

# การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

## Development of financial service management system of Office of Disease Prevention and Control 6<sup>th</sup> Khon Kaen

ประจวบ ศรีวงษ์ ศศ.ม. (พุทธศาสนาและปรัชญา)

*Prajob Sriwong M.A. (Buddhism and Philosophy)*

วิไลวรรณ โยคุณ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

*Wilaiwan Yokhun M.B.A. (Business Administration)*

สัณญา ใจคง บธ.บ. (บริหารธุรกิจ)

*Sanya Jaikong B.B.A. (Business Administration)*

สิทธิพร นามมา ส.ม. (การบริหารสาธารณสุข)

*Siththiporn Namma M.P.H (Public Health Administration)*

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

*Office of Disease Prevention and Control 6<sup>th</sup> Khon Kaen*

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ประชากรศึกษาคือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น จำนวน 162 คน รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการวิจัย มี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ศึกษาสภาพปัญหา จากการสำรวจความคิดเห็นสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (2) กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน จากการอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) ของผู้เกี่ยวข้อง และ (3) ประเมินผลความพึงพอใจแนวทางการดำเนินงาน ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม 2557 ถึงเดือนกันยายน 2558 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และแนวทางการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนา และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า

- 1) การวิเคราะห์สภาพปัญหาจากการสำรวจความคิดเห็นสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ได้ข้อสรุปว่า หน่วยงานยังขาดคู่มือการปฏิบัติงาน
- 2) การนำสภาพปัญหามากำหนดแนวทางการดำเนินงานโดยการสนทนากลุ่ม ได้ข้อสรุปว่าให้หน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- 3) ประเมินผลความพึงพอใจ พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก

จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพของงานควรมีการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร เพื่อปลูกจิตบริการให้กับบุคลากรของหน่วยงานได้ตระหนักถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนของหน่วยงานต่อไป

**คำสำคัญ:** คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบเบิกจ่ายเงิน

### Abstract

The objectives of this study was: to develop the financial service system of the Office of Disease Prevention and Control 6<sup>th</sup> Khon Kaen (ODPC6 ). The operation research was applied. The study population was 162 health personnels of ODPC6. The research process composed of 3 stages including : 1) situation analysis and definid the gap of financial service system problem of ODPC6. 2) to develop and improve the system of financial service

of ODPC 6. and 3) to evaluate satisfaction levels of the system in government service. The research study was conducted between October 2014 and September 2015. The research instruments were : questionnaires and the group discussion recorded form. The data were analyzed by descriptive statistics and content analysis. The research findings as follows.

1) Situation system analysis found that the financial system in ODPC6 lack of standard operating procedure.

2) To develop the system of financial service a standard operating procedure was set up from group discussion and practice.

3) The satisfaction levels of the financial system in government service was ranked at the high levels.

The quality improvement should be done in the setting of total quality management for mindfulness and awareness of health personnel. The standard operating procedure is the key process to support the organization system.

**Keywords:** standard operating procedure, financial service management system

## บทนำ

ระบบการเบิกจ่ายเงิน มีความสำคัญต่อบุคลากรในสำนักงาน เป็นอย่างยิ่งเนื่องจากทุกกลุ่มงานจะต้องมีการดำเนินงานตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อบริหารงานตามแผนงานและโครงการ ตลอดทั้งมีการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการปฏิบัติราชการ ระบบการเบิกจ่ายเงิน ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบโดยงานธุรการการเงินและบัญชีลงทะเบียนรับเอกสารการเงิน เสนอหัวหน้างานการเงินและบัญชีเพื่อตรวจสอบความถูกต้องตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินที่เกี่ยวข้อง 2) เสนอหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไปเพื่อความเห็นชอบ 3) เสนอผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ 4) บันทึกรับในหลักฐานขอเบิก (ทะเบียนคุม) จำแนกประเภทหมวดรายจ่าย จัดทำรายละเอียดประกอบการเบิกจ่าย เบิกจ่ายผ่านระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐ GFMIS และ 5) ตรวจสอบการโอนเงินเข้าบัญชี นำเอกสารการเบิกจ่ายเสนอผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเขียนเช็คสั่งจ่ายลงนาม จ่ายเงินให้ผู้มีสิทธิรับเงินตามสิทธิโดยยึดหลักตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ซึ่งบางครั้งผู้มารับบริการจะไม่เข้าใจขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลการเบิกจ่ายแสดงให้เห็นว่า มีปัญหาาระหว่างผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ

ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการได้เสนอระบบเบิกจ่ายที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการมากที่สุด<sup>(1)</sup>

จากผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการให้บริการของงานการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารทั่วไป ปีงบประมาณ 2558 พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการงานการเงินและบัญชีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก แต่ยังคงค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับงานอื่น จากข้อมูลดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ซึ่งอาจจะมีสาเหตุมาจากการให้บริการของงานการเงินและบัญชีที่ขาดคุณภาพ การให้บริการของงานการเงิน พิจารณาจาก work flow ความทันเวลาในการจ่ายเงิน และความถูกต้องของใบสำคัญรับเงินในการจัดประชุม และบุคลากรมีการรับรู้เรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงินค่อนข้างน้อย<sup>(2)</sup>

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายของหน่วยงานหาแนวทางการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงาน คาดว่าผลที่ได้ จะก่อให้เกิดระบบการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อนำสภาพปัญหามากำหนดแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อประเมินผลแนวทางการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Operation research) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาสภาพปัญหา จากการสำรวจความคิดเห็นสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

ประชากร คือ บุคลากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

กำหนดสัดส่วน ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ประเภท	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ข้าราชการ	151	79
พนักงานราชการ	26	15
ลูกจ้างประจำ	113	59
ลูกจ้างชั่วคราว	8	4
ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้า	10	5
<b>รวม</b>	<b>308</b>	<b>162</b>

การสุ่มตัวอย่าง สุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีการจับสลากแบบไม่ใส่คืน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert type)<sup>(4)</sup> แบ่งระดับการวัดเป็น 4 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ ค่อนข้างพอใจ และไม่พอใจ

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา อธิบายข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และ

กลุ่มตัวอย่าง สามารถคำนวณขนาดตัวอย่างได้จากสูตร ดังนี้<sup>(3)</sup>

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

กำหนดค่าดังนี้

- Z = ค่าคะแนนมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระดับความเชื่อถือได้ กำหนดค่าเท่ากับ 1.96 ถ้าต้องการความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 95%
- P = สัดส่วนของประชากร (กำหนดให้เป็น 0.5)
- N = จำนวนประชากรของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น
- e = ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดได้ 5%
- n = จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดกลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง = 162 คน

ความถี่และแปรผลข้อมูล ออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 คือ ไม่พอใจ ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 คือค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 คือพอใจ และค่าเฉลี่ย 3.51-4.00 คือพอใจมาก

**ขั้นตอนที่ 2** กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน จากการอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) ของผู้เกี่ยวข้อง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 30 คน ประกอบด้วยทีมผู้บริหารจำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่ม/งานจำนวน 15 คน และตัวแทนนักวิชาการจำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการ

ศึกษาคือ ประเด็นอภิปรายกลุ่มที่ได้จากการสำรวจสภาพปัญหา และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเนื้อหา (Content analysis)

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจแนวทางการดำเนินงาน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน ที่เป็นกลุ่มเดิมตามขั้นตอนที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่แบบสอบถามโดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert type) แบ่งระดับการวัดเป็น 4 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ ค่อนข้างพอใจ และไม่พอใจ โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา อธิบายข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละและความถี่ และแปลผลข้อมูลออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 คือไม่พอใจ ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 คือค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 คือพอใจ และค่าเฉลี่ย 3.51–4.00 คือพอใจมาก

