคือ หมวดค่าตอบแทน เฉลี่ย ๑๕.๕๑ วัน เมื่อเปรียบเทียบระยะเวลาในแต่ละหมวดรายจ่ายก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่ามีความแตกต่างกับ หลังการให้กิจกรรมแทรกแซงใช้ระยะเวลาน้อยกว่าก่อนการให้กิจกรรมแทรกแซง

แต่จากสภาพความเป็นจริงในการเบิกจ่ายเงินแล้ว การส่งหลักฐานการเบิกจ่ายในแต่ละหมวดรายจ่ายนั้น มีขั้นตอนและวิธีการการเบิกจ่ายที่แตกต่างกัน มีการผ่านกระบวนการและการเดินทางของเอกสารที่ต่างกัน ฉะนั้น การมองภาพรวมของค่าเฉลี่ยของทุกหมวดควรพิจารณาเปรียบเทียบในแต่ละหมวดรายจ่ายนั้นๆ จากการวิจัยมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงจะใช้ระยะเวลาในการเบิกจ่ายน้อยลง พอสรุปได้ว่าการให้กิจกรรมแทรกแซงในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน มีผล

ต่อการติดต่อส่งหลักฐานการเบิกจ่ายในเรื่องของระยะเวลาการเบิกจ่าย มีการพัฒนาที่ดีขึ้น มีความรวดเร็วขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

ตารางที่ ๓ การแสดงสภาพปัจจุบันในการติดต่อใช้บริการงานการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรค
ที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น (โดยการเก็บข้อมูลครั้งที่ ๑)

สภาพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ศึกษากฎหมาย ระเบียบวิธีการปฏิบัติจากแหล่งข้อมูล		
๑. หนังสือระเบียบทางราชการ	๖๗	๔๑.๓๖
๒. สอบถามจากเจ้าหน้าที่การเงิน	๑๔๐	๘๖.๔๒
๓. สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน	๗๑	๔๓.๘๓
๔. อ่านวารสารสำนักงาน	๔๖	๒๘.๔๐
๕. หนังสือแจ้งเวียนของสำนักงาน	๕๑	๓๑.๔๘
มีปัญหาในเรื่องเอกสารการเบิกจ่ายเงิน		
๑. มีปัญหา	๑๒๐	๗๔.๐๗
๒. ไม่มีปัญหา	๔๒	๒๕.๙๓
การเบิกจ่ายเงิน		
๑. การเบิกจ่ายเงินล่าช้า	๑๕๑	๙๓.๒๑
๒. เอกสารการเบิกจ่ายเงินสูญหาย	๙	๕.๕๖
๓. การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ชัดเจน	๖๗	๔๑.๓๖
๔. ไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติ	๖๘	๔๑.๙๖
๕. การบริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน ไม่มีคุณภาพ	๒๒	๑๓.๕๘
ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาการเบิกจ่ายเงินล่าช้าแต่ละครั้ง		
๑. ใช้เงินกลุ่มงาน หัวหน้ากลุ่ม สรรองจ่าย	๕	๓.๐๙
๒. ยืมเงินตรงจ่ายราชการ	๕๘	๓๕.๘๐
๓. ใช้เงินส่วนตัวสำรองจ่าย	๕๐	๓๐.๘๖
๔. ใช้เครดิตกับร้านค้า	๕๑	๓๑.๔๘
๕. อื่น ๆ	๒	๑.๒๓

จากตารางที่ ๓ การศึกษากฎหมายระเบียบวิธีการปฏิบัติจากแหล่งข้อมูล พบว่า ผู้รับบริการด้านการเงินติดต่อสอบถามจากเจ้าหน้าที่การเงินมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๔๒ รองลงมาคือ สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน ร้อยละ ๔๓.๘๓ ศึกษาจากหนังสือระเบียบทางราชการ ร้อยละ ๔๑.๓๖ หนังสือแจ้งเวียนของสำนักงาน ร้อยละ ๓๑.๔๘ น้อยที่สุด ศึกษาจากวารสารสำนักงาน ร้อยละ ๒๘.๔๐

การติดต่อส่งหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน ในเรื่องของเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินกับงานการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น พบว่า มีปัญหา ร้อยละ ๗๔.๐๗ ไม่มีปัญหา ร้อยละ ๒๕.๙๓ ในกรณีมีปัญหาการเบิกจ่ายนั้นพอสรุปได้ ดังนี้ ปัญหาจากการเบิกจ่ายเงินล่าช้า ร้อยละ ๙๓.๒๑ ปัญหาจากไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติ ร้อยละ ๔๑.๙๖ ปัญหาจากการเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ชัดเจน ร้อยละ ๔๑.๓๖ ปัญหาจากการบริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน ไม่มีคุณภาพ ร้อยละ ๑๓.๕๘ และปัญหาจากเอกสารการเบิกจ่ายเงินสูญหาย ร้อยละ ๕.๕๖

