

เรื่องที่ 13

การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

Development of an Official Travel Reimbursement Manual for Personnel at

Kamphaeng Phet Rajabhat University, Mae Sot.

มัลลิกา ปัญญาเทพ, ทิพย์วรรณ ศิบุญนันท์

Mallika Panyathep, Tipawan Sibunnan

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)

งานวิจัยเรื่อง "การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด" เป็นการดำเนินงานภายใต้แนวคิดงานประจำสำนักงานวิจัย มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร และ 3) เพื่อทดลองและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร เป็นบุคลากรสายการสอนและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด รวม 50 คน ใช้แบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ในการเก็บข้อมูลแบบมาตรวัดค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา จากนั้นใช้การสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้างกับกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ มาก่อนซึ่งมีจำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความสร้างข้อสรุปอุปนัย ผลจากการศึกษานำไปจัดทำหมวดหมู่แยกประเภทเพื่อปรับปรุงคู่มือเบิกจ่ายฯ จนได้เป็นคู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุงที่สอดคล้องกับการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ จากนั้นนำคู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุงไปเผยแพร่ให้บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ได้ศึกษาและทำการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถามแบบมาตรวัดค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อคู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุงอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.57$) ผลการทดลองให้บุคลากรในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เขียนรายงานการเดินทางไปราชการทั้งก่อนและหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง พบว่าก่อนการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง จำนวนของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ถูกต้องมีเพียงร้อยละ 40 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง แต่ภายหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง บุคลากรกลุ่มตัวอย่างสามารถเขียนรายงานได้อย่างถูกต้องเป็นจำนวนร้อยละ 100 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง

คำสำคัญ : คู่มือการเบิกจ่าย, ค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ, การพัฒนาคู่มือ, งานประจำสำนักงานวิจัย

ABSTRACT

The research titled “Development of an Official Travel Reimbursement Manual for Personnel at Kamphaeng Phet Rajabhat University, Mae Sot” was conducted under the Routine to Research (R2R) approach. The study had three objectives: 1) to examine the current conditions and challenges in the use of the existing travel reimbursement manual, 2) to develop an improved version of the manual, and 3) to test and evaluate user satisfaction with the revised manual. The study involved a sample of 50 academic and support personnel from the university. Data were collected using a five-point Likert scale questionnaire assessing the current use and associated issues of the manual and were analyzed using descriptive statistics. Additionally, unstructured interviews and focus group discussions were conducted with 10 personnel who had prior experience with the manual. The qualitative data were analyzed through content analysis and inductive reasoning. Findings from both phases were categorized and used to guide the development of an improved manual that addressed the identified issues. The revised manual was then distributed to the same group of 50 participants, who were asked to review and evaluate their satisfaction using another five-point Likert scale questionnaire. The analysis revealed that the overall satisfaction level was at the highest level ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.57$). Furthermore, a trial involving 10 personnel required them to prepare travel reimbursement reports both before and after using the revised manual. The results indicated that only 40% of the participants were able to correctly complete the reports prior to using the improved manual, whereas after using it, the number of correctly completed reports increased to 100%.

Keywords : Expenditure Manual ,Official travel reimbursement, Manual development, Routine to Research

*งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

Finance and Accounting Department, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Mae Sot.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

งานการเงินและบัญชีเป็นหน่วยงานภายใต้กลุ่มงานอำนวยการ สำนักผู้อำนวยการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด มีหน้าที่ควบคุมและดำเนินงานด้านการเงินการบัญชีของเงินงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบและสามารถตรวจสอบได้ (เว็บไซต์กองกลางสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2567, จาก https://ga.kpru.ac.th/internal_department/fs) โดยมีหน้าที่หลักๆ และสำคัญ คือ วางระบบงานการเงินและบัญชีให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของกระทรวงการคลัง และของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ออกแบบและจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้ทันเหตุการณ์อยู่เสมอ รับ-ส่ง จัดเก็บรักษา นำจ่ายเงินประจำวันและรายงานผล จัดทำบัญชีงบประมาณเงินฝากถอนคืน บันทึกบัญชีในทะเบียนคุมต่างๆ ตรวจสอบเอกสารและบันทึกข้อมูลการเบิกจ่าย, ใบสัญญาเงินผ่านระบบบัญชี 3 มิติ (ระบบ 3D GF KPRU) นอกจากนี้ยังมีงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอก งานประกันคุณภาพการศึกษา งานควบคุมภายใน งานติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี

งานการเงินและบัญชีมีคู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง “การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด” สำหรับใช้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและสำหรับบุคลากรในหน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเขียนใบขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ ที่ผ่านมามีพบว่า บุคลากรส่วนมากยังไม่เขียนไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน อาทิเช่น มีรอยลบคำผิดที่ไม่ลงลายมือชื่อกำกับ คำวนจำนวนเงินค่าเบี้ยเลี้ยงไม่ถูกต้อง ใบขออนุญาตไปราชการอนุมัติหลังวันไปราชการ ลงลายมือชื่อไม่ครบถ้วนทุกจุด ข้อมูลในเอกสารใบเสร็จรับเงินไม่ครบถ้วน รวมถึงการจัดทำเอกสารการขออนุญาตเบิกจ่ายมีการคำนวณจำนวนเงินผิดพลาด ระบุรหัสกิจกรรมที่เบิกไม่ถูกต้อง ส่งผลให้บุคลากรผู้ขอเบิกต้องดำเนินการแก้ไขเอกสารและต้องใช้เวลาการเบิกเพิ่มขึ้น ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานโครงการประจำปี และส่งผลกระทบต่อเป้าหมายการเบิกจ่ายในภาพรวมของหน่วยงาน

สืบเนื่องจากสภาพปัญหาที่พบในการเขียนขออนุมัติและเอกสารเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรที่ยังมีความผิดพลาด ไม่ครบถ้วนถูกต้อง ส่งผลต่อการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติงานโครงการประจำปีและภาพรวมในระดับหน่วยงานด้วยนั้น การพัฒนาคู่มือครั้งนี้เป็นการปรับปรุงพัฒนาจากเล่มคู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง “การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด” ของงานการเงินและบัญชีที่จัดทำไว้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินและบุคลากรในหน่วยงาน มาพัฒนาเป็นคู่มือเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากรที่ขอเบิกจ่ายโดยเฉพาะ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายตามสิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการเกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ เป็นค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะ ค่าที่พัก และค่าใช้จ่ายอื่นจำเป็นต้องจ่ายเนื่องจากในการเดินทางไปราชการ (ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 (2550, 2 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 (ตอนพิเศษ 91 ง), หน้า 3) และได้ถอดเนื้อหาคู่มือที่พัฒนาแล้วแยกประเภทมาจัดทำเป็นภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) ข้อมูลจากคู่มือหลักๆ ที่ผู้ใช้บริการ เป็น 6 กลุ่ม คือ แบบฟอร์มเอกสารเบิกจ่าย อัตราค่าเบี้ยเลี้ยง อัตราค่าที่พัก อัตราค่าพาหนะพร้อมการคำนวณระยะทางกรมทางหลวง อัตราค่าใช้จ่ายอื่นและตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำแต่ละหัวข้อเป็นภาพ QR Code เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสแกนดูข้อมูลอัตราค่าใช้จ่ายที่ต้องการนำไปใช้เขียนขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ครบถ้วนตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

จากความสำเร็จและความเป็นมาดังกล่าว การพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด จึงมีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้การเบิกจ่ายงบประมาณมีความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามแผนและเป้าหมายที่ส่งผลการพิจารณางบประมาณในปีถัดไปเพิ่มมากขึ้น รวมถึงลดความเสี่ยงจากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และเพื่อให้หน่วยงานมีคู่มือที่เป็นประโยชน์และบุคลากรสามารถจัดทำเอกสารหลักฐานและเขียนขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินของกระทรวงการคลังและระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่กำหนดไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
3. เพื่อทดลองและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด (ฉบับปรับปรุง)

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ได้ดำเนินการวิจัยศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

เครื่องมือวิจัย

1) แบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

2) ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง

กลุ่มตัวอย่าง เลือกโดยวิธีเจาะจง ได้แก่บุคลากรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด มีจำนวนทั้งหมด 57 คน แยกเป็นสายสอนจำนวน 36 คน และสายสนับสนุนจำนวน 21 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถเดินทางไปราชการเพื่อปฏิบัติงานนอกพื้นที่และขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ทุกคน จึงเลือกเจาะจงกลุ่มตัวอย่างสำหรับเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1) ตอบแบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 88 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 30 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน ประกอบด้วย

- บุคลากรสายสอน จำนวน 30 คน ได้แก่
อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 3 คน
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล จำนวน 4 คน
อาจารย์สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 4 คน
อาจารย์สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 4 คน
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 คน
อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 4 คน
อาจารย์สาขาวิชาการเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 2 คน
อาจารย์กลุ่มศึกษาทั่วไป จำนวน 5 คน
- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน ได้แก่
ประจำกลุ่มงานอำนวยการ จำนวน 11 คน
ประจำกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา จำนวน 7 คน
ประจำกลุ่มงานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 2 คน

2) ตอบประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง จำนวน 10 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างโดยเลือกจากผู้ที่เคยใช้คู่มือ เป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 5 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- บุคลากรสายสอน จำนวน 5 คน ได้แก่
อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล จำนวน 1 คน
อาจารย์สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ จำนวน 1 คน
อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน
อาจารย์สาขาวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ จำนวน 1 คน
- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน
ประจำกลุ่มงานอำนวยการ จำนวน 3 คน
ประจำกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา จำนวน 1 คน
ประจำกลุ่มงานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น 1 คน

การดำเนินการวิจัย ศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์ มีขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาและรวบรวมประเด็นแบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร

2) จัดทำแบบสอบถามและประเด็นคำถามสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง โดยผ่านการตรวจสอบเพื่อประเมินและให้ความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญงานวิจัย จำนวน 3 คน

3) ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรในรูปแบบออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 50 คน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแนบไฟล์รูปเล่มคู่มือปฏิบัติงานและลิ้งค์แบบสอบถามผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยฯ

4) ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามโดยเครื่องมือที่ใช้ในแบบสอบถามความคิดเห็น เป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด-น้อยที่สุด โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาโดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยระดับ มากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง เห็นด้วยระดับ มาก

2.51 - 3.50 หมายถึง เห็นด้วยระดับ ปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง เห็นด้วยระดับ น้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง เห็นด้วยระดับ น้อยที่สุด

5) จัดประชุม สัมภาษณ์ และจัดเก็บข้อมูลตามประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง จากบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้จำนวน 10 คน

6) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเชิงคุณภาพ ที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด การสัมภาษณ์ การสังเกต จดแบบบันทึกข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ (เอื้อมพร หลินเจริญ, 2555) เพื่อให้ข้อมูลที่รวบรวมมา มีความหมายและตอบคำถามของประเด็นคำถาม โดยนำมาตรวจสอบความถูกต้อง และจัดหมวดหมู่แยกประเภทกลุ่มข้อมูลในแต่ละประเด็น เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และตีความสร้างข้อสรุปอุปนัย (Induction) จากเอกสารและแบ่งประเภทตามเนื้อหาของเอกสารเพื่อหาบทสรุป

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถามและประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดเกี่ยวกับสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรในรูปแบบออนไลน์ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ดังนี้

- 1) นำผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มเกี่ยวกับสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมาตรวจสอบเปรียบเทียบกับข้อมูลกับเล่มคู่มือจำนวน 279 หน้าฉบับที่มีอยู่แล้ว
- 2) ดำเนินการคัดแยกกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภทจากคู่มือปฏิบัติงานหลักที่มีอยู่แล้ว เพื่อจัดกลุ่มข้อมูลในแต่ละประเภทตามที่บุคลากรเสนอแนะและต้องการ รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาจัดทำคู่มือฉบับปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3) จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ฉบับปรับปรุง เป็นรูปเล่ม
- 4) เผยแพร่คู่มือฉบับปรับปรุงผ่านหนังสือเวียน หน้าเว็บไซต์และช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ให้กับบุคลากร

วัตถุประสงค์ที่ 3. เพื่อทดลองและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด (ฉบับปรับปรุง)

เครื่องมือวิจัย

1) แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด (ฉบับปรับปรุง)

2) แบบประเมินผลการเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ

กลุ่มตัวอย่าง เลือกโดยวิธีเจาะจง ได้แก่ บุคลากรประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ดังนี้

1) ตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง ซึ่งเป็นบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างเดียวกับวัตถุประสงค์ที่ 1 จำนวน 50 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 30 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน

2) ทดลองการใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง จำนวน 10 คน (ในกรณีที่ไม่มีกรเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร) จำนวน 10 คน เป็นบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างโดยไม่แยกเป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 5 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- บุคลากรสายสอน จำนวน 5 คน ได้แก่
 - อาจารย์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 1 คน
 - อาจารย์สาขาวิชาเอกเทคโนโลยีธุรกิจดิจิทัล จำนวน 1 คน
 - อาจารย์สาขาวิชาการบัญชี จำนวน 1 คน
 - อาจารย์สาขาวิชาเอกการเป็นผู้ประกอบการ จำนวน 1 คน
 - อาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน

- บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน
 - ประจำกลุ่มงานอำนวยการ จำนวน 3 คน
 - ประจำกลุ่มงานวิชาการและพัฒนานักศึกษา จำนวน 1 คน
 - ประจำกลุ่มงานวิจัย บริการวิชาการและพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 1 คน

การดำเนินการวิจัย ตามวัตถุประสงค์มีขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูล รวบรวมประเด็นคำถามและจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง
- 2) ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร จากบุคลากรในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แยกเป็นบุคลากรสายสอน 30 คนและสายสนับสนุน 20 คน โดยจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแนบไฟล์รูปเล่มคู่มือฉบับปรับปรุงและลิ้งค์แบบประเมินผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติของมหาวิทยาลัยฯ
- 3) ดำเนินการสรุปข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร เป็นแบบมาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนจากระดับมากที่สุด-น้อยที่สุด โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา และเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน 5 ระดับมากที่สุด-น้อยที่สุด
- 4) จัดทำแบบประเมินผลการเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ โดยแยกประเด็นคำถามการประเมินการทดลองใช้คู่มือตามประเภทอัตราค่าใช้จ่ายที่จำเป็นต่อการเขียนรายงานก่อนใช้คู่มือและหลังใช้คู่มือฉบับปรับปรุง
- 5) ทำการทดลองการเขียนขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายจากการใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง โดยการนำเอกสารขออนุมัติเดินทางไปราชการเป็นตัวอย่างสถานการณ์จำลองให้บุคลากรในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ทั้งก่อนและหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง พร้อมให้ตอบแบบประเมินผลการเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ ในกรณีที่ไม่มีกรเบิกจ่ายเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการจริง
- 6) สรุปผลการทดลองและประเมินผลการเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ เพื่อเปรียบเทียบการใช้คู่มือทั้งก่อนและหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง

สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัยศึกษาค้นคว้าตามวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 3 วัตถุประสงค์ ของการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด มีผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือการศึกษาจำนวน 2 เครื่องมือคือ 1) แบบสอบถามสภาพและปัญหา 2) ประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่มปลายเปิดแบบไม่มีโครงสร้าง จากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักของงานการเงินและบัญชีที่มีอยู่แล้ว เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด จำนวนทั้งสิ้น 279 หน้า มีผลสรุปตามประเภทเครื่องมือดังต่อไปนี้

1) ผลจากแบบสอบถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักการเบิกจ่ายฯ

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักการเบิกจ่ายฯ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สภาพและปัญหาการใช้คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน มีผู้ที่เคยเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ จำนวน 45 คน ผู้ที่นำคู่มือการเบิกจ่ายฯ มาใช้ประกอบการเขียนรายงานเพื่อเบิกจ่าย จำนวน 27 คน โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพและปัญหาการใช้คู่มือการเบิกจ่ายฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.73$) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปสภาพและปัญหาการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักการเบิกจ่ายฯ

ข้อที่	ด้านประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านสภาพการใช้คู่มือการเบิกจ่าย	4.33	0.63	มาก
2	ด้านเนื้อหาของคู่มือการเบิกจ่าย	4.44	0.57	มาก
3	ด้านปัญหาการใช้คู่มือการเบิกจ่าย	3.44	1.19	ปานกลาง
4	ด้านการนำคู่มือไปใช้ประโยชน์	4.52	0.54	มากที่สุด
	ผลเฉลี่ยรวม	4.18	0.73	มาก

จากตารางพบว่าด้านการนำคู่มือไปใช้ประโยชน์ บุคลากรสามารถจัดเตรียมและแนบหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายได้ถูกต้อง ช่วยสร้างความเข้าใจการเบิกค่าใช้จ่ายและช่วยลดความผิดพลาดในการเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้มากที่สุด และมีผลวิเคราะห์ สรุปจากประเด็นคำถามและข้อเสนอแนะการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเบิกจ่ายฯ ที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าเป็นคู่มือปฏิบัติงานหลักที่ดีที่ทำให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำมาใช้ในการเขียนรายงานการเดินทางเพื่อเบิกจ่ายเงินการเดินทางไปราชการได้ มีเนื้อหาเหมาะสมมีรายละเอียดเนื้อหาที่ชัดเจนสำหรับผู้ปฏิบัติหรือพนักงานใหม่ที่จะปฏิบัติหน้าที่การเงิน คู่มือมีเนื้อหารายละเอียดและรูปแบบหนาเกินไป จึงควรพัฒนาคู่มือในรูปแบบสื่ออื่นๆ เช่น คู่มือฉบับย่อ / สื่อ Infographic / Video Clip อาจจะทำแยกประเด็นที่กระชับ ไม่ซับซ้อน เข้าถึงและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการศึกษาได้ในระยะเวลาอันสั้น และสะดวกรวดเร็วต่อการใช้งาน และควรมีการพัฒนาระบบ AI เพื่อตอบคำถามที่พบบ่อย

2) ผลจากการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร ฉบับเดิมที่มีอยู่แล้ว สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากประเด็นคำถามการสัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม 4 ประเด็นจากบุคลากร จำนวน 10 คน พบว่าคู่มือมีเนื้อหารายละเอียดครอบคลุมในทุกขั้นตอนการเบิกจ่ายตั้งแต่ต้นจนจบที่สามารถนำมาใช้ในการเขียนรายงานเบิกจ่ายได้ แต่มีเนื้อหาละเอียด ขั้นตอน ตัวอย่างที่มากเกินไป ทำให้ไม่น่าอ่านและนำมาใช้งาน เลือกถามกับเจ้าหน้าที่การเงินโดยตรงสะดวกและรวดเร็วกว่า และปัญหาที่ผู้เขียนรายงานผิดพลาดเป็นประจำ คือ ผู้รายงานใส่จำนวนเงินที่เบิกในแบบฟอร์มผิดพลาด นับจำนวนชั่วโมงและระบุจำนวนเงินค่าเบี้ยเลี้ยงไม่ถูกต้อง คำนวณระยะทางและค่าน้ำมันเชื้อเพลิงผิดพลาด และพบว่าประเด็นที่ควรแก้ไขในคู่มือการเบิกจ่ายฯ ดังนี้

- ควรทำเนื้อหาที่เกี่ยวข้องแต่ละประเภทให้สั้น กระชับ เป็นภาพ infographic ที่เข้าใจง่าย
- ควรสร้างเนื้อหาแต่ละส่วนเป็น QR Code และติดตั้งที่โต๊ะการเงิน
- ควรเพิ่มเนื้อหา ขั้นตอนกำหนดระยะเวลาของกรมทางหลวงและวิธีการดูระยะทางที่เกี่ยวข้อง
- ควรทำกระบวนการทั้งหมดเป็น flow chat ที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
- ควรมีตัวอย่างของเอกสารต้นเรื่องก่อนการเดินทางไปราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกข้อความ กำหนดการ ขั้นตอนการหาระยะทางจากกรมทางหลวง เป็นต้น

เพื่อให้บุคลากรมีแนวทาง มีขั้นตอน ตัวอย่างเอกสารและหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย สามารถนำไปใช้ได้สะดวก เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

จากการรวบรวมข้อมูลและจัดทำสรุปผลการวิเคราะห์จากแบบสอบถามและประเด็นคำถามสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักการเบิกจ่ายฯ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้นำผลสรุปที่ได้มาตรวจสอบเปรียบเทียบข้อมูลกับเล่มคู่มือปฏิบัติงานหลักที่มีอยู่แล้วซึ่งมีเนื้อหา 4 ส่วนและขั้นตอนปฏิบัติงาน 12 ขั้นตอน รวมถึงเอกสารตัวอย่างและภาคผนวกจำนวน 279 หน้า และจัดหมวดหมู่คัดแยกกลุ่มข้อมูลแต่ละประเภท เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และตัดเนื้อหาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่การเงินใช้ออก เพื่อนำมาจัดทำคู่มือฉบับปรับปรุงให้ตรงตามประเด็นที่ควรแก้ไข ข้อเสนอแนะและความต้องการของบุคลากร ได้ดำเนินการและมีผลสรุปดังต่อไปนี้

ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง

1) จัดทำเอกสารเป็นคู่มือ เรื่อง “การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร” ฉบับปรับปรุง เป็นรูปแบบในลักษณะไฟล์ PDF โดยมีเนื้อหาแยกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1) หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายแสดงขั้นตอนเป็นผัง Flow chat ส่วนที่ 2) อัตราและวิธีการเขียนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ส่วนที่ 3) การคำนวณระยะทางโดยกรมทางหลวง และส่วนที่ 4) ตัวอย่างเอกสารหลักฐานเบิกค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง รวมเป็นจำนวน 90 หน้า และได้เผยแพร่ไฟล์เอกสารที่ลิ้งค์ <https://arit.kpru.ac.th/sh/e9222f> และแสกน QR Code คู่มือการเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 QR Code คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร

2) จัดทำภาพสรุปคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง โดยแยกข้อมูลเรื่องอัตราและวิธีการเขียนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการพร้อมตัวอย่างการเขียนในแต่ละอัตราค่าใช้จ่ายเป็นภาพอินโฟกราฟฟิค (Infographic) เป็น 6 กลุ่มหัวข้อ คือ แบบฟอร์มเอกสารเบิกจ่าย อัตราค่าเบี้ยเลี้ยง อัตราค่าที่พัก อัตราค่าพาหนะพร้อมการคำนวณเส้นทาง อัตราค่าใช้จ่ายอื่น และตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง นำแต่ละหัวข้อทำเป็นลิ้งค์ข้อมูลและทำภาพ QR Code แต่ละหัวข้อให้แสกนข้อมูลที่ต้องการ ตามภาพอินโฟกราฟฟิค (Infographic) คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ ฉบับปรับปรุง ดังภาพที่ 2 ดังนี้



ภาพที่ 2 อินโฟกราฟฟิคคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง

3) ประชาสัมพันธ์เป็นหนังสือเวียนบันทึกข้อความให้กับบุคลากรผ่านระบบหนังสืออัตโนมัติ (e-Office automation) และเผยแพร่คู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง ผ่านหน้าเว็บไซต์งานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด รวมถึงนำภาพอินโฟกราฟฟิคคู่มือการเบิกจ่ายเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ให้กับบุคลากรด้วย

3. ผลการทดลองและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด ฉบับปรับปรุง

1) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร ฉบับปรับปรุง แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือ และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่ามีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 50 คน เป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 30 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน โดยมีผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.57$) ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกจ่ายฯ

ข้อที่	ด้านประเด็นคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านรูปแบบคู่มือการเบิกจ่าย	4.55	0.61	มากที่สุด
2	ด้านเนื้อหาของคู่มือการเบิกจ่าย	4.58	0.58	มากที่สุด
3	ด้านการนำคู่มือไปใช้ประโยชน์	4.67	0.52	มากที่สุด
	ผลเฉลี่ยรวม	4.60	0.57	มากที่สุด

จากตารางพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อคู่มือการเบิกจ่าย ฉบับปรับปรุงในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นด้านรูปแบบเนื้อหาและการนำไปใช้ของคู่มือการเบิกจ่าย และมีผลวิเคราะห์ สรุปจากประเด็นคำถามและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบประเมิน พบว่าขั้นตอน Flowchart ของคู่มือหากแยกเป็นกรณีน่าจะเข้าใจง่ายกว่า คู่มือดูง่าย เหมาะกับการใช้งาน และในการปรับปรุงต่อไป ในขั้นตอนที่ยังยากซับซ้อน สามารถนำไปสรุปเป็นภาพ Infographic เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และแชร์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้

2) ผลการทดลองและประเมินผลการเขียนรายงานเบิกจ่าย

จากการทดลองให้บุคลากรเขียนขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการทั้งก่อนและหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง พร้อมทำแบบประเมินผลการเขียนรายงานการเบิกค่าใช้จ่ายในแต่ละประเภทที่เกี่ยวข้อง และเปรียบเทียบร้อยละก่อนและหลังการใช้คู่มือ มี 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน ตอนที่ 2 ประเมินผลการเขียนรายงานการเดินทางของผู้ประเมินในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน เป็นบุคลากรสายสอน จำนวน 5 คนและบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน มีผู้ที่เคยเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการจำนวน 8 คน ไม่เคยเบิกเลยจำนวน 2 คน พบว่าก่อนการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง จำนวนของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่สามารถเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ถูกต้องมีเพียงร้อยละ 40 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง แต่ภายหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง บุคลากรกลุ่มตัวอย่างสามารถเขียนรายงานได้อย่างถูกต้องเป็นจำนวนร้อยละ 100 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางเปรียบเทียบการเขียนรายงานจำนวน 4 ประเด็น 10 ข้อคำถาม เป็นร้อยละก่อนและหลังการใช้คู่มือของผู้ประเมินต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงผลเปรียบเทียบร้อยละก่อนและหลังการใช้คู่มือของผู้ประเมิน