## ผลการศึกษา

1. การศึกษาสภาพปัญหาการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากการสำรวจความคิดเห็นสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.06 เพศหญิง ร้อยละ 54.94 กลุ่มอายุส่วนมากอยู่ในช่วง 30–39 ปี ร้อยละ 32.72 อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 36.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.15 ระดับการศึกษาส่วนมากระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.06 กลุ่มสถานภาพแยกตามประเภท ส่วนมากเป็นข้าราชการร้อยละ 48.86 น้อยสุดเป็นกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวร้อยละ 2.47 ระยะเวลาที่ติดต่องานการเงินมากที่สุดคือระยะเวลา 4–6 ปี ร้อยละ 32.72 น้อยที่สุดคือระยะเวลา 11–13 ปี ร้อยละ 4.30 ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ติดต่องานการเงิน 7.93 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.96 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=162)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	73	45.06
	หญิง	89	54.94
อายุ	< 30 ปี	47	29.01
	30 – 39 ปี	53	32.72
	40 – 49 ปี	48	29.63
	50 ปี ขึ้นไป	14	8.64
อายุเฉลี่ย	36.53	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9.15	ค่าต่ำสุด 24 ค่าสูงสุด 59
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	37	22.84
	ปริญญาตรีขึ้นไป	125	77.16

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n=162)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
ข้าราชการ	79	48.76
พนักงานราชการ	15	9.26
ลูกจ้างประจำ	59	36.42
ลูกจ้างชั่วคราว	4	2.47
ผู้จัดการบริษัท/เจ้าของร้านค้า	5	3.09
<b>ระยะเวลาที่ติดต่องานการเงิน</b>		
1 - 3 ปี	22	13.60
4 - 6 ปี	53	32.72
7 - 10 ปี	44	27.16
11 - 13 ปี	7	4.30
13 ปีขึ้นไป	36	22.22
ระยะเวลาเฉลี่ย	7.93	
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	5.96	

1.2 ข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อจำแนกรายประเด็น

พบประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นการสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 สำหรับประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุดคือ ประเด็นการสอบถามจากเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
<b>ด้านการรับรู้เรื่องระเบียบการเบิกจ่ายเงิน</b>							
1 หนังสือระเบียบทางราชการ (การเบิกจ่าย)	3 (1.85)	47 (29.01)	86 (53.09)	26 (16.05)	2.17	0.53	ค่อนข้างพอใจ
2. สอบถามจากเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	2 (1.23)	51 (31.48)	74 (45.68)	35 (21.60)	2.12	0.50	ค่อนข้างพอใจ

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
3. สอบถามจากเพื่อนร่วมงาน	45 (27.78)	70 (43.21)	39 (24.07)	8 (4.94)	2.94	0.57	พอใจ
4. อ่านวารสารสำนักงาน	16 (9.88)	70 (43.21)	67 (41.36)	9 (5.56)	2.57	0.68	พอใจ
5. หนังสือแจ้งเวียนของสำนักงาน	7 (4.32)	63 (38.89)	74 (45.68)	18 (11.11)	2.36	0.87	ค่อนข้างพอใจ
<b>ด้านกระบวนการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงิน</b>							
6. การเบิกจ่ายเงินล่าช้า	9 (5.56)	67 (41.36)	66 (40.74)	20 (12.35)	2.81	0.63	พอใจ
7. ระบบการจัดเก็บเอกสารและการป้องกันการสูญหาย	7 (4.32)	63 (38.89)	74 (45.68)	18 (11.11)	2.36	0.55	ค่อนข้างพอใจ
8. การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ชัดเจน ไม่ยืดหยุ่นตามระเบียบวิธีปฏิบัติ	7 (4.32)	65 (40.12)	69 (42.59)	21 (12.96)	2.36	0.59	ค่อนข้างพอใจ
9. การบริการการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานฯ ขาดคุณภาพ	4 (2.47)	89 (54.94)	59 (36.42)	10 (6.17)	2.54	0.72	พอใจ
<b>ด้านสภาพแวดล้อมของงานการเงินและบัญชี</b>							
10. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ	9 (5.56)	60 (37.04)	77 (47.53)	16 (9.88)	2.38	0.67	ค่อนข้างพอใจ
11. อุปกรณ์สำนักงานเทคโนโลยีที่เอื้อต่อการให้บริการ	7 (4.32)	55 (33.95)	75 (46.30)	25 (15.43)	2.67	0.48	พอใจ
12. สถานที่ทำงานมีความสะอาดและปลอดภัยในการให้บริการ	18 (11.11)	78 (48.15)	59 (36.42)	7 (4.32)	2.36	0.63	ค่อนข้างพอใจ
<b>ด้านบุคลากรผู้ให้บริการงานการเงินและบัญชี</b>							
13. ความสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการ	15 (9.26)	55 (33.95)	76 (46.91)	16 (9.88)	2.43	0.64	ค่อนข้างพอใจ
14. ความเต็มใจในการให้บริการ	15 (9.26)	60 (37.04)	76 (46.91)	11 (6.79)	2.49	0.67	ค่อนข้างพอใจ
15. ความเสมอภาคในการให้บริการ	7 (4.32)	58 (35.80)	66 (40.74)	31 (19.14)	2.25	0.61	ค่อนข้างพอใจ
16. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	17 (10.49)	77 (47.53)	61 (37.65)	7 (4.32)	2.64	0.52	พอใจ

