

คำนำ

งานวิเคราะห์ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยดล ฉบับนี้เป็นผลงานที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย การสื่อสารการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผลสำรวจในครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อผู้วิเคราะห์เป็นอย่างยิ่ง เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป โอกาสนี้ผู้วิเคราะห์ขอขอบคุณผู้บริหารหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ทำให้งานวิเคราะห์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิเคราะห์หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิเคราะห์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิเคราะห์ต้องขออภัยและยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงให้เอกสารมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

นางสาวศิริวรรณ ลามอ

นางสาวชิษณชญา ทับยาง

นักวิชาการเงินและบัญชี

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง

ก

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็นของการวิเคราะห์.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์.....	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
1.6 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	5

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงบประมาณ.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ.....	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงาน.....	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	20
2.6 หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของกระทรวงการคลัง.....	24
2.7 งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38

บทที่ 3 วิธีวิเคราะห์

3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	42
3.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	44
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ.....	45

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....47

บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....63

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม.....	69
-----------------	----

ภาคผนวก

● แบบสอบถาม.....	74
------------------	----

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน.....	47
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	49
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	50
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	50
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกกระตบการศึกษา.....	51
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระยะเวลาปฏิบัติงาน.....	51
7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ เอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	52
8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ เอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย.....	52
9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจ ในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสารสนเทศ.....	53
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ เอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการประสานงาน.....	54
11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	55
12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง.....	55
13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน.....	56
14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน.....	56
15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพ การจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย.....	57
17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย.....	58
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	59
19	ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	60
20	แสดงข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	64
21	แสดงข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ที่เกี่ยวกับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.....	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

"มหาวิทยาลัยมหิดล" มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบที่มีความหลากหลายของสาขาวิชาการทั้งด้านศาสตร์และศิลป์ ถือเป็นแหล่งรวบรวม "ปัญญา" ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงเพื่อให้การดำเนินชีวิตและสังคมมนุษย์ได้ประโยชน์สูงสุด ดังปณิธานของมหาวิทยาลัยที่มีความหมายลึกซึ้งและยิ่งใหญ่ "ปัญญาของแผ่นดิน" ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก ในสาขาวิชาชีพต่างๆ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดลจัดการเรียนการสอนใน 16 คณะ 6 วิทยาลัย 7 สถาบัน ศูนย์ 10 ศูนย์ โครงการจัดตั้งวิทยาเขต 2 โครงการ นอกจากนี้ยังมีสถาบันสมทบอีก 17 แห่ง สถาบันร่วม 1 แห่ง และหน่วยงานต่าง ๆ ครอบคลุมด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ โดยมีที่ตั้งหลายพื้นที่ทั้งใน กรุงเทพมหานคร จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอำนาจเจริญ ฯลฯ มหาวิทยาลัยมหิดลมีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ โดยสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา โดยถือเป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน ตามพระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณอย่างพอเพียง ที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพทางการศึกษาไว้ได้ ดังนั้นเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากภาครัฐได้มีการกำหนด กฎ ระเบียบ และหลักเกณฑ์ ข้อบังคับต่างๆ รวมถึงประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดล เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินไว้อย่างชัดเจน บุคคลซึ่งมีหน้าที่ในด้านเบิกจ่ายจึงควรจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน ภายในระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ว่าจะเป็นการรับเงิน การจ่ายเงิน รวมถึงการควบคุมทางด้านงานบัญชีทุกคนในองค์กรจะต้องร่วมมือกันปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ดังนั้นบุคลากรขององค์กรจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่เปลี่ยนแปลง เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดีขึ้นต่อไป

งานด้านการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายนับว่าเป็นงานที่สำคัญงานหนึ่ง ที่จะช่วยสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยมหิดล ให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นหากมีการเบิกจ่ายล่าช้าหรือทำเอกสารผิดพลาดก็อาจส่งผลให้การจัดซื้อ/จัดหา รวมถึงบริการต่างๆ ที่รองรับการทำกิจกรรมของนักศึกษา และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมหิดลไม่มีประสิทธิภาพได้ เพื่อเป็นการป้องกันและลดข้อผิดพลาดที่จะมีผลต่อการเบิกจ่าย และเพื่อให้เอกสารเบิกจ่ายมีความถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่ได้วางไว้ ผู้วิเคราะห์ซึ่งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายและบันทึกเบิกจ่ายในระบบ MUERP จึงตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการเบิกจ่ายของหน่วยงานต่างๆ ที่มีปัญหาในด้านเอกสารเบิกจ่ายได้แก่ 1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่

เข้าใจระเบียบ ข้อบังคับ ของกระทรวงการคลัง ตลอดจนถึงประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เกี่ยวข้อง 2.ไม่มีการวางแผน และระยะเวลาไม่ชัดเจน 3. เบิกจ่ายไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ 4.หลักฐาน การจ่ายเงินหรือหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วนหรือมีการแก้ไข จึงส่งผลให้เกิดความ ล่าช้าในการเบิกจ่าย

ผู้วิเคราะห์จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องดังกล่าว เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและการ ปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดไว้ และเพื่อพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ และเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

1.2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของ หน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.2 เพื่อศึกษาการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.3 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับ ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.6 เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.3 ขอบเขตการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของสำนักงาน อธิการบดี มุ่งเน้นศึกษาสภาพปัญหาเพื่อให้ได้แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.2 ทราบถึงระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.3 ทราบถึงประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.4 ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยมหิดล

กองคลัง หมายถึง กองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดี

เอกสารเบิกจ่าย หมายถึง เอกสารที่ใช้ประกอบการเบิกจ่าย เช่น หนังสือขออนุมัติเบิกจ่าย ใบเสร็จรับเงิน หนังสือขออนุมัติจัดซื้อ/จัดจ้าง

คุณภาพเบิกจ่าย หมายถึง การเบิกจ่ายเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ขอเบิก

ระยะเวลาการเบิกจ่าย หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่วางเรื่องขอเบิก จนถึงเวลาที่ได้รับเงิน/เช็ค

ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามโดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง (วิกิพีเดีย, ออนไลน์, 2560)

สารสนเทศ (Information) เป็นผลลัพธ์ของการประมวลผล การจัดดำเนินการ และการเข้าประเภทข้อมูล โดยการรวมความรู้เข้าไปต่อผู้รับสารสนเทศนั้น (วิกิพีเดีย, ออนไลน์, 2562)

การประสานงาน (Coordination) หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานให้งาน และคนทำงาน สอดคล้องกัน เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน แต่การทำงานไม่ซ้ำซ้อนกัน และเป็นการประสานหลายเรื่องไปพร้อมๆ กัน เช่น เป้าหมาย แรงงาน ข้อมูล ความคิดเห็น จิตใจ ทรัพยากร วิธีการ ที่จะเข้าสู่เป้าหมายของโครงการ (เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ 18/ปีงบประมาณ 2553)

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการติดต่อสื่อสารรูปแบบต่างๆ ระหว่างคนในองค์กร เป็นตัวกลางที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูล ภายในองค์กรจากบุคคลทุกส่วนงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันไปในทิศทางเดียวกันและ บรรลุเป้าหมายสู่ผลสำเร็จขององค์กร (แพมลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559).

การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร

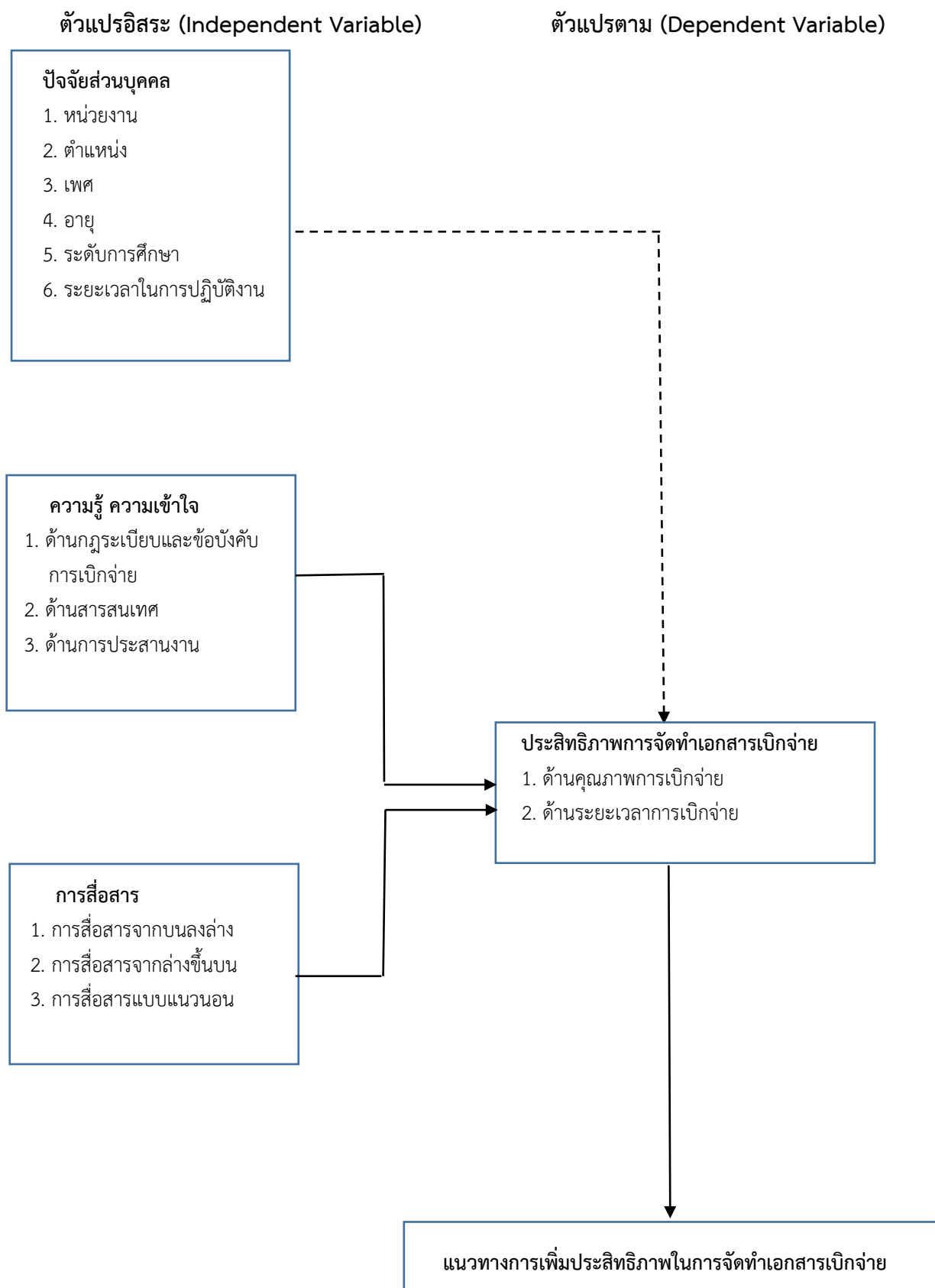
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารซึ่งส่งผ่านจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับบังคับบัญชาที่ต่ำกว่าขึ้นสู่ระดับที่สูงกว่า

การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกันหรือในระดับเดียวกัน

ระเบียบการเบิกจ่ายกระทรวงการคลัง หมายถึง ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเบิกค่าใช้จ่ายในการบริหารของส่วนราชการ และบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง ประกาศที่ออกโดยมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อรองรับอัตรา การเบิกจ่ายที่นอกเหนือจากระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด

1.6 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิเคราะห์



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิเคราะห์ได้ศึกษาหลักการ แนวคิด หลักเกณฑ์ งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงบประมาณ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงาน
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
- หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของกระทรวงการคลัง
- งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงบประมาณ

ความหมายของงบประมาณ มีการให้ความหมายคำว่า “งบประมาณ” ซึ่งมีหลายความหมายและมีความแตกต่างกันเพราะมีผู้ใช้จากหลากหลายวิชาชีพ จึงมีการกำหนดความหมายของงบประมาณและให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

ทองใบ ธีรานุทางกูร (2552) ได้ให้ความหมาย งบประมาณ หมายถึง การประมาณรายรับและรายจ่ายในแง่ของบัญชี งบประมาณเป็นการแสดงรายรับ รายจ่ายในแง่ของแผนงานเป็นแผนการใช้จ่ายทรัพยากรของรัฐในการดำเนินการใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2550) ได้ให้ความหมายของงบประมาณ โดยสรุปไว้ว่า งบประมาณแผ่นดิน หมายถึงแผนทางการเงินเกี่ยวกับประมาณการรายได้และรายจ่ายของรัฐบาล ในระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะต้องขออนุมัติจากรัฐสภา

สรุปได้ว่า งบประมาณ หมายถึง เครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง ขององค์กรที่ทำให้ภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรที่กำหนดไว้ตามแผนงาน โครงการ กิจกรรม และ แผนการใช้จ่ายเงิน โดยแสดงในรูปตัวเงินที่มีระยะเวลากำหนดที่แน่นอน สำหรับปีงบประมาณนั้นๆ ให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุตามแผนที่กำหนดไว้

ความสำคัญและประโยชน์ของงบประมาณ

งบประมาณ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารหน่วยงานสามารถนำเอางบประมาณมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงานสามารถจัดงานต่าง ๆ ทุกงานที่ประสงค์จะดำเนินการไว้ในงบประมาณ ตามที่หน่วยงานเห็นว่ามีประโยชน์ และตามกำลังเงินที่มีอยู่และให้สามารถดำเนินกับแผนงานที่วางไว้ เพื่อป้องกันการรั่วไหลและการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นของหน่วยงานลดลง
2. ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาหน่วยงาน การใช้จ่ายของหน่วยงานหากใช้จ่ายให้ดีและถูกต้องจะสามารถพัฒนาให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่หน่วยงาน โดยหน่วยงานต้องพยายามใช้จ่ายและจัดสรรงบประมาณให้เกิดประสิทธิผลไปสู่โครงการที่จำเป็นเพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงาน
3. เป็นเครื่องมือในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทรัพยากรหรืองบประมาณของประเทศมีจำกัด ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องใช้งบประมาณให้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรหรือใช้จ่ายทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีการวางแผนในการจะใช้จ่ายและจัดสรรทรัพยากรเงินงบประมาณไปในแต่ละด้านว่า จะจัดสรรไปด้านใดเท่าไรและนานเท่าไร และมีการวางแผนการปฏิบัติงานในการใช้จ่ายทรัพยากรนั้นด้วย เพื่อจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในเวลาที่เร็วที่สุด และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
4. เป็นเครื่องมือกระจายทรัพยากร และเงินงบประมาณที่เป็นธรรม งบประมาณสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดสรรงบประมาณที่เป็นธรรมไปสู่จุดที่มีความจำเป็นและทั่วถึงที่จะทำให้หน่วยงานนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์งานและผลงานของหน่วยงาน เนื่องจากงบประมาณเป็นที่รวมทั้งหมดของแผนงานและงานที่ดำเนินการในแต่ละปี พร้อมทั้งผลที่จะเกิดขึ้น ดังนั้นหน่วยงานสามารถใช้งบประมาณหรือเอกสารงบประมาณที่แสดงถึงงานต่างๆ ที่ทำเพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้บุคคลทั่วไปทราบ