ประเด็นคำถามการประเมินผล	เขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายได้			
	ก่อนใช้คู่มือ		หลังใช้คู่มือ	
	ทำไม่ได้	ทำได้	ทำไม่ได้	ทำได้
ค่าเบี่ยง	85%	15%		100%
1. สามารถนับจำนวนชั่วโมงการเดินทางไปราชการได้อย่างถูกต้อง	10(100%)			10(100%)
2. สามารถนับจำนวนวันสำหรับคำนวณค่าเบี่ยงได้อย่างถูกต้อง	7(70%)	3(30%)		10(100%)
ค่าที่พัก	35%	65%		100%
3. สามารถคำนวณและระบุค่าที่พักรายบุคคลได้ถูกต้อง	3(30%)	7(70%)		10(100%)
4. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินค่าที่พักที่จะนำมาเบิกได้	4(40%)	6(60%)		10(100%)
ค่าพาหนะ(น้ำมันเชื้อเพลิง)	70%	30%		100%
5. สามารถคำนวณหาระยะทางจากการแนะนำเส้นทางโดยกรมทางหลวงได้	7(70%)	3(30%)		10(100%)
6. สามารถคำนวณเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงกรณีใช้รถส่วนบุคคลส่วนตัวได้ถูกต้อง	4(40%)	6(60%)		10(100%)
7. สามารถเขียนใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน (แบบ บก.111) กรณีใช้รถยนต์ส่วนตัว/รถประจำทาง/เครื่องบินโดยสารได้ถูกต้อง	10(100%)			10(100%)
เอกสารอื่นๆ	43.33%	56.67%		100%
8. สามารถจัดทำบันทึกข้อความและจัดเตรียมเอกสารหลักฐานได้ครบถ้วน	3(30%)	7(70%)		10(100%)
9. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินค่าน้ำมันเชื้อเพลิงที่จะนำมาเบิกได้	4(40%)	6(60%)		10(100%)
10. สามารถเขียนรายงานเพื่อเคลียร์เงินตามสัญญาเงินได้อย่างถูกต้อง	6(60%)	4(40%)		10(100%)
รวมจำนวนทั้งสิ้น	58	42	-	100
ค่าเฉลี่ยจำนวนคนก่อน-หลังใช้คู่มือ	6	4		10
ร้อยละของบุคลากรที่เขียนรายงานได้ถูกต้อง	60%	40%		100%

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร จากการรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์และประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพและปัญหาจากการใช้คู่มือปฏิบัติงานหลักที่มีอยู่แล้วของงานการเงินและบัญชี พบว่าเป็นคู่มือที่มีเหมาะสำหรับผู้ปฏิบัติหรือพนักงานใหม่ที่จะปฏิบัติหน้าที่การเงิน มีเนื้อหา ขั้นตอน ตัวอย่างที่มากเกินไป ทำให้ไม่น่าอ่านและนำมาใช้งานยาก รวมถึงบุคลากรยังเขียนรายงานผิดพลาดเป็นประจำและยังไม่เข้าใจรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับระเบียบการเบิกจ่าย ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดและความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ก.พ.ร. (2563) ที่เน้นว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและลดความผิดพลาดในหน่วยงานภาครัฐ

ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาคู่มือจากฉบับเดิมเป็นคู่มือ “การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร” ฉบับปรับปรุง โดยปรับปรุงแก้ไขคู่มือให้มีเนื้อหาตรงกับข้อเสนอนะ ความต้องการ เหมาะสมกับการใช้งานของบุคลากรมากที่สุด ไม่รวมเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่การเงินใช้ปฏิบัติงานเบิกจ่าย เนื้อหากระชับ ชัดเจน เพิ่มตัวอย่างเอกสารประกอบและถอดเนื้อหาพร้อมตัวอย่างที่บุคลากรใช้งานหลักๆ เป็น 6 หัวข้อ คือ แบบฟอร์มเอกสารเบิกจ่าย อัตราค่าเบี้ยเลี้ยง อัตราค่าที่พัก อัตราค่าพาหนะพร้อมการคำนวณเส้นทาง อัตราค่าใช้จ่ายอื่น และตัวอย่างเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาจัดทำเป็นภาพอินโฟกราฟิก (Infographic) ที่มี QR Code แต่ละหัวข้อให้แสดงข้อมูลที่ต้องการนำไปใช้เขียนขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการได้ ทำให้บุคลากรนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงและช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนลงได้ ตรงกับงานวิจัยของ สุขชาติ พงศ์ธนา นิกร (2561) ที่ยืนยันว่าการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง จะช่วยให้บุคลากรเกิดความมั่นใจและทำงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบ

จากผลการทดลองเขียนและประเมินผลการรายงานเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ โดยใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุงเปรียบเทียบกับร้อยละก่อนและหลังการใช้คู่มือพบว่า ก่อนการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ บุคลากรสามารถเขียนรายงานเบิกค่าใช้จ่ายฯ ได้ถูกต้องมีเพียงร้อยละ 40 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง แต่ภายหลังการใช้คู่มือเบิกจ่ายฯ ฉบับปรับปรุง บุคลากรกลุ่มตัวอย่างสามารถเขียนรายงานได้อย่างถูกต้องเป็นจำนวนร้อยละ 100 ของจำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง และจากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือการเบิกฯ ฉบับปรับปรุง พบว่าคู่มือมีรูปแบบ เนื้อหาการเบิกจ่าย รวมถึงการนำคู่มือไปใช้ประโยชน์ช่วยลดความผิดพลาดในการจัดทำเอกสารและการเขียนรายงานการเดินทางไปราชการ รวมถึงช่วยสร้างความเข้าใจ เหมาะสมสะดวกต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจมากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริพร วัฒนกุล (2560) ที่กล่าวว่าคู่มือที่ดีควรสามารถอธิบายขั้นตอนปฏิบัติให้เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อน และเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกคน

โดยสรุปการพัฒนาคู่มือครั้งนี้มีส่วนช่วยสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้และลดความผิดพลาดการเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย เนื่องจากคู่มือมีการอธิบาย ตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานราชการ ยังสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคู่มือที่ตรงกับความต้องการจริงของบุคลากร นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ต้องสังเกตและเก็บข้อมูลประเมินผลในสถานการณ์จริงกับบุคลากรที่เขียนรายงานและส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการในปีงบประมาณต่อไป เพื่อให้ข้อมูลมีความเที่ยงตรงต่อการปรับปรุงพัฒนาคู่มือให้ตรงกับที่ผู้ใช้บริการ เพราะไม่เพียงช่วยให้การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังช่วยยกระดับมาตรฐานการบริหารงานในหน่วยงาน และสามารถใช้เป็นต้นแบบสำหรับการจัดทำคู่มือในกระบวนการอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้หน่วยงานมีคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการสำหรับบุคลากร เป็นแนวทางปฏิบัติการเบิกจ่าย สร้างความเข้าใจ ช่วยให้บุคลากรจัดทำเอกสารหลักฐานและเขียนขออนุมัติเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการได้ถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบการเบิกจ่ายเงินของกระทรวงการคลังและระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่กำหนด สะดวกต่อการใช้งานที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงช่วยลดข้อผิดพลาดและความเสี่ยงต่อการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในด้วย โดยมีข้อเสนอแนะการนำคู่มือไปใช้ดังนี้

- 1) จัดทำภาพ Infographic ไว้ให้บริการบริเวณหน้าโต๊ะเจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้รวดเร็ว และเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้สังเกตและรวบรวมผลการประเมินการนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้อย่างเที่ยงตรง
- 2) จัดอบรมหรือเวิร์กช็อปให้บุคลากรใหม่หรือที่ยังไม่เคยเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการได้ทดลองใช้คู่มือจริง เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง
- 3) ควรมีการติดตามและประเมินผลการนำคู่มืออย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบว่าลดข้อผิดพลาดได้จริงหรือไม่
- 4) ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานร่วมกัน
- 5) จัดทำหรือพัฒนาระบบคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ผ่านหน้าเว็บไซต์ของงานการเงินและบัญชี เพื่อช่วยอธิบายประเด็นที่มักเกิดความสับสน
- 6) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนับสนุนการนำคู่มืออย่างจริงจัง เพื่อเป็นต้นแบบที่ดีแก่บุคลากร
- 7) นำผลการประเมินการนำคู่มือไปเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

กระทรวงการคลัง. (2550). ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550.

ราชกิจจานุเบกษา, 124(ตอนพิเศษ 91 ง), 3.

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2565). เว็บไซต์กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2567, จาก https://ga.kpru.ac.th/internal_department/fs

ศิริพร วัฒนกุล. (2560). การพัฒนาคู่มือการทำงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ.

วารสารวิชาการบริหารรัฐกิจ, 5(1), 112-124.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2563). แนวทางการพัฒนาคู่มือสำหรับประชาชนและบุคลากรภาครัฐ.

กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

สุชาติ พงศ์ธนาธิกร. (2561). การพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร.

วารสารการบริหารและการพัฒนา, 10(2), 45-59.

เอื้อมพร หลินเจริญ. (2555). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการวัดผลการศึกษา, 17(1), 1-12.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.