**ตารางที่ 2** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสภาพปัจจุบันและปัญหาของการใช้บริการระบบการเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
17. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ (การแต่งกาย กริยาวาจา)	11 (6.79)	67 (41.36)	71 (43.83)	13 (8.02)	2.47	0.58	ค่อนข้างพอใจ
18. การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ	13 (8.02)	62 (38.27)	78 (48.15)	9 (5.56)	2.49	0.60	ค่อนข้างพอใจ
<b>ภาพรวม</b>					<b>2.46</b>	<b>0.53</b>	<b>ค่อนข้างพอใจ</b>

**2. การพัฒนาระบบการเบิกจ่าย**

**2.1 การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานเบิกจ่ายของหน่วยงาน**

จากการอภิปรายกลุ่ม (Group discussion) ของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีและผู้เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2558 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม 30 คน ประกอบด้วยทีมผู้บริหารจำนวน 3 คน หัวหน้ากลุ่ม/งานจำนวน 15 คน และตัวแทนนักวิชาการจำนวน 12 คน โดยสรุปที่ประชุมเห็นควรให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure : SOP) รายละเอียดดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** สภาพปัญหาปัจจุบัน ความคิดเห็น และแนวทางแก้ปัญหาการเบิกจ่ายการเงินงบประมาณของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

ประเด็นปัญหา	ความคิดเห็น	แนวทางแก้ปัญหา
ขาดคู่มือการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี	<ol style="list-style-type: none"> <li>ควรพัฒนาแนวทางให้เป็นมาตรฐานการดำเนินงานด้านการเงินและบัญชี ตามแนวทางของ PMQA</li> <li>สื่อสารแนวทางการเบิกจ่ายเงินถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั้งสำนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานการเบิกจ่ายเงิน</li> <li>เพิ่มมาตรการในการติดตามควบคุมการดำเนินงานตามแนวทางที่หน่วยงานได้สร้างขึ้น นำปัญหาอุปสรรคมาปรับแก้ไขในต่อไป</li> </ol>	ให้จัดทำ SOP ของงานการเงินและบัญชี