ลักษณะของงบประมาณที่ดี ควรมีลักษณะดังนี้

1. เป็นศูนย์รวมของเงินงบประมาณทั้งหมด ปกติการใช้จ่ายเงินงบประมาณควรจะใช้จ่ายและพิจารณาจากศูนย์ หรือแหล่งรวมเดียวกันทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อจะได้มีการพิจารณาเปรียบเทียบ การใช้จ่ายในแต่ละรายการ หรือทุกโครงการว่ารายการใดมีความสำคัญจำเป็นมากน้อยกว่ากัน หากรายการใดมีความสำคัญและจำเป็นมาก ก็ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายมาก ทั้งนี้เพื่อความยุติธรรมในการจัดสรรเงินงบประมาณทุกโครงการ ควรมีสัดส่วนเท่า ๆ กันในการเสนอเข้ารับการศึกษาในการจัดสรรงบประมาณพร้อมกัน เพื่อจะได้มีการประสานงานและโครงการเข้าด้วยกัน ป้องกันมิให้มีการทำงานหรือโครงการซ้ำซ้อน อันจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณ

2. ลักษณะของการพัฒนาเป็นหลักงบประมาณที่ดีควรจะดำเนินการจัดสรรโดยยึดหลักการพัฒนาเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าเป็นหลัก ทั้งนี้เนื่องจากมีงบประมาณจำกัด จึงควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณตามหลักการพัฒนาที่ดีว่าด้านไหนควรมาก่อนหลัง ตามสถานการณ์และความจำเป็น

3. การกำหนดเงินต้องสอดคล้องกับปัจจัยในการทำงาน การจัดงบประมาณในแผนงานต้องมีความเหมาะสมให้งานนั้น ๆ สามารถจัดทำกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรืออีกนัยหนึ่ง คือการกำหนดเป้าหมายหรือผลที่จะได้รับต้องสอดคล้องกับงบประมาณและความเป็นไปได้

4. มีลักษณะที่สามารถตรวจสอบได้ หรือเป็นเครื่องมือที่จะใช้ตรวจสอบการบริหารงานของหน่วยงานได้ การจัดงบประมาณในแผนงานต่างควรมีรายละเอียดของกิจกรรมต่าง ๆ อย่างพอเพียง และเกิดผลเป็นรูปธรรม

5. มีระยะการดำเนินงานที่เหมาะสม ตามปกติงบประมาณที่ดีควรมีระยะเวลาเหมาะสมตามสถานการณ์ไม่สั้นไม่ยาวเกินไป โดยทั่วไปจะใช้ระยะเวลาประมาณ 1 ปี

6. มีลักษณะช่วยให้เกิดการประหยัด ในการทำงบประมาณควรพยายามให้การใช้จ่ายเงินตามโครงการต่าง ๆ ได้ผลเต็มเม็ดเต็มหน่วย โดยพยายามไม่ให้มีการใช้จ่ายเกินความจำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการใช้จ่ายที่สูญเปล่าไม่เกิดประโยชน์คุ้มค่า

7. มีลักษณะชัดเจน งบประมาณที่ดีควรมีความชัดเจน เข้าใจง่ายเน้นถึงความสำคัญ แต่ละโครงการได้ดีไม่คลุมเครือง่ายต่อการพิจารณาวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ต่อผู้นำไปปฏิบัติด้วย

8. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ งบประมาณที่ดีจะต้องเป็นงบประมาณที่มีความถูกต้องทั้งในรายละเอียดทั้งในด้านตัวเลขและรายละเอียดของโครงการต่าง ๆ หากงบประมาณมีข้อบกพร่องในด้านความถูกต้อง ซึ่งอาจจะเกิดจากความผิดพลาดหรือความไม่รอบคอบก็ตามอาจเกิดผลเสียหายขึ้นได้และต่อไปงบประมาณอาจไม่ได้รับความน่าเชื่อถือ

9. จะต้องเปิดเผยได้ งบประมาณที่ดีจะต้องมีลักษณะที่สามารถจะเปิดเผยแก่สาธารณะ หรือผู้เกี่ยวข้องทราบได้ไม่ถือเป็นความลับ เพราะการเปิดเผยเป็นการแสดงถึงความบริสุทธิ์ และโปร่งใสในการบริหารหน่วยงาน

10. มีความยืดหยุ่น งบประมาณที่ดีควรจะยืดหยุ่นได้ตามความจำเป็น หากจัดวางงบประมาณไว้อย่างเคร่งครัดจนขยับไม่ได้ อาจจะก่อให้เกิดความไม่คล่องตัวในการทำงาน เพราะลักษณะของการทำงบประมาณเป็นการวางแผนการทำงานในอนาคต ซึ่งอาจมีปัจจัยอื่นมากระทบทำให้การบริหารงบประมาณผิดพลาด และอย่างไรก็ตาม ถ้ามีความยืดหยุ่นมากก็อาจเกิดปัญหาการใช้งบประมาณที่ไม่มีประสิทธิภาพ

11. มีความเชื่อถือได้ในแง่ความบริสุทธิ์ งบประมาณที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ เพื่อป้องกันการทุจริต ซึ่งจะช่วยให้เกิดความเชื่อถือได้ ประหยัดและตรงตามวัตถุประสงค์

ข้อจำกัดของงบประมาณ

เนื่องจากงบประมาณเป็นแผนงานแสดงออกถึงความต้องการของหน่วยงานในอนาคตในการใช้จ่ายเงินเพื่อการดำเนินงานต่างๆ และงบประมาณเป็นการประมาณการรายรับและรายจ่ายที่ได้มาและจ่ายไปในอนาคต ดังนั้นงบประมาณจึงยังไม่สมบูรณ์แน่นอนว่าจะเป็นไปตามนั้น การดำเนินงานในเรื่องงบประมาณอาจต้องถูกกระทบกระเทือนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะทำให้การจัดสรรงบประมาณไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้ การบริหารงานของหน่วยงานในเรื่องงบประมาณนั้นมีความสำคัญ และเป็นตัวการที่กำหนดการบริหารงบประมาณว่าจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว หากผู้บริหารและองค์กรที่เกี่ยวข้องมีความรอบรู้ เข้าใจถึงระบบและกลไกงบประมาณดีแล้ว การจัดทำและการบริหารงบประมาณเพื่อไปสู่เป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้จะทำได้สำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

บทบาทของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

1. ผู้บริหารจะต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของงบประมาณว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหารจะต้องจัดองค์กรและวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับงบประมาณที่เป็นอยู่ และให้มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานในองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานที่เป็นหน่วยข้อมูลกลางในการบริหารงบประมาณขององค์กร
3. ผู้บริหารจะต้องจัดบุคลากร ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานงบประมาณที่ต่อเนื่องและมีข้อมูลในด้านต่าง ๆ ไว้พร้อม
4. ผู้บริหารจะต้องจัดเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการบริหารงานงบประมาณไว้ครบถ้วน เพื่อให้การจัดทำงบประมาณเป็นไปด้วยความรวดเร็ว

บทบาทของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

1. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณต้องรู้จักเข้าใจบทบาทและอำนาจหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี และมีเหตุผล
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ต้องจัดระบบบริหารงบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด เพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

บทบาทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ

1. จัดระบบงานและองค์กรให้มีสายการบังคับบัญชาในองค์กรที่แน่นอนพร้อมทั้งมอบอำนาจและความรับผิดชอบให้ไว้เพื่อให้งานงบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดให้มีการประสานงานกันภายในหน่วยงานขององค์กรในการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะงานงบประมาณและงานบัญชีการเงิน
3. จัดให้มีองค์กรกลางเป็นศูนย์รวมข้อมูลงบประมาณขององค์กร เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนงาน การบริหารงบประมาณงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกันในด้านข้อมูลที่ใช้