ในการแก้ปัญหาเร่งด่วนในการเบิกจ่ายเงินล่าช้า ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น หน่วยงานมีวิธีการแก้ไขปัญหา ดังนี้ ใช้วิธียืมเงินทรองราชการ ร้อยละ ๓๕.๘๐ ใช้วิธีการเครดิตกับร้านค้า ร้อยละ ๓๑.๔๘ ใช้วิธีการใช้เงินส่วนตัวสำรองจ่าย ใช้เงินกลุ่มงานหรือหัวหน้ากลุ่มสำรองจ่าย ร้อยละ ๓.๐๙ นอกนั้นใช้วิธีการอื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว ร้อยละ ๑.๒๓

ตารางที่ ๔ แสดงสาเหตุของการบริการการเบิกจ่ายเงินล่าช้า

สาเหตุ	คะแนน (SUM)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	S.D.
๑. ขาดคู่มือและตัวอย่างที่เป็นแนวปฏิบัติงาน	๑,๘๘๗	๑๐.๐๙	๔.๑๐
๒. ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑,๘๖๐	๙.๙๕	๓.๖๒
๓. ไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	๑,๕๘๙	๙.๐๓	๓.๔๗
๔. ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	๑,๖๖๖	๘.๙๑	๓.๓๕
๕. ขาดการควบคุมและติดตามประเมินผล	๑,๕๓๒	๘.๑๙	๓.๖๘
๖. ขาดการนิเทศงานก่อนการปฏิบัติงาน	๑,๔๒๘	๗.๖๔	๔.๕๓
๗. เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ	๑,๓๙๘	๗.๔๘	๓.๘๒
๘. ขาดการประชาสัมพันธ์	๑,๓๓๐	๗.๑๑	๓.๐๐
๙. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	๑,๓๐๐	๖.๙๕	๓.๓๗
๑๐. ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑,๒๙๒	๖.๙๑	๔.๒๙
๑๑. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	๑,๒๒๓	๖.๕๔	๔.๐๕
๑๒. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลา	๑,๑๙๗	๖.๓๗	๓.๓๕
๑๓. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและประสบการณ์	๑,๐๙๓	๕.๘๔	๓.๒๙
๑๔. บุคลากรไม่มีคุณภาพ	๗๓๓	๓.๙๒	๒.๖๗

จากตารางที่ ๔ จากการวิจัยสาเหตุของปัญหาการเบิกจ่ายเงินล่าช้า จากทัศนคติและความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุของปัญหาการเบิกจ่ายเงินล่าช้า จำนวน ๑๔ ข้อ โดยให้คะแนนตามความสำคัญ ได้แก่ ลำดับที่ ๑ ได้ ๑๔ คะแนน ลำดับที่ ๒ ได้ ๑๓ คะแนน ลดลงตามลำดับ จนถึงลำดับที่ ๑๔ ได้ ๑ คะแนน จึงหาผลรวมคะแนนและค่าเฉลี่ย ของผู้รับบริการพบว่า สาเหตุที่ทำให้การเบิกจ่ายเงินล่าช้ามากที่สุดโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจากคะแนนการจัดลำดับสำคัญของสาเหตุคือ ขาดคู่มือและตัวอย่างที่เป็นแนวปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย ๑๐.๐๙ และน้อยที่สุด คือ บุคลากรไม่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ พอสรุปสาเหตุของปัญหาการเบิกจ่ายเงินตามลำดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

๑. ขาดคู่มือและตัวอย่างที่เป็นแนวปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๑๐.๐๙
๒. ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๙.๙๕
๓. ไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๙.๐๓
๔. ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๘.๙๑
๕. ขาดการควบคุมและติดตามประเมินผล	ค่าเฉลี่ย	๘.๑๙
๖. ขาดการนิเทศงานก่อนการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๗.๖๔

๗. เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ	ค่าเฉลี่ย	๗.๔๘
๘. ขาดการประชาสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย	๗.๑๑
๙. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๖.๙๕
๑๐. ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ค่าเฉลี่ย	๖.๙๑
๑๑. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	๖.๕๔
๑๒. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลา	ค่าเฉลี่ย	๖.๓๗
๑๓. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและประสบการณ์	ค่าเฉลี่ย	๕.๘๔
๑๔. บุคลากรไม่มีคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	๓.๙๒

จากการจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุของปัญหาตามลำดับค่าคะแนน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการเบิกจ่ายเงินและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและอ้างอิง การจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายเงิน ตลอดจนการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน ทำให้เสียเวลาในการเบิกจ่าย การพัฒนาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-Slip) มาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน จากให้ผู้รับบริการในความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในเรื่อง	กลุ่มศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				รวมร้อยละ (จำนวน) n = ๑๖๒	Chi-square	P-value
		ไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก			
๑.การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๖.๑๗ (๑๐)	๓๖.๔๒ (๕๙)	๕๔.๙๔ (๘๙)	๒.๔๗ (๔)	๑๐๐ (๑๖๒)	๒๔.๗๘	.๐๐๑
	หลัง	๓.๗๐ (๖)	๒๒.๒๒ (๓๖)	๖๘.๕๒ (๑๑๑)	๕.๕๖ (๙)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒.การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๑๑.๑๑ (๑๘)	๓๗.๐๔ (๖๐)	๔๓.๘๓ (๗๑)	๘.๐๒ (๑๓)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๕.๗๓	.๐๐๑
	หลัง	๔.๓๒ (๗)	๑๙.๑๔ (๓๑)	๖๑.๗๓ (๑๐๐)	๑๔.๘๑ (๒๔)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๓.บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	ก่อน	๑๒.๓๕ (๒๐)	๓๙.๕๑ (๖๔)	๔๕.๐๖ (๗๓)	๓.๐๘ (๕)	๑๐๐ (๑๖๒)	๓๓.๒๖	.๐๐๑
	หลัง	๘.๖๔ (๑๔)	๑๙.๗๕ (๓๒)	๕๐.๖๒ (๘๒)	๒๐.๙๙ (๓๔)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๔.ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๘.๐๒ (๑๓)	๓๗.๐๔ (๖๐)	๔๕.๐๖ (๗๓)	๙.๘๘ (๑๖)	๑๐๐ (๑๖๒)	๓๖.๒๗	.๐๐๑

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน จากให้ผู้รับบริการในความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในเรื่อง	กลุ่มศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				รวมร้อยละ (จำนวน) n = ๑๖๒	Chi-square	P-value
		ไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก			
	หลัง	๓.๗๐ (๖)	๑๖.๖๗ (๒๗)	๕๑.๒๓ (๘๓)	๒๘.๔๐ (๔๖)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๕.ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๑๒.๓๕ (๒๐)	๔๐.๗๔ (๖๖)	๔๑.๓๖ (๖๗)	๕.๕๕ (๙)	๑๐๐ (๑๖๒)	๓๑.๓๘	.๐๐๑
	หลัง	๓.๗๑ (๖)	๒๒.๒๒ (๓๖)	๔๙.๓๘ (๘๐)	๒๔.๖๙ (๔๐)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๖.การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๑๖.๖๗ (๒๗)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๔๑.๓๖ (๖๗)	๓.๐๘ (๕)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๑.๗๓	.๐๐๑
	หลัง	๔.๙ (๘)	๒๙.๖๓ (๔๘)	๔๓.๒๑ (๗๐)	๒๒.๒๖ (๓๖)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๗.การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๒๑.๖๑ (๓๕)	๔๕.๖๘ (๗๔)	๓๑.๔๘ (๕๑)	๑.๒๓ (๒)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๒.๓๗	.๐๐๑
	หลัง	๘.๖๔ (๑๔)	๒๗.๗๘ (๔๕)	๔๓.๒๑ (๗๐)	๒๐.๓๗ (๓๓)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๘.การประสานงานของเจ้าหน้าที่	ก่อน	๑๑.๑๑ (๑๘)	๔๕.๖๘ (๗๔)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๔.๓๒ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๕.๗๗	.๐๐๑
	หลัง	๔.๙๔ (๘)	๒๔.๐๗ (๓๙)	๔๓.๒๑ (๗๐)	๒๗.๗๘ (๔๕)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๙.ความเสมอภาคในการให้บริการ	ก่อน	๑๙.๑๔ (๓๑)	๔๐.๗๔ (๖๖)	๓๕.๘๐ (๕๘)	๔.๓๒ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๓๔.๒๗	.๐๐๑
	หลัง	๙.๒๖ (๑๕)	๒๓.๕๐ (๓๘)	๕๐.๐๐ (๘๑)	๑๗.๒๔ (๒๘)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๐.มีการลดขั้นตอนในการเบิก-จ่าย	ก่อน	๑๒.๙๖ (๒๑)	๔๒.๕๙ (๖๙)	๔๐.๑๒ (๖๕)	๔.๓๓ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๑๕.๙๖	.๐๐๑
	หลัง	๗.๔๑ (๑๒)	๓๐.๘๖ (๕๐)	๔๙.๓๘ (๘๐)	๑๒.๓๕ (๒๐)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๑.มีการจัดเก็บเอกสารและป้องกันการสูญหาย	ก่อน	๑๑.๑๑ (๑๘)	๔๕.๖๘ (๗๔)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๔.๓๒ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๒๓.๙๕	.๐๐๑
	หลัง	๗.๔๑ (๑๒)	๓๓.๙๕ (๕๕)	๓๗.๖๕ (๖๑)	๒๐.๙๙ (๓๔)	๑๐๐ (๑๖๒)		