ตารางที่ 3 สภาพปัญหาปัจจุบัน ความคิดเห็น และแนวทางแก้ปัญหาการเบิกจ่ายการเงินงบประมาณ  
ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ความคิดเห็น	แนวทางแก้ปัญหา
บุคลากรไม่เข้าใจกฎระเบียบ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. งานการเงินและบัญชีไม่ได้มีเวทีชี้แจงให้บุคลากรรับทราบกฎระเบียบ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานทราบทั่วกัน</li> <li>2. บุคลากรไม่ให้ความสำคัญในการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังอย่างเคร่งครัด ทำให้มีการเรียกเก็บเงินคืนจากการตรวจสอบภายในกรมควบคุมโรค</li> <li>3. การติดตามควบคุมการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบมีความยืดหยุ่น ไม่ปฏิบัติตามระเบียบเบิกจ่ายอย่างเคร่งครัด ทำให้เกิดการจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบ</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ชี้แจงโดยจัดทำหนังสือเวียนแจ้งกลุ่ม/งาน ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ</li> <li>- แจ้งที่ประชุมคณะกรรมการวางแผนและประเมินผลประจำเดือนของหน่วยงานในการติดตามควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ</li> <li>- ใช้ระบบติดตามในเว็บไซต์ของหน่วยงาน BMC และช่องทางอื่นๆ เช่น การใช้โทรศัพท์ปรึกษาโดยตรงกับเจ้าหน้าที่การเงิน หรือหัวหน้างานการเงินและบัญชี หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป หรือปรึกษาโดยตรงกับผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul>
กระบวนการจ่ายเงิน ทดรองราชการ	จัดทำจุดบริการที่เป็นลักษณะของ One Stop Service	การให้บริการที่จุดเดียวได้ เบ็ดเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการส่ง หลักฐานการเบิกจ่ายเงินที่ไม่เกิน 10,000 บาท ในเงื่อนไข ถูกต้อง ครบถ้วนและมีเงิน จะได้รับเงินทันที

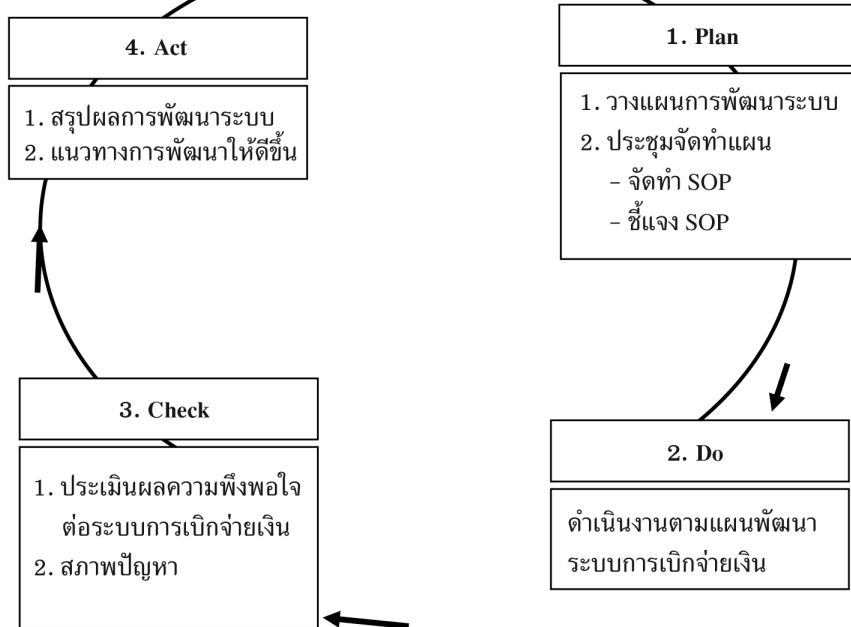
## 2.2 ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

จากสถานการณ์การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่นที่นำไปสู่การพัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์สถานการณ์ นำสถานการณ์ที่เป็นปัญหามาร่วมกันวางแผนปัญหา ดำเนินการตามแผน ตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และประเมินผลระบบ โดยมีรูปแบบดังแผนภาพข้างล่าง