งบประมาณมหาวิทยาลัยมหิดล มี 2 ประเภท

1. เงินงบประมาณแผ่นดิน คือ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรตามพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยปกติถือเอาระยะเวลา 1 ปี คือเริ่มจาก 1 ตุลาคม ไปสิ้นสุดที่ 30 กันยายนของปีถัดไป ซึ่งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินจะต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด
2. เงินงบประมาณรายได้ คือ เงินงบประมาณที่ได้รับจากการเก็บค่าธรรมเนียมจากนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก รวมถึงเงินรายได้อื่นๆ ที่ได้จากการดำเนินงานเช่น ค่าเช่าสถานที่ หรือเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลหรือแหล่งเงินภายนอก เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงาน แต่โดยหลักการแล้ว ควรจะมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน ความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วย ดังนี้

พิตยา บวรวัฒนา (2552) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ

ชาคริต ศรีขาว (2551) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด พิจารณาถึงต้นทุน หรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะเดียวกัน ปัจจัยนำเข้า จะต้องพิจารณาความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติ โดยเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับ คือการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ที่ประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ วิธีการในการผลิต

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ (2552) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่ได้มีการตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถปฏิบัติได้เป็นไปตามที่วางแผน การใช้ทรัพยากรที่กำหนดไว้ ทันเวลา ได้คุณภาพ ได้งานเท่ากันหรือเพิ่มขึ้นกว่าปัจจัยนำเข้า

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้น ปัจจัยนำเข้า หมายถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานที่ได้ผลดี มีความรวดเร็ว มีคุณภาพได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัย ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ได้มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปแนวคิดดังกล่าวเป็น ปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

สนใจ ลักษณะ (2552) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพส่วนบุคคล บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือ บุคคลที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคในการสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่จะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมทั้งกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่วัตถุประสงค์ได้ด้วยดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และบุคคล องค์กร ระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อผลผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ศาสตร์กลยุทธ์วิธีการเทคนิค และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานอย่างเหมาะสมมีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญและกำลังใจที่ดีมีความสุขความพอใจในการทำงาน

ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา (2551) ได้เสนอเรื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพและหลักการจัดองค์การ โดยได้เสนอแนวความคิดว่า ประสิทธิภาพถือว่าเป็นหัวใจของการบริหาร ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านอย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพราะถ้าผู้ปฏิบัติเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมากเท่าใด โอกาสที่จะทำให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเกิดขึ้นได้มากขึ้นเท่านั้น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

ชลนิศา พรหมเผือก (2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน
2. การรับสถานการณ์
3. ระดับความปรารถนา
4. กลุ่มอ้างอิง
5. เพศ
6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
7. การศึกษา

8. ประสพการณ์

9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล หรือที่เรียกว่า ปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล ที่เกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ทักษะความถนัดต่าง ๆ ประสพการณ์พฤติกรรมส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกขึ้นกับองค์กรโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรเหตุการณ์สถานการณ์เพื่อนร่วมงาน ค่าจ้างค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ แต่ทุกอย่างก็ย่อมคำนึงถึงเป้าหมายและผลลัพธ์ของงานเป็นสำคัญ ดังนั้นการจะสร้างงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น ต้องมีหลักการที่แน่ชัดต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับสารสนเทศ

ความหมายของสารสนเทศ (Information)

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550) ได้ให้ความหมายว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง “การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันของมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้นชัดเจนมากขึ้น ทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็น ประเภทหลัก ๆ ได้ 3 ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ลไวด์เว็บ”

นวรรตน์ เดชพิมล (2554) สรุปว่า สารสนเทศคือข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็นหรือประสพการณ์ ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล และบันทึกไว้อย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการในสื่อประเภทต่าง ๆ

พิมลวรรณ ประสริฐวงษ์ เรพเพอร์ และคณะ (2556) กล่าวว่า สารสนเทศเป็นความนึกคิด ข้อเท็จจริง รวมถึงงานสร้างสรรค์ทางจิตใจที่บันทึกไว้นับหรือวัสดุสารสนเทศในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

สมศักดิ์ ศรีบริสุทธิสกุล (2556) สารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์ แล้วนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือมีการประมวลผลหรือวิเคราะห์สรุปผลด้วยวิธีการต่าง ๆ แล้วเก็บรวบรวมไว้เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ตามต้องการ การประมวลผล(Data Processing)เป็นการนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่เก็บรวบรวมไว้มานำผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อแปรสภาพข้อมูลให้เป็นระบบและอยู่ในรูปแบบที่ต้องการ

ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบราชการและระบบธุรกิจซึ่งในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนาแผนงานและกลยุทธ์ด้านสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจและความได้เปรียบในการบริการและการแข่งขัน

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสารและการติดต่อประสานงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ยุทธนา ศรีเปื้อง, 2550) ได้แบ่งประโยชน์ของระบบสารสนเทศออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมประมวลผล

1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วการใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ ทำให้มีการติดต่อทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที

1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล ซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการประหยัดต้นทุนการดำเนินงานอย่างมาก

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดี โดยเฉพาะหากระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ออกแบบสำหรับผู้บริหาร เช่น ระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) หรือ ระบบสารสนเทศ

สำหรับผู้บริหาร (Executive Support System) จะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจตัดสินใจดีขึ้นอันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้า/บริการที่เหมาะสม ระบบสารสนเทศจะช่วยทำให้องค์กรทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุน ราคาในตลาด รูปแบบของสินค้า/บริการ ที่มีอยู่หรือช่วยให้หน่วยงานสามารถเลือกสินค้า/บริการ ที่มีความเหมาะสมกับความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ดีขึ้น ระบบสารสนเทศทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงาน และลูกค้าสามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นจึงช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงคุณภาพของสินค้า/บริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และรวดเร็วขึ้นด้วย

3. ด้านความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage)

ระบบสารสนเทศได้มีการนำมาใช้ทั้งระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

4. ด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

มีหลายหน่วยงานซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการดำเนินงานและในขณะเดียวกันก็ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารในการควบคุมผู้ปฏิบัติงานอย่างเข้มงวดด้วย ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเวลาทำงาน การควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ต การใช้อีเมล การติดตั้งเครื่องวิดีโอเพื่อจับภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศนั้นมีความสำคัญในการบริหารองค์กรในปัจจุบันในด้านการวางแผน การตัดสินใจ และการบริหารภายในองค์กร ช่วยให้เกิดมาตรฐานในการจัดการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้และยังช่วยในงานด้านประชาสัมพันธ์การติดต่อสื่อสารรวมถึงการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจและเกิดประสิทธิภาพในการทำงานและพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ในสังคมที่เป็นพลวัตได้ตลอดเวลา

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

สารสนเทศที่ดีช่วยแก้ปัญหาและนำไปสู่การตัดสินใจซึ่งมีความผิดพลาดน้อยที่สุด เมื่อสารสนเทศนั้นผ่านกระบวนการนำข้อมูลเข้าได้อย่างถูกต้อง ทำให้สามารถหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหากเกิดความผิดพลาดในการตัดสินใจ ดังนั้นการคำนึงถึงประสิทธิภาพของสารสนเทศ จะช่วยให้สามารถลดข้อผิดพลาดและค่าใช้จ่ายที่ไม่น่าเกิดขึ้นได้ โดยต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี (วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. 2551 และพลพฤษีวรรณ และสุภาพร เจริญเยี่ยม.2555) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy) สารสนเทศต้องมีความถูกต้องเชื่อถือได้ หมายถึง ความถูกต้องที่ปราศจากข้อผิดพลาด หรือความคลาดเคลื่อนของสารสนเทศเป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูล บ่อยครั้งที่ผู้บริหารในระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงรีบร้อนใช้สารสนเทศที่เตรียมได้จากคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจพบว่าเป็นสารสนเทศจะนำไปใช้ยังมีข้อผิดพลาด การจะให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องนั้น