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน จากให้ผู้รับบริการในความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในเรื่อง	กลุ่มศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				รวมร้อยละ (จำนวน) n = ๑๖๒	Chi-square	P-value
		ไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก			
๑๒.ระบบการแจ้งข่าวสาร ระเบียบใหม่ มีการอธิบายให้คำแนะนำถึงระเบียบใหม่ๆ ที่ชัดเจน	ก่อน	๑๖.๐๕ (๒๖)	๕๓.๐๙ (๘๖)	๒๙.๐๑ (๔๗)	๑.๘๕ (๓)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๙.๙๓	.๐๐๑
	หลัง	๙.๘๘ (๑๖)	๒๘.๔๐ (๔๖)	๓๙.๕๑ (๖๔)	๒๒.๒๑ (๓๖)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๓.ความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการ	ก่อน	๙.๘๘ (๑๖)	๔๖.๙๑ (๗๖)	๓๓.๙๕ (๕๕)	๙.๒๖ (๑๕)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๘.๓๒	.๐๐๑
	หลัง	๕.๕๖ (๙)	๑๘.๕๒ (๓๐)	๔๕.๖๘ (๗๔)	๓๐.๒๔ (๔๙)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๔.มีความเต็มใจในการให้บริการ	ก่อน	๙.๒๖ (๑๕)	๓๗.๐๔ (๖๐)	๔๖.๙๑ (๗๖)	๖.๗๙ (๑๑)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๒.๖๐	.๐๐๑
	หลัง	๓.๗๐ (๕)	๑๖.๖๗ (๒๗)	๔๐.๑๑ (๖๕)	๓๙.๕๒ (๖๕)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๕.การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	ก่อน	๑๕.๔๓ (๒๕)	๔๖.๓๐ (๗๕)	๓๓.๙๕ (๕๕)	๔.๓๒ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๑๕.๘๐	.๐๐๑
	หลัง	๘.๐๓ (๑๓)	๓๖.๔๒ (๕๙)	๔๖.๓๐ (๗๕)	๙.๒๕ (๑๕)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๖.ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	ก่อน	๑๐.๔๙ (๑๗)	๔๗.๕๓ (๗๗)	๓๗.๖๕ (๖๑)	๔.๓๓ (๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๕.๔๘	.๐๐๑
	หลัง	๔.๙๔ (๘)	๒๑.๖๐ (๓๕)	๔๗.๕๓ (๗๗)	๒๕.๙๓ (๔๒)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๗.ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ	ก่อน	๖.๗๙ (๑๑)	๓๗.๖๕ (๖๑)	๔๕.๐๖ (๗๓)	๑๐.๕๐ (๑๗)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๑.๑๔	.๐๐๑
	หลัง	๓.๐๙ (๕)	๑๖.๐๕ (๒๖)	๔๑.๙๖ (๖๘)	๓๘.๙๐ (๖๓)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๑๘.การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ	ก่อน	๖.๑๗ (๑๐)	๔๖.๓๐ (๗๕)	๓๗.๖๕ (๖๑)	๙.๘๘ (๑๖)	๑๐๐ (๑๖๒)	๖๗.๗๓	.๐๐๑
	หลัง	๓.๗๐ (๖)	๑๔.๒๐ (๒๓)	๔๑.๙๘ (๖๘)	๔๐.๑๒ (๖๕)	๑๐๐ (๑๖๒)		