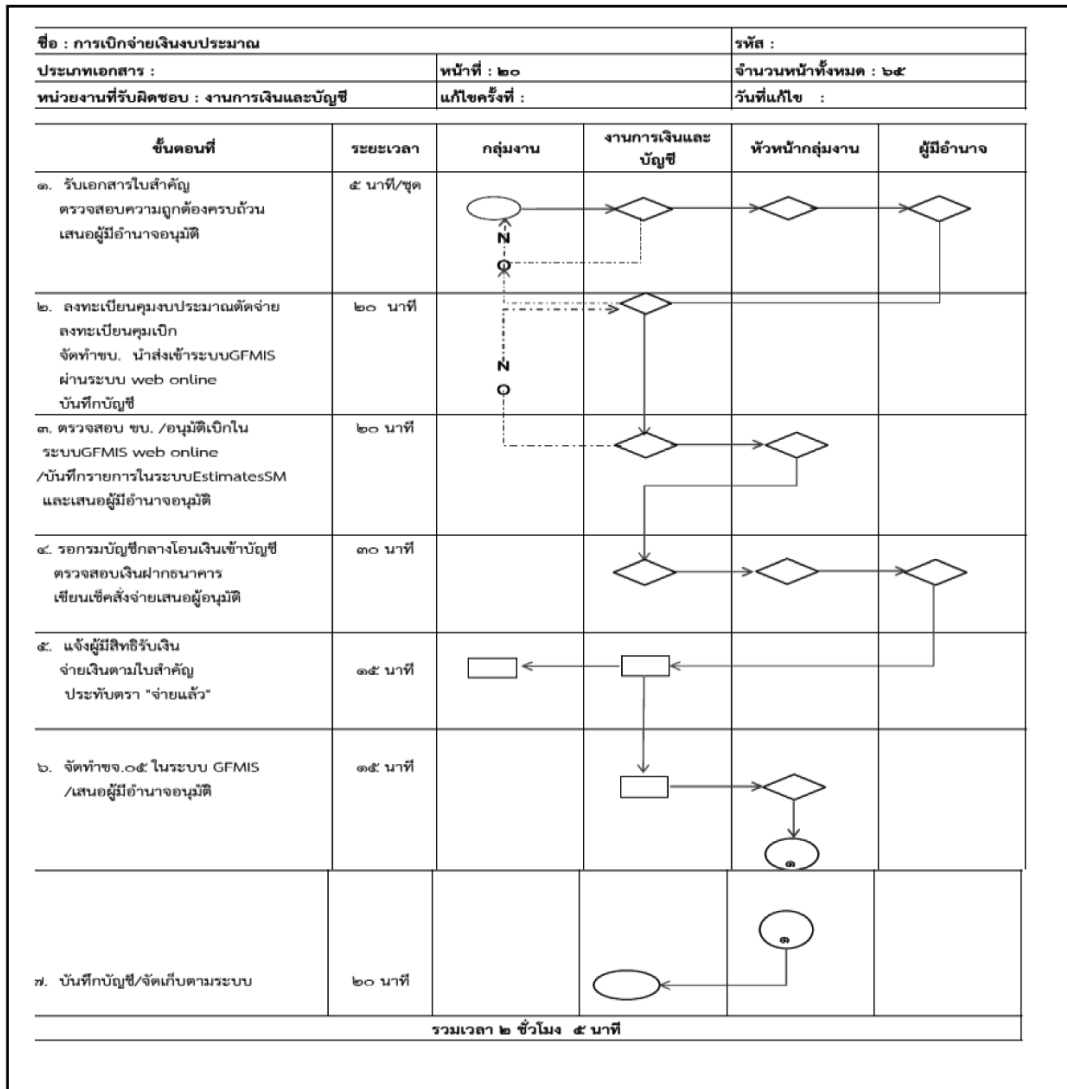


ระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

วิเคราะห์สภาพปัญหา



แผนภาพที่ 1 การพัฒนาระบบเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น



แผนภาพที่ 2 คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ SOP การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

3. ผลการประเมินระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น พบว่าภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อจำแนกรายประเด็น พบประเด็นที่มี

คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ประเด็นระบบการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ เงินตรองราชการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 สำหรับประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุดคือ ประเด็นห้องทำงานและสถานที่บริการงานการเงินและบัญชีมีความสะดวกในการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55 รายละเอียดดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น