ข้อมูลซึ่งได้มาจะต้องถูกต้องด้วย ดังนั้นในการเตรียมข้อมูลมีความสำคัญมาก ผู้นำเสนอหรือผู้จัดการสารสนเทศต้องรอบคอบ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องจะได้สารสนเทศที่ไม่ถูกต้องทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการวางแผนและตัดสินใจ หรือเป็นเหตุของการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวง เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตสินค้าถ้าข้อมูลผิดหรือสารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งมีผลทำให้การตัดสินใจผิดพลาดในการสั่งผลิตสินค้า หรือข้อมูลจำนวนชั่วโมงในการทำงานของบุคลากร ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้อง อาจมีผลกระทบต่อ การพิจารณาความดีความชอบ เนื่องจากการพิจารณาต้องอาศัยจำนวนปริมาณ หรือข้อมูลเกี่ยวกับคนไข้ ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องอาจทำให้การวินิจฉัยโรคผิดพลาดและอาจเป็นอันตรายถึงชีวิตได้ ความถูกต้องของสารสนเทศมีความสำคัญมาก ผู้บริหารต้องการสารสนเทศที่เชื่อถือได้จากระบบสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ จำนวนของสารสนเทศ และที่มาของสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก แต่ในทางตรงกันข้ามระบบสารสนเทศอาจทำให้องค์กรเสียชื่อเสียงได้ ถ้าระบบนั้นสร้างสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องเที่ยงตรง ไม่น่าเชื่อถือ ทำให้เป็นระบบที่จัดทำมีความสิ้นเปลืองทั้งเวลา และเงินทุนในการพัฒนาที่ขาดความน่าเชื่อถือ

2. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศที่สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง สารสนเทศที่ได้มาจากข้อมูลหลาย ๆ แห่ง ดังนั้นข้อมูลที่มาจากแหล่งต่างกันควรมีการตรวจสอบ เพื่อให้เชื่อถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง หรือสารสนเทศบางอย่างที่มีความสำคัญ ควรผ่านการตรวจสอบให้แน่ใจว่าสารสนเทศนั้นถูกต้อง เช่น สารสนเทศทางกฎหมายต้องมาจากสำนักงานทนายความหรือศาลปกครอง เป็นต้น สารสนเทศเกี่ยวกับการเงินต้องมาจากธนาคาร กระทรวงการคลังหรือกรมบัญชีกลาง เป็นต้น ถ้าสืบหาข้อมูลจากทางวิทยาศาสตร์ต้องสามารถสืบหาดันแหล่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญหรือสถาบันทางวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจจะต้องมีความสมบูรณ์ ถ้าสารสนเทศไม่มีความสมบูรณ์ จะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเกิดความผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของสารสนเทศ แต่หมายถึงคุณภาพของสารสนเทศ ซึ่งไม่สามารถละเอียดหรือมองข้ามไป เช่น การพิจารณาโครงการ ควรพิจารณาทั้งด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ โดยไม่คำนึงค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปจะคุ้มหรือไม่ และถ้าผู้บริหารไม่คำนึงถึงความสมบูรณ์ของสารสนเทศ อาจทำให้ตัดสินใจผิดพลาดโดยอนุมัติให้ทำโครงการที่ไม่ได้ผลกำไร ดังตัวอย่าง การผลิตผ้าไหมทอมือใช้ระยะเวลาในการทอยาวนานหลายวันต่อหนึ่งผืน ถ้าผู้ผลิตขายในราคาถูก ๆ เทียบเท่ากับผ้าธรรมดาในท้องตลาด โดยไม่ได้คิดถึงขั้นตอนของการได้เส้นไหมแต่ละเส้น ซึ่งมีกรรมวิธี ขั้นตอน และระยะเวลาการผลิตที่ยาวนาน ค่าแรงของการทอ และค่าเสื่อมสภาพของผู้ทอผ้า อาจทำให้การตัดสินใจผิดพลาดแล้วเกิดผลเสียภายหลัง เป็นต้น

4. ความทันต่อการใช้งานหรือทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาสั้น และมีความรวดเร็วในการประมวลผล สารสนเทศจะต้องทันสมัย และทันต่อการใช้งานอยู่เสมอทุกครั้งที่ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย เพื่อผลิตสารสนเทศให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

สารสนเทศจะมีคุณค่าหรือไม่นั้น ต้องคำนึงถึงช่วงเวลาเป็นสิ่งสำคัญ สารสนเทศบางอย่างมีคุณค่าสูงในวันนี้แต่จะมีคุณค่าลดลงในเวลาต่อมา หรือไม่มีคุณค่าเลยถ้าเกินกำหนดเวลาที่ต้องการนำไปใช้ เช่น สารสนเทศที่เกี่ยวกับด้านการเงิน หรือการบัญชีจะต้องปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ คอมพิวเตอร์มีส่วนช่วยในการปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศให้ทันเวลามากขึ้น ดังนั้นสามารถผลิตสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้รวดเร็วและทันเวลา

5. ความกะทัดรัด (Conciseness) การผลิตสารสนเทศออกมาเผยแพร่ส่วนใหญ่จะปรากฏออกมาในลักษณะที่สมบูรณ์ที่สุด ให้อยู่ละเอียดมากในทุกแง่มุม ทำให้เกิดผลเสียกับผู้ที่ใช้ที่เป็นกลุ่มผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารต้องการสารสนเทศที่กะทัดรัด แต่มีความสมบูรณ์ในเนื้อหา เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงมีเวลาจำกัดในการศึกษาและหาสารสนเทศ ส่วนผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการต้องการสารสนเทศที่มีความละเอียดมากขึ้น และความกะทัดรัดจะต้องตรงกับความต้องการของผู้บริหารแต่ละคนด้วย

6. ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ (Relevance) สารสนเทศที่ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ หมายถึง ความเกี่ยวข้องของสารสนเทศกับงาน สารสนเทศที่ดีจะต้องเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ต้องการใช้สารสนเทศ หรือเกี่ยวข้องกับผู้ใช้งาน ดังนั้น สารสนเทศที่ผู้ใช้นั้นคนต้องการอาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้คนอื่นก็ได้

7. ความคุ้มค่า (Economical) สารสนเทศที่ดีจะต้องผ่านกระบวนการที่มีต้นทุนน้อยกว่าหรือมีกำไรที่ได้จากการผลิต กล่าวอีกนัยหนึ่งความคุ้มค่าหรือความคุ้มคาคือ การจัดหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์จะต้องคุ้มค่างบเงินที่ต้องเสียไป เพราะกว่าจะได้สารสนเทศมาต้องมีค่าใช้จ่าย ต้องระลึกเสมอว่าอะไรคือคุณค่าของสารสนเทศที่เราต้องการ และมีค่าใช้จ่ายเท่าไรในการได้มาซึ่งสารสนเทศ

8. ความยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้ได้กับบุคคลหลายกลุ่ม เช่น รายงานจำนวนสำมะโนประชากรจากที่ว่าการอำเภอต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ ณ ปัจจุบันสามารถนำไปใช้ในการคำนวณจำนวนผู้มีสิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้

9. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือไว้วางใจได้ส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่เชื่อถือได้ของสารสนเทศนั้น ๆ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับยาสมุนไพร รักษาสิ่วฝ้าบนใบหน้าจะต้องผ่านการทดลอง มีหน่วยงานรับผิดชอบ เช่น องค์การอาหารและยา หรือแพทย์ที่ทำการรักษาคนไข้หรือผู้ป่วย ณ คลินิกต่าง ๆ ต้องมีสารสนเทศเกี่ยวกับสถานที่เรียนรู้หรือสำเร็จการศึกษามาแสดงให้คนไข้หรือผู้ป่วยทราบ เพื่อความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้ที่เข้ามารับการรักษา