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน จากให้ผู้รับบริการในความคิดเห็นของผู้รับบริการ เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการในเรื่อง	กลุ่มศึกษา	ระดับความพึงพอใจ				รวมร้อยละ (จำนวน) n = ๑๖๒	Chi-square	P-value
		ไม่พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ	พอใจมาก			
๑๙.สถานที่บริการสะดวกและปลอดภัย	ก่อน	๔.๓๒ (๗)	๓๖.๔๒ (๕๙)	๔๘.๑๕ (๗๘)	๑๑.๑๑ (๑๘)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๑.๐๗	.๐๐๑
	หลัง	๔.๓๒ (๗)	๑๗.๙๐ (๒๙)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒๐.การบริการติดต่อสอบถามปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการเงิน	ก่อน	๕.๕๖ (๙)	๔๑.๓๖ (๖๗)	๔๓.๒๑ (๗๐)	๙.๘๓ (๑๖)	๑๐๐ (๑๖๒)	๓๖.๙๐	.๐๐๑
	หลัง	๔.๓๒ (๗)	๑๘.๕๒ (๓๐)	๔๕.๐๖ (๗๓)	๓๒.๑ (๕๒)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒๑.บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ	ก่อน	๖.๑๗ (๑๐)	๔๖.๙๑ (๗๖)	๓๘.๘๙ (๖๓)	๘.๐๓ (๑๓)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๔.๘๐	.๐๐๑
	หลัง	๓.๐๙ (๕)	๑๙.๑๔ (๓๑)	๕๓.๐๙ (๘๖)	๒๔.๖๘ (๔๐)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒๒.การใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้มารับบริการ	ก่อน	๘.๐๑ (๑๓)	๔๓.๘๓ (๗๑)	๔๑.๓๖ (๖๗)	๖.๘๐ (๑๑)	๑๐๐ (๑๖๒)	๔๑.๐๗	.๐๐๑
	หลัง	๕.๕๔ (๔)	๑๗.๒๘ (๒๘)	๔๘.๑๕ (๗๘)	๒๙.๐๓ (๔๖)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒๓.การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ	ก่อน	๕.๕๖ (๙)	๔๘.๑๕ (๗๘)	๓๘.๒๗ (๖๒)	๘.๐๒ (๑๓)	๑๐๐ (๑๖๒)	๕๕.๘๐	.๐๐๑
	หลัง	๒.๕๐ (๔)	๑๖.๐๕ (๒๖)	๔๕.๖๘ (๗๔)	๓๕.๗๗ (๕๘)	๑๐๐ (๑๖๒)		
๒๔.การจัดสถานที่ให้บริการ ความเหมาะสมของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน เพื่อให้บริการต่อผู้มารับบริการ	ก่อน	๙.๘๘ (๑๖)	๔๗.๕๓ (๗๗)	๓๗.๐๔ (๖๐)	๕.๕๕ (๙)	๑๐๐ (๑๖๒)	๖๒.๘๗	.๐๐๑
	หลัง	๔.๙๔ (๘)	๑๙.๑๔ (๓๑)	๔๓.๘๓ (๗๑)	๓๒.๐๙ (๕๒)	๑๐๐ (๑๖๒)		

จากตารางที่ ๕ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากรในทัศนคติความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยมีการจัดระดับความพึงพอใจ ๔ ระดับ คือ ไม่พอใจ ค่อนข้างพอใจ พอใจ และพอใจมาก ซึ่งเปรียบเทียบความแตกต่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง พบว่า

๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๕๔.๙๔ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๖๘.๕๒ ค่า Chi-square เท่ากับ ๒๔.๗๘ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๐๖ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๖๑.๗๓ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๕.๗๓ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๓. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๘๓ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๕๐.๖๒ ค่า Chi-square เท่ากับ ๓๓.๒๖ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔. ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๐๖ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๕๑.๒๓ ค่า Chi-square เท่ากับ ๓๖.๒๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๑.๓๖ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๙.๓๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๓๑.๓๘ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๖. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๑.๓๖ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๒๑ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๑.๗๓ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๗. การประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๕.๖๘ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๒๑ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๒.๓๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๘. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๕.๖๘ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ

๔๓.๒๑ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๔.๗๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลัง กิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๙. ความเสมอภาคในการให้บริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๐.๗๔ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๕๐.๐๐ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๙.๙๓ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลัง กิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๐. มีการลดขั้นตอนในการเบิก-จ่าย ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๒.๕๙ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๙.๓๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๑๕.๙๖ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและ หลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๑. มีการจัดเก็บเอกสารและป้องกันการสูญหาย ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๓๗.๖๕ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๙.๓๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๒๓.๙๕ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๒. ระบบการแจ้งข่าวสาร ระเบียบใหม่ มีการอธิบายให้คำแนะนำถึงระเบียบใหม่ๆ ที่ชัดเจน ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๕๓.๐๙ หลังกิจกรรม แทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๓๙.๕๑ ค่า Chi-square เท่ากับ ๒๓.๙๕ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๓. ความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๖.๙๑ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๖๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๘.๓๒ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อน และหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๔. มีความเต็มใจในการให้บริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๖.๙๑ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๐.๑๑ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๒.๖๐ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรม แทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๕. การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๖.๓๐ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๖.๓๐ ค่า Chi-square เท่ากับ ๑๕.๘๐ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อน และหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๖. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๗.๕๓ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ

ร้อยละ ๔๗.๕๓ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๔.๔๘ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๗. ความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๐๖ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๑.๙๖ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๑.๑๔ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๘. การให้เกียรติต่อผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๖.๓๐ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๑.๙๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๖๗.๗๓ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๑๙. สถานที่บริการสะดวกและปลอดภัย ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๘.๑๕ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ และ พอใจมาก เท่ากัน ร้อยละ ๓๘.๘๙ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๑.๐๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒๐. การบริการติดต่อสอบถามปัญหาต่างๆเกี่ยวกับการเงิน ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๒๑ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๐๖ ค่า Chi-square เท่ากับ ๓๖.๙๐ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒๑. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๖.๙๑ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๕๓.๐๙ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๔.๘๐ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒๒. การใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๓.๘๓ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๘.๑๕ ค่า Chi-square เท่ากับ ๔๑.๐๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒๓. การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๘.๑๕ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๕.๖๘ ค่า Chi-square เท่ากับ ๕๕.๘๐ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๒๔. การจัดสถานที่ให้บริการ ความเหมาะสม ของอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงานเพื่อให้บริการต่อผู้มารับบริการ ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ ๔๗.๕๓ หลังกิจกรรมแทรกแซง ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พอใจ ร้อยละ ๔๓.๘๓ ค่า

Chi-square เท่ากับ ๖๒.๘๗ P-value เท่ากับ .๐๐๑ แสดงว่า ความพึงพอใจ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น หลังจากที่ได้ให้กิจกรรมแทรกแซงแล้ว การบริการด้านการเบิกจ่ายเงินได้รับการพัฒนา มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงระบบการให้บริการ จึงมีผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจในระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงปรากฏว่า ผู้ให้บริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น มีความเข้าใจระเบียบและหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานดีขึ้น มีเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการเบิกจ่ายเงินที่ได้รับมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ซึ่งสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการด้านการเบิกจ่ายเงินของบุคลากรในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น โดยการเปรียบเทียบหาค่าความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซงด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการมารับบริการ และความล่าช้าของการให้บริการเบิกจ่ายเงินโดยคาดหวังว่าระบบการเงินที่ได้รับการพัฒนาขึ้นนี้ จะเป็นระบบที่สามารถลดความล่าช้าของการให้บริการการเบิกจ่ายเงินลงได้ และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

การพัฒนาระบบการเงิน ในการบริการเบิกจ่ายเงิน ได้ดำเนินการ ดังนี้

๑. การนิเทศงานการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ
๒. การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติ ในเรื่องกฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
๓. ศึกษาขั้นตอน พิจารณาลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว
๔. การพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการปฏิบัติงาน
๕. จัดบรรยากาศห้องทำงานของงานการเงิน หรือจุดให้บริการมีความเหมาะสม มีบรรยากาศ

นำทำงาน

๖. จัดตั้งจุดรับแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการไว้ในบริเวณกลุ่มบริหารทั่วไป

การดำเนินงานตามกิจกรรมแทรกแซง ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ระหว่าง เดือน มกราคม ๒๕๕๗ – กันยายน ๒๕๕๗ รวมเป็นระยะเวลาดำเนินการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน จำนวน ๙ เดือน หลังจากนั้นจึงได้ดำเนินการประเมินผล โดยการวัดผลหลังการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินลักษณะเดียวกันกับการวัดก่อนพัฒนาระบบฯ คือ

๑. ศึกษาสภาพข้อมูลพื้นฐาน สภาพปัญหา สาเหตุของปัญหา และความต้องการ
๒. การประเมินผลความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้มารับบริการที่มารับบริการเบิกจ่ายเงิน

และติดต่อกับงานการเงิน ได้แสดงความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซงเป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน

๓. การวัดระยะเวลาในการเบิกจ่ายเงิน ที่ผู้มารับบริการให้ข้อมูล ตั้งแต่เริ่มดำเนินการส่งหลักฐาน เอกสารการเบิกจ่ายเงิน ในหมวดค่าใช้จ่ายหมวดต่างๆ แล้วเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง

เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดผลการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน ในการวิจัยครั้งนี้ คือ การหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ดังนี้

๑. ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ของข้อมูลพื้นฐาน
๒. วิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างกลุ่มก่อนและหลังการให้

กิจกรรมแทรกแซง ด้วยสถิติ Chi-Square test

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น ๓ ขั้นตอน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สํารวจข้อมูลพื้นฐาน สภาพและสาเหตุของปัญหา จากผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จำนวน ๓๐๘ คน เก็บข้อมูลทั้งก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ได้จำนวนครั้งละ ๑๖๒ คน นำผลการสำรวจไปวิเคราะห์เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการเงินและเพื่อทราบแนวทางของการดำเนินการวิจัยว่าควรดำเนินการไปทิศทางใด จึงจะสอดคล้องกับการพัฒนาการบริการ ผลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้ พบว่า สภาพปัญหาของระบบการเบิกจ่ายเงิน ในทัศนะของผู้รับบริการ คือ การเบิกจ่ายเงินล่าช้า ร้อยละ ๙๓.๒๑ ไม่ทราบขั้นตอนและระเบียบวิธีปฏิบัติ ร้อยละ ๔๑.๙๖ การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ชัดเจน ร้อยละ ๔๑.๓๖ การบริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน ไม่มีคุณภาพ ร้อยละ ๑๓.๕๘ และเอกสารการเบิกจ่ายเงินสูญหาย ร้อยละ ๕.๕๖ สำหรับสาเหตุของปัญหา ในทัศนะผู้รับบริการเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังนี้