ประเด็นคำถาม	ความพึงพอใจ				ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
1. ระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ งบบุคลากร งบดำเนินงาน งบอุดหนุน งบรายจ่ายอื่น งบลงทุน และงบกลาง	124 (76.54)	34 (20.99)	3 (1.85)	1 (0.62)	3.70	0.51	พอใจมาก
2. ระบบการเบิกจ่ายเงินยืมราชการ	120 (74.07)	36 (22.22)	6 (3.70)		3.70	0.59	พอใจมาก
3. ระบบการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ เงินอุดหนุนราชการ	128 (79.01)	31 (19.14)	2 (1.23)	1 (0.62)	3.77	0.53	พอใจมาก
4. ระบบการเบิกจ่ายเงินบำรุงสถานบริการ สาธารณสุข และเงินนอกงบประมาณอื่น	119 (73.46)	39 (24.07)	3 (1.85)	1 (0.62)	3.70	0.49	พอใจมาก
5. การเบิกจ่ายเงินมีขั้นตอนยุ่งยากไม่ชัดเจนไม่ยืดหยุ่นตามระเบียบวิธีปฏิบัติ ทำให้การเบิกจ่ายเงินล่าช้า	75 (46.30)	57 (35.19)	20 (12.35)	10 (6.17)	3.22	0.73	พอใจ
6. การจัดเก็บเอกสารและการป้องกันการสูญหายและความปลอดภัยของเอกสาร หลักฐานการเงิน	103 (63.58)	45 (27.78)	9 (5.56)	5 (3.09)	3.52	0.62	พอใจมาก
7. อุปกรณ์สำนักงาน เทคโนโลยีที่เอื้อต่อการให้บริการ	109 (67.28)	42 (25.93)	8 (4.94)	3 (1.58)	3.59	0.76	พอใจมาก
8. บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจเอาใจใส่ในการให้บริการ	89 (54.94)	66 (40.75)	5 (3.09)	2 (1.23)	3.49	0.82	พอใจ
9. ห้องทำงานและสถานที่บริการงานการเงินและบัญชีมีความสะดวกในการให้บริการ	71 (43.83)	55 (33.95)	24 (14.81)	12 (7.41)	3.14	0.55	พอใจ
10. ภาพรวมความพึงพอใจในระบบการเบิกจ่ายเงิน	104 (64.20)	45 (27.78)	9 (5.56)	4 (2.47)	3.54	0.58	พอใจมาก

**3.2 สะท้อนสภาพปัญหาอุปสรรคจากการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ**

1. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เมื่อมีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เงินสวัสดิการ เงินยืมราชการ และเงินอุดหนุนราชการ ควรมีการสื่อสารให้ผู้มีสิทธิรับเงินทราบด้วยในกรณีโอนเงินเข้าบัญชีของผู้มีสิทธิรับเงิน

2. งานการเงินและบัญชี ควรมีแนวทางให้ทุกกลุ่มเนื่องจากมีปัญหาการดำเนินงานแล้ว ถ้ามุ่งหน้าให้การเงินแต่ละคนตอบไม่เหมือนกัน

3. งานการเงิน กรณียืมเงินไปราชการ ควรพิจารณาตัด/ปรับลดในบางกรณี เช่น การจัดประชุม/สัมมนา แต่การไปราชการเพื่อประเมินมาตรฐาน/นิเทศงานซึ่งมีค่าใช้จ่ายตายตัวอยู่แล้ว ไม่ควรตัด

## สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่นำระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น มาแก้ไขปัญหาการเบิกจ่ายเงินประมาณของหน่วยงาน โดยเน้นการดำเนินงานแบบวงจรคุณภาพ P-D-C-A<sup>(5)</sup> เริ่มด้วยกระบวนการวางแผนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) ชี้แจงคู่มือการปฏิบัติงาน การนำคู่มือการปฏิบัติงานสู่การปฏิบัติ การประเมินผลการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน และปรับคู่มือการปฏิบัติงาน ในปีต่อไป<sup>(6,7)</sup> ซึ่งระบบที่พัฒนาขึ้นนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในเชิงผลลัพธ์ โดยค่าคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบฯ ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก แต่ถึงอย่างไรก็ตามการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เรียนรู้ข้อคิดสำคัญของกระบวนการดำเนินงานตามหลัก PMQA โดยมีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. คู่มือการปฏิบัติงาน หรือ SOP ถือเป็นกระบวนการลดขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการดำเนินงานตามหลัก PMQA ในหมวดที่ 6 ที่ว่าด้วยกระบวนการสร้างคุณค่า โดยกระบวนการสร้างระบบการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น ที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือ SOP เป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การพัฒนางานโดยได้ผังการไหลของงาน (work flow) ใหม่ที่สามารถลดขั้นตอนการทำงาน สอดคล้องกับการพัฒนางานตามทฤษฎีของลิน<sup>(8,9)</sup> กล่าวคือ ระบบที่มุ่งเน้นในเรื่องการไหล (Flow) ของงานเป็นหลัก โดยการกำจัดความสูญเปล่าต่างๆ ของงาน และเพิ่มคุณค่าให้กับตัวสินค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งระบบการผลิตแบบลีนได้พัฒนาจากกระบวนการผลิตของโตโยต้า ซึ่งเป็นระบบที่มุ่งการพัฒนาการบริหารเวลาและการทำงานโดยลดการสูญเสีย 7 ประการ ได้แก่ ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตมากเกินไป ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลัง ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว ความสูญเสียเนื่องจากการกระบวนการผลิต ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย และความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย

2. การติดตามการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปทดลองใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของงานต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เริ่มตั้งแต่บุคลากรผู้ปฏิบัติต้องทำความเข้าใจกับคู่มือการปฏิบัติงาน การสื่อสารคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรหรือผู้รับบริการให้เกิดความเข้าใจเป็นแนวทางเดียวกันหากเป็นไปได้ควรมีการทดสอบความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารด้วยจะทำให้เห็นสภาพปัญหาที่ต้องปรับปรุงอีกครั้ง การมีช่องทางรับข้อเสนอนี้เป็นระยะเพื่อรับทราบสภาพปัญหาการนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ การประเมินผล การนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้ และสรุปผลการดำเนินงานตลอดจนนำสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นไปวางแผนสำหรับปรับกระบวนการ<sup>(7)</sup> ต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1.1 หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์การให้บริการและการติดต่อสอบถามขั้นตอนการให้บริการ

1.2 หน่วยงานควรลดขั้นตอนในการให้บริการ และกำหนดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกทราบขั้นตอนอย่างชัดเจน

1.3 หน่วยงานควรจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้บริการและจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ แบบฟอร์มให้พร้อมในการบริการ

1.4 หน่วยงานควรจัดอบรมจิตบริการหรือการให้บริการด้วยหัวใจให้กับบุคลากรผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยการนำคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP) มาเป็นข้อกำหนดต่างๆ ของผู้รับบริการ และมีการสื่อสารข้อกำหนดต่างๆ ไปสู่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้รับทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการทำงานด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

1.5 ควรมีการจัดทำข้อกำหนดหรือข้อตกลงของหน่วยงาน โดยเฉพาะงานการเงินเกี่ยวกับปัญหาการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาที่เป็นสาเหตุโดยแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับการลดข้อผิดพลาดด้านการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการของงานสนับสนุน

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ แพทย์หญิงศศิธร ตั้งสวัสดิ์ ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น และบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่นทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อมูล และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

1. กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น. รายงานการสรุปผลประจำงบประมาณ 2557. งานการเงินและบัญชี กลุ่มบริหารทั่วไป สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น; 2558.
2. กลุ่มพัฒนาองค์กร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น. รายงานการสรุปผลการประเมินเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ. งานพัฒนาบุคลากร กลุ่มพัฒนาองค์กร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น; 2558.
3. อรุณ จิรวัดน์กุล. สถิติทางวิทยาศาสตร์สุขภาพเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา; 2552.
4. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2553.
5. Deming WD. Out of the Crisis. MIT Center for Advanced Engineering Study; 1986.
6. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค. คู่มือการพัฒนากระบวนการคุณภาพองค์กร กรมควบคุมโรค. กรุงเทพฯ: อักษรกราฟฟิคแอนดี้ดีไซน์; 2557.
7. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย จำกัด; 2558.
8. ปารเมศ ชูติมา. แนวทางการลดขั้นตอนกระบวนการทำงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านการขนส่งมวลชนและขนส่งสินค้า (Operations Reduction Guidelines in State Enterprise of Mass Transit and Transportation). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2551.
9. มยุรี ทิพย์สิงห์. การพัฒนาระบบบริหารงบประมาณ: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น. [รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต]. ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2551.