10. ความง่าย (Simple) สารสนเทศที่ดีต้องไม่ซับซ้อน หมายถึงง่ายต่อการทำความเข้าใจ ถ้าสารสนเทศที่มีเนื้อหาซับซ้อนเกินไปจะทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถชี้ชัดได้ว่าสารสนเทศนั้น ๆ มี

ความสำคัญที่แท้จริงอย่างไร และเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของตนหรือไม่ เช่น สารสนเทศที่เป็นรายงานการวิจัย หรือทดลองต้องเขียนให้ผู้อ่านเข้าใจได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องรอการอธิบายเพิ่มเติมจากผู้รายงานหรือผู้เชี่ยวชาญอีกครั้ง เป็นต้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประสานงาน

การประสานงาน คือ การที่บุคคลหรือหน่วยงานในองค์กรทำงานร่วมกับบุคคลและหน่วยงานอื่น เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำต่อเนื่อง สอดคล้องกันไปเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ (สมิต สัมฤทธิ์, 2550)

องค์ประกอบของการประสานงาน อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้

1. ความร่วมมือจะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่ายโดยอาศัยความเข้าใจหรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนงานร่วมกัน เป็นการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อไปสู่เป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง การประสานงานไม่ควรจะกระทำโดยใช้อำนาจสั่งการแต่อย่างเดียว ควรใช้ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันเป็นหลัก เพราะความมีน้ำใจต่อกัน ไว้วางใจกันจะเป็นผลให้เกิดการร่วมใจมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่พยายามผูกมิตรตั้งแต่ต้นและป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์มีความหวาดระแวงหรือกินแหนงแคลงใจกัน ให้การยอมรับซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้ายกัน ไม่โยนความผิดให้แก่ผู้อื่น เมื่อมีสิ่งใดจะช่วยเหลือแนะนำกันได้ก็อย่าลังเล และพร้อมจะรับฟังคำแนะนำของผู้เกี่ยวข้องแม้จะไม่เห็นด้วยก็อย่าแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงก็ต้องแจ้งให้ทราบ

วิธีสร้างความร่วมมือ คือ การชักจูงชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ร่วมกัน หรือประโยชน์โดยรวม มีการผูกมิตรไมตรีต่อกันทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีน้ำใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บางครั้งการให้ข้อเสนอแนะกันก็จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความสามารถในระดับเดียวกันเพื่อจะได้ทำงานด้วยกันได้การเพิ่มความใกล้ชิด ทำให้มีการพบปะหารือกันอยู่เสมอเพื่อให้ไว้วางใจกัน เพราะความใกล้ชิดจะช่วยให้ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถ่ายทอดความรู้สึกถึงกันยิ่งใกล้ชิดกันมากเท่าใดก็จะเกิดความเข้าใจและรู้จักคุ้นเคยกันมากขึ้น ถ้ามีความหวังดีต่อกัน มีเจตนาที่บริสุทธิ์และจริงใจก็จะเพิ่มความเชื่อถือ ไว้วางใจกันยิ่งขึ้น

2. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

3. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดีไม่ทำงานซ้อนกัน เพื่อช่วยให้งานบริหารงานประสบความสำเร็จ

4. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประสานงานในการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือ

ความรู้สึก และเป็นสื่อกลางที่จะเชื่อมโยงบุคคลต่าง ๆ ภายในหรือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

5. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานและสามารถขอความร่วมมือเพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกันตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือ กิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การบรรลุเป้าหมายเป็นมาตรการของการวัดความสำเร็จและความล้มเหลวก่อนการประสานงาน เราควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่า เราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร เพราะหากไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็คงจะประสานงานผิดจากที่ควรจะเป็น โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณีเราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจจะเกิดขึ้น

ประโยชน์ของการประสานงาน การประสานงานช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว ทุกคน ทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น ช่วยประหยัดเวลา เงิน วัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น สร้างความกลมเกลียว ความเข้าใจอันดีและสามัคคีช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน ป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่ ขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกันก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม สร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน รวมถึงเข้าใจถึงข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่นนำไปสู่การกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสู่ทางการปรับปรุงงาน

ปัจจัยในการประสานงาน ปัจจัยที่จำเป็นต่อการประสานงานไม่ว่าจะเป็นองค์กร หรือหน่วยงานประเภทใด มีปัจจัยที่สำคัญ ดังนี้

1. คน หมายถึง ผู้ซึ่งจะทำให้งานเป็นผลขึ้นมา การประสานงานที่แท้จริง คือการประสานคนให้ร่วมใจร่วมกำลังงานด้วยการนำเอาความสามารถของคนมาทำให้เกิดผลงานในจุดมุ่งหมายเดียวกัน ความสามารถของคนพิจารณาได้สองด้านคือทางด้านความรู้และด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้ประสานงาน

ต้องมีความรู้ความสามารถและการมองการณ์ไกล มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ผู้ร่วมงานทุกฝ่าย เข้ากันได้ดีมีการพบปะหารือกันอยู่เสมอ

2. เงิน หมายถึง ตัวเงินและสิ่งอื่นซึ่งสามารถใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนได้ ในการประสานงานจะต้องมีกำลังเงินสนับสนุนการปฏิบัติงาน

3. วัสดุ หมายถึง สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ต่างๆ ในการประสานจะต้องมีวัสดุอุปกรณ์ช่วยในการประสานงานอย่างพอเพียง

4. วิธีการทำงาน หมายถึง การบริหารงานให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดเป็นเป้าหมายไว้ มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน มีการมอบหมายงานและการควบคุมงาน การติดต่อสื่อสาร การประสานงานอาจจะทำได้หลายวิธีซึ่งแต่ละวิธีย่อมให้ผลแตกต่างกันไป สุดแต่เงื่อนไขของสถานการณ์ที่ผิดแผกกัน อาจมีการประสานงานด้วยระบบ หรือประสานงานด้วยคนหรืออาจใช้ทั้งระบบและคนควบคู่กันไป การประสานงานอาจมีบุคคลคนเดียวเป็นผู้ประสานงาน เพื่อความคล่องตัว และการตัดสินใจแก้ปัญหาที่รวดเร็วฉับไว แต่ถ้าเป็นงานที่มีระบบซับซ้อนและขอบเขตกว้างขวางเกินกว่าที่คนเพียงคนเดียวจะประสานงานได้ก็ต้องจัดตั้งเป็นคณะผู้ประสานงาน โดยพิจารณาบุคคลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ

อย่างไรก็ดีการประสานงาน อาจกระทำได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- วิธีประสานงานอย่างเป็นทางการ หมายถึง มีแบบพิธีที่ต้องปฏิบัติเช่น มีหนังสือติดต่อหรือต้องแจ้งให้คณะกรรมการเฉพาะกิจรับรู้และขอความเห็นชอบทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการเสนอรายงานเป็นลำดับขั้น เป็นต้น

- วิธีประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การประสานงานอย่างไม่มีพิธีรีตอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปในจังหวะเวลาเดียวกันด้วยจุดประสงค์เดียวกัน การดำเนินการจะอาศัยความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวระหว่างบุคคลมีการอะลุ้มอล่วยไม่มีระเบียบแบบแผน การติดต่อแบบนี้จะเป็นการเผชิญหน้าซึ่งกันและกัน ผลดีก็คือสามารถมีความเข้าใจที่ตรงกันและชัดเจนที่สุด เพราะสามารถจะซักถามได้เช่น การประสานงานด้วยวาจาทางโทรศัพท์การเข้าพบผู้ที่ติดต่อโดยตรงจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการประสานงานมีความสำคัญและเปรียบเสมือนฟันเฟืองของเครื่องจักรที่มีความเหมาะสมกลมกลืนกันทำให้เครื่องจักรทุกชิ้นทุกส่วนทำงานอย่างราบรื่น องค์กรหรือหน่วยงานที่ขาดการประสานงานก็เหมือนเครื่องจักรที่ฟันเฟืองชำรุดดำเนินงานไม่ราบรื่นส่งผลให้เครื่องจักรพังทลาย ดังนั้นในหน่วยงานการประสานงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ความหมายการสื่อสาร (communication) การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลถ่ายทอดความรู้ ความคิดความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

มีการนิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (communication)” ไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2553) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร “เป็นกระบวนการสื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บริหารและระหว่างพนักงาน การสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารของบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคนที่ต้องการสื่อเพื่อให้ทุกคนเข้าใจในข่าวสารนั้น”

สมพร สุทัศนีย์ (2544) ได้ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

วันชัย มีชาติ (2548) อ้างอิงมาจาก Judith R. Gordon and associates. 1990 : 139) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือ ความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

ความหมายการสื่อสารภายในองค์กร

ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ได้สรุปว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ให้ความหมายว่าเป็น การถ่ายทอดสารจากคนส่งสารไปสู่คนที่รับสาร โดยผ่านสื่อ หรือช่องทางต่างๆ เช่น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย กริยาที่แสดงออกมา หรือท่าทางต่างๆ เป็นต้น และคนที่รับสารต้องตีความหมายให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

จากการให้ความหมายของการสื่อสารข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้ มีอยู่ร่วมกัน คือ การสื่อสารของมนุษย์ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) คือในการสื่อสารนั้นต้องมีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวพัน (สัมพันธ์) กัน

จึงพอจะสรุปได้ว่า “การสื่อสาร” คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังอีกบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่

ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร ส่วน“การสื่อสารในองค์กร” คือ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่างๆ ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ภายใต้รูปแบบและวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจร่วมกัน เกี่ยวกับการปฏิบัติของคนในองค์กร

ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งประเภทออกเป็น 4 ประเภท คือตามทิศทางการสื่อสาร ตามลักษณะของการใช้ ตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและตามช่องทางเดินของข่าวสาร (เรวัตร์ สมบัติทิพย์. 2543)

1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสารซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะ เป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่างๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่างๆ เป็นต้น ผู้ส่งสารมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กระทำ (active) การถ่ายทอดสารและความคิดไปยังผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two – Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก สำหรับการบริหารเปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายเป็นคนละทิศคนละทาง ประการสำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญ และการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะแสดงกิริยาสลับ ผลัดเปลี่ยนกัน (transaction) อยู่ตลอดเวลา

2. จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มักมีลักษณะที่ค้ำึงถึงบทบาท หน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์

อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลก้าวหน้าขององค์กร บันทึกรายงานต่างๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การสั่งงานโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัด คือ การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่

2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กรมีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบนตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและข่าวสารส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้

3. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

3.1 การสื่อสารแบบวจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารทั่ว ๆ ไปที่อาศัยคำ (Word) หรือเลขจำนวน (Number) หรือการเน้น (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสารสัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจ สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้น การสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์ อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรงหรือโดยอ้อม

3.2 การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสารแต่เป็นภาษาที่รับรู้และเข้าใจกันในแต่ละสังคม การสื่อสารประเภทนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารเชิงอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยมนุษย์ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นรับรู้หรือเข้าใจกัน โดยอาศัยภาษาที่มนุษย์เป็นผู้ให้ความหมายกับสัญลักษณ์นั้นๆ อันได้แก่ ภาษาท่าทาง (Action Language) เป็นการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารโดยใช้กริยาท่าทางของคนที่เป็นเครื่องหมายที่เข้าใจกัน เช่น นัยน์ตา ก็สามารถสื่อความหมายให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์ นอกจากนี้ภาษาท่าทางยังรวมถึงระยะทางหรือระยะห่างในการสื่อสารอีกด้วย เช่น คนที่มีตำแหน่งงานต่ำเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานร่วมกันซึ่งมีเนื้อที่แต่ละคนน้อย ส่วนคนที่มีตำแหน่งงานสูงเป็นผู้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานในห้องทำงานที่มีขนาดใหญ่ หรือมีห้องทำงานแยกออกไปต่างหากจึงทำให้ทราบได้โดยไม่ต้องถามบุคคลใดก็ได้ และภาษาเครื่องหมาย (Sign Language) เป็นการใช้เครื่องหมายที่เป็นการตกลงกันหรือยอมรับกันโดยทั่วไป ว่าเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดสาร เช่น เครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจร หรือภาพที่เป็นเครื่องหมาย เช่น ห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง จะมีภาพติดไว้ทำให้ทราบว่าห้องน้ำใดเป็นห้องน้ำสำหรับเพศใด ดังนั้น เครื่องหมายที่ใช้สื่อสารกันจะต้องเป็นลักษณะเป็นสากล และภาษากำหนดความหมายให้กับวัตถุทั่วไป เป็นการกำหนดความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ให้คนบางกลุ่มบางสังคม การสื่อสารอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยธรรมชาติ โดยมีนักวิชาการได้แบ่ง

ประเภทของการสื่อสารเชิงอวัจนจะออกเป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาเครื่องหมาย เช่น สัญญาณจราจร สัญญาณควันไฟ สัญญาณเสียงกลอง เมื่อผู้รับสารได้รับสารประเภทเครื่องหมายนี้จะ มีปฏิกิริยาโต้ตอบในลักษณะเดียวกันกับการสื่อสารโดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ ได้แก่ ธงชาติ พระพุทธรูป ความดี ความชั่ว เป็นต้น

4. จำแนกตามช่องทางเดินของสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

4.1 การสื่อสารตามแนวดิ่งหรือการสื่อสารจากบนลงล่าง (Vertical Dimension or Hierarchical Effects, Downward Communication) ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้ คือ การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้เป็นไปในรูปการแจ้งนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การซักซ้อมความเข้าใจ หรือการให้ข่าวเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางการสื่อสารดังต่อไปนี้ คือ การสั่งงานตามลำดับชั้น โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ วารสารของบริษัท จดหมายถึงพนักงานโดยตรง คู่มือพนักงาน รายงานประจำปี ระบบการสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน สหภาพแรงงาน และการประชุมกลุ่ม

4.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้ ข่าวสารมักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ช่องทางที่จะสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ การประชุมกลุ่ม การร้องทุกข์ การเรียกร้อง การปรึกษาหารือ การสัมภาษณ์พนักงานที่ออกสหภาพแรงงาน

4.3 การติดต่อสื่อสารในแนวนอน หรือแนวทแยง (Horizontal Communication or Lateral Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกัน หรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำ และข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์กรเดียวกันเช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกัน โดยทั่วไปจะมีการสื่อสาร เช่น การประชุมกลุ่มหนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ การร่วมมือ การประสานงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่าง ๆ ของการสื่อสารในองค์กร จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อย ที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือการสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และล่างขึ้นบน ทั้งนี้จากการสื่อสารบนลงล่างหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับ

เหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนะหรือวัจนะควบคู่กันไปได้ ในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์กรทุก ๆ องค์กร จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร

2.6 หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของกระทรวงการคลัง

1. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ

1.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข เพิ่มเติมถึงฉบับที่ 9 พ.ศ. 2560

2. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554

1.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1.อัตราค่าเบี้ยเลี้ยง

ประเภท	ระดับ	อัตรา : บาท/คน
อำนวยการ วิชาการ ทั่วไป ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ	ระดับต้น ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน อาวุโส ทุกประเภท ทุกประเภท	240
บริหาร อำนวยการ วิชาการ ทั่วไป	ระดับต้น ระดับสูง ระดับสูง เชี่ยวชาญ ทรงคุณวุฒิ ทักษะพิเศษ	270
ตารางการเทียบสิทธิลูกจ้างและพนักงานราชการ หนังสือกระทรวงการคลังที่ กค 0406.6/ว 104 ลว. 22 ก.ย.51		