๑. ขาดคู่มือและตัวอย่างที่เป็นแนวปฏิบัติงาน
๒. ไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๓. ไม่เข้าใจกฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน
๔. ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน
๕. ขาดการควบคุมและติดตามประเมินผล
๖. ขาดการนิเทศงานก่อนการปฏิบัติงาน
๗. เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
๘. ขาดการประชาสัมพันธ์
๙. เจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
๑๐. ขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๑. ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
๑๒. เจ้าหน้าที่ไม่ตรงต่อเวลา
๑๓. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและประสบการณ์
๑๔. บุคลากรไม่มีคุณภาพ

ขั้นตอนที่ ๒ เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน โดยนำข้อมูลจากสภาพและสาเหตุของปัญหาจากขั้นตอนแรกมาศึกษาวิเคราะห์ และสรุปผล เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับงบประมาณ อัตรากำลัง วัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ของแต่ละหน่วยงาน ผลสรุปจะนำมาพิจารณาจากการวิเคราะห์เชิงระบบ (System Analysis) ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการดำเนินการ (Process) ตามที่ได้นำเสนอแล้วในบทที่ ๓

ขั้นตอนที่ ๓ ดำเนินการวิจัย โดยดำเนินการตามแนวทางที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ ๒ นำไปปฏิบัติพร้อมการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อหาข้อสรุปโดยมีวิธีการประเมินผลการให้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของบุคลากรผู้ให้บริการก่อนและหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง ๙ เดือน แล้วจัดการเปลี่ยนแปลงว่าไปทิศทางใดเพื่อสอดคล้องกับความต้องการหรือความพึงพอใจ สามารถจัดทำคู่มือเอกสารแนวทางการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของกลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ได้แก่ การพัฒนาระบบสลิปเงินเดือน (E-slip) สำหรับบุคลากร จัดตั้งจุดรับแบบแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการไว้ในบริเวณกลุ่มบริหารทั่วไป และการจัดบรรยากาศห้องทำงาน งานการเงิน และบัญชี และจุดให้บริการที่มีความเหมาะสม ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๒ อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ให้บริการมีความเข้าใจกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวนโยบายของสำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ในการปฏิบัติงานดีขึ้น ผู้ให้บริการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพมากขึ้น มีระบบการเบิกจ่ายเงินที่ดีและรวดเร็ว ถูกต้อง ส่งผลให้ทัศนคติของผู้มารับบริการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการให้กิจกรรมแทรกแซงดังที่กล่าวมาแล้วในกิจกรรมการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงพัฒนา ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น

๑) ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการการเบิกจ่ายเงินอย่างต่อเนื่อง โดยให้มีกิจกรรมแทรกแซงต่อให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การนิเทศงาน การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรที่เกี่ยวกับการให้บริการ การติดตามผลการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการอ้างอิง

๒) ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ให้บริการอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๓) มีการจัดตั้งคณะกรรมการประสานงานการเบิกจ่ายเงิน โดยให้หัวหน้ากลุ่มงานภายในสำนักงานเป็นคณะกรรมการ

๔) จัดประชุมปรึกษาหารือคณะกรรมการประสานงานการเบิกจ่ายเงิน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ ๑ ครั้ง

๕) ควรมีฐานข้อมูลแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการเบิกจ่ายเงิน พร้อมทั้งคู่มือการใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษาด้วยตนเอง ในระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (LAN) ข้อมูลไปยังกลุ่มงานต่างๆ ภายในและภายนอกสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น ซึ่งจะทำให้ลดภาระงานด้านการให้คำปรึกษาหรือการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ

๖) ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงิน เพราะจะทำให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

๑) ควรมีการศึกษาการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน

๒) ระบบการบริการที่ได้รับการพัฒนานี้ สามารถนำไปประยุกต์และปรับใช้ตามความเหมาะสมกับงานบริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานในสังกัดที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่ได้ แต่ต้องมีการประเมินผลเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานให้มากที่สุด

๓) ออกหลักเกณฑ์แนวทางการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินให้เกิดความยั่งยืน และมีระบบการเบิกจ่ายเงินที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

๔) ศึกษาการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงิน ให้มีความเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อปรับเปลี่ยนระบบการเบิกจ่ายของสำนักงาน ในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ ชันธนาภา และพูนศักดิ์ แสงพันธ์.(๒๕๓๑). การบริหารการเงินและธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไกรยุทธ อีรตยานันท์.(๒๕๒๘). หลักการงบประมาณแผ่นดิน. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- เจียร ทองนุ้ม.(๒๕๓๒). การศึกษาปัญหาการบริหารธุรการและการเงินของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- เชิดศักดิ์ โฉวาสันต์.(๒๕๒๒). การวิจัยทางพฤติกรรมและสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(๒๕๓๐). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ สาธิตสมิตพงษ์.(๒๕๓๙). การพัฒนาระบบการบริหารงานบัตรประจำตัวประชาชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(๒๕๔๐). คู่มือการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Dos & Windows. กรุงเทพฯ. เจริญดีการพิมพ์.
- _____.(๒๕๔๐). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ.
- _____.(๒๕๓๑). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์สามเจริญพานิช.
- ประภา ลิ้มประยูร.(๒๕๒๘). เครื่องมือในการประเมินผลการพยาบาลอนามัยชุมชน. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการเลือกสรรการพยาบาลอนามัยชุมชน. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.
- ปิยะ ดอนเขวา.(๒๕๔๐). การศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุ สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปรีชา สันรัมย์.(๒๕๔๑). การพัฒนาศักยภาพคณะกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดทำแผนพัฒนาตำบล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พวงทอง เจริญภักดี.(๒๕๓๘). ระบบการนิเทศงานสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค. วารสารสาธารณสุข. ปีที่ ๓ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๒๐ : ๗๘)
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(๒๕๔๐). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี.(๒๕๓๓). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ. คณะวิชาการวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์.(๒๕๔๑). การวิจัยปฏิบัติการ : เครื่องมือนักพัฒนาสังคม. ขอนแก่น. โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์.
- ไพศาล ไชยมงคล.(๒๕๒๖). งบประมาณแผ่นดิน ทฤษฎีและปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.(๒๕๓๐). เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ หน่วยที่ ๑-๖ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. กรุงเทพฯ.

- _____. (๒๕๓๓). เอกสารการสอนชุดวิชา ทฤษฎีและนโยบายการเงิน หน่วยที่ ๑-๓ สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ.
- มยุรนา ศรีสุภนันต์ และคณะ. (๒๕๓๘). **ประสิทธิภาพและความคล่องตัวของระบบบริหารงานบุคคล การเงิน และพัสดุ**. งานวิจัย. คณะกรรมการฝ่ายวิชาการ สมาคณาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- มยุรี ทิพย์สิงห์. (๒๕๔๑). **การพัฒนาระบบบริหารงบประมาณ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น**. รายงาน การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุพาพรรณ คุณาธิปพงษ์. (๒๕๓๙). **ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินที่มีต่อการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ร่มไทร กล้าสุนทร. (๒๕๒๕). **การบริหารงานบริการสาธารณสุขในชนบท**. กรุงเทพฯ. คณะสาธารณสุข ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รีน ช่างสาร. (๒๕๓๗). **การให้บริการเพื่อประชาชนประทับใจ**. ที่ปรึกษาสถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในราชการ สำนักงาน กพ.
- วิไลรัตน์ สุภาพ. (๒๕๔๐). **การปรับปรุงระบบจัดซื้อวัสดุของวิทยาลัยการศึกษา**. รายงานการค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี และคณะ. (๒๕๔๐). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ. พชรกานต์พับลิเคชั่น.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (๒๕๔๒). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์**. พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพฯ. สถาบัน ราชภัฏเลย.
- สมชัย วุฒิปรีชา. (๒๕๓๔). **ข่าวกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ ๘๖๒๕**. กรุงเทพฯ. ศูนย์ประชาสัมพันธ์ กระทรวงศึกษาธิการ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๕). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์ และคณะ. (๒๕๒๓). **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ. ไทยวัฒนา พานิช.
- สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมัครงการ. (๒๕๔๐). **การวิเคราะห์ทางสังคมเพื่อการพัฒนา แนวความคิด และวิธีการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๖ จังหวัดขอนแก่น. (๒๕๕๗). **รายงานประจำปี ๒๕๕๗**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- อัจจิมา จันทรทิพย์. (๒๕๒๕). **การบริหารการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อ่อนเรือน มงคลชัย. (๒๕๔๐). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่ บุคคลในมหาวิทยาลัยขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Michael Hammer & James Champy. (๑๙๙๔). **Re-engineering the Corporation A manifesto for Business Revolution**. Nicholas Publishing.