ประเภท	เทียบเท่าราชการประเภท
ลูกจ้างทุกประเภท	ทั่วไป -ระดับปฏิบัติงาน
พนักงานราชการ - กลุ่มบริการ/เทคนิค (รับราชการ 17 ปี ขึ้นไป) (ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราสูงสุด ของบัญชีอัตราค่าตอบแทน)	ทั่วไป -ระดับปฏิบัติงาน วิชาการ -ระดับชำนาญการพิเศษ วิชาการ -ระดับเชี่ยวชาญ
- กลุ่มงานเชี่ยวชาญเฉพาะ (เริ่มรับราชการ -4 ปี) (รับราชการ 5 -10 ปี) (รับราชการ 10 ปี ขึ้นไป) (ผู้ที่ได้รับค่าตอบแทนในอัตราสูงสุด ของบัญชีอัตราค่าตอบแทน)	วิชาการ -ระดับปฏิบัติการ วิชาการ -ระดับชำนาญการ วิชาการ -ระดับชำนาญการพิเศษ วิชาการ -ระดับเชี่ยวชาญ
- กลุ่มงานเชี่ยวชาญพิเศษ	วิชาการ -ระดับเชี่ยวชาญ

2.อัตราค่าเช่าที่พัก

ค่าเช่าที่พัก (กรณีเหมาจ่าย)		
ประเภท	ระดับ	อัตรา(บาท/วัน/คน)
อำนวยการ วิชาการ ทั่วไป ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานราชการ	ระดับต้น ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติงานชำนาญงานอาวุโส ทุกประเภท ทุกประเภท	800
บริหาร อำนวยการ วิชาการ ทั่วไป	ระดับต้นระดับสูง ระดับสูง เชี่ยวชาญ ทรงคุณวุฒิ ทักษะพิเศษ	1,200
การเบิกค่าเช่าที่พักเหมาจ่าย ไม่ต้องแนบหลักฐานการขอเบิก		

ค่าเช่าที่พัก (กรณีจ่ายจริง)			
ประเภท	ระดับ	พักเดี่ยว (บาท/วัน/คน)	พักคู่ (บาท/วัน/ คน)
อำนวยการ วิชาการ ทัวไป ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง ชั่วคราว พนักงานราชการ (กรณีเดินทางเป็นหมู่คณะให้ พักรวมกันสองคนต่อหนึ่งห้อง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นและ เหมาะสม)	ระดับต้น ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติงาน ชำนาญงานอาวุโส ทุกประเภท ทุกประเภท	1,500	850
บริหาร อำนวยการ วิชาการ ทัวไป (จะเบิกอัตราห้องพักเดี่ยวหรือ ห้องคู่ก็ได้)	ระดับต้น ระดับสูง เชี่ยวชาญ ทักษะพิเศษ	2,200	1,200
บริหาร วิชาการ (จะเบิกอัตราห้องพักเดี่ยวหรือ ห้องพักคู่ก็ได้)	ระดับสูง ทรงคุณวุฒิ	2,500	1,400
การเบิกค่าเช่าที่พักกรณีจ่ายจริงใช้หลักฐานประกอบการขอเบิกดังนี้ 1. กรณีพักโรงแรม ใช้ใบเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งรายการของโรงแรม(FOLIO) 2. กรณีที่พักแรมอื่น ใช้ใบเสร็จรับเงิน ที่มีที่อยู่ผู้รับเงิน ลายมือชื่อผู้รับเงิน จำนวนเงิน ที่ได้รับวันที่เข้าพักและวันที่ออก			

3. ค่ายานพาหนะ มีหลักเกณฑ์การเบิกแบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.พาหนะรับจ้าง			
เช่น คาร์แท็กซี่ รถจักรยานยนต์รับจ้าง ให้เบิกได้ตามหลักเกณฑ์ดังนี้			
ประเภท/ระดับ		หลักเกณฑ์การเบิก	
บริหาร :ระดับต้น , สูง อำนวยการ :ระดับต้น, สูง วิชาการ :ระดับชำนาญการ, ชำนาญการพิเศษ, เชี่ยวชาญ , ทรงคุณวุฒิ ทั่วไป :ระดับชำนาญงาน , อาวุโส		1. ไป - กลับระหว่างที่พักหรือที่ปฏิบัติราชการถึงสถานีรถประจำทาง/ สถานที่จัดยานพาหนะเพื่อเดินทางไปราชการภายในจังหวัดเดียวกัน - ถ้าข้ามเขตจังหวัด ● เขตติดต่อหรือผ่าน กทม. เทียบละไม่เกิน 600 บาท ● เขตติดต่อจังหวัดอื่น เทียบละไม่เกิน 500 บาท 2. การเดินทางไป - กลับระหว่างที่อยู่ที่พักกับสถานที่ปฏิบัติราชการในจังหวัดเดียวกันไม่เกินวันละ 2 เที่ยว 3. การเดินทางไปราชการในเขตกรุงเทพมหานคร	
วิชาการ :ระดับปฏิบัติการ ทั่วไป : ระดับปฏิบัติงาน ลูกจ้างประจำ/ชั่วคราว พนักงานราชการ		1. เบิกได้เมื่อไม่มีรถประจำทาง 2. กรณีมีรถประจำทาง แต่มีความจำเป็นต้องใช้รถรับจ้าง เช่น กรณีมีสัมภาระ เดินทางเข้าตึก หรือเดินทางยามค่ำคืน ให้ชี้แจงเหตุผลเพื่อขออนุมัติ และใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับระดับ 6 ขึ้นไป	
หลักฐานประกอบการเบิกค่าพาหนะรับจ้าง ใช้ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน			
2. พาหนะประจำทาง หมายถึง รถไฟ รถโดยสารประจำทาง เครื่องบิน เรือ และยานพาหนะ อื่นที่ให้บริการขนส่งแก่บุคคลทั่วไปเป็นประจำ มีเส้นทาง ค่าโดยสารและค่าระวางที่แน่นอน หลักเกณฑ์การเบิกค่าพาหนะประจำทางให้เบิกได้ตามจ่ายจริงแต่ไม่เกินสิทธิ ดังนี้			
ผู้มีสิทธิ	สิทธิการเบิก		
	รถโดยสารประจำทาง	รถไฟ	เครื่องบิน
- ข้าราชการ วิชาการ ระดับปฏิบัติการ ทั่วไป ระดับปฏิบัติงาน - พนักงานราชการ (ยกเว้น กลุ่มเชี่ยวชาญ) - ลูกจ้างทุกประเภท	ตามจ่ายจริง	ตั้งแต่ชั้นที่ 2 นั่ง/นอนปรับอากาศลงมา	ไม่มีสิทธิ (ยกเว้นกรณีมีความจำเป็นต้องด่วนเพื่อประโยชน์แก่ทางราชการ และได้รับอนุมัติจาก อธิบดี)

ผู้มีสิทธิ	สิทธิการเบิก		
	รถโดยสารประจำทาง	รถไฟ	เครื่องบิน
- ข้าราชการ อำนวยการ ระดับต้น วิชาการ ระดับชำนาญการ, ชำนาญการพิเศษ ทั่วไป ระดับชำนาญงาน อาวุโส	ตามจ่ายจริง	ตามจ่ายจริง	ชั้นประหยัด
- ข้าราชการ อำนวยการ ระดับสูง วิชาการ ระดับเชี่ยวชาญ -พนักงานราชการ กลุ่มเชี่ยวชาญพิเศษ	ตามจ่ายจริง	ตามจ่ายจริง	ชั้นประหยัด (มาตรการประหยัด)
- ข้าราชการ บริหาร ระดับต้น , สูง วิชาการ ระดับทรงคุณวุฒิ	ตามจ่ายจริง	ตามจ่ายจริง	ชั้นธุรกิจหรือต่ำกว่า
1. ค่ารถโดยสารประจำทางรถไฟ ถ้าไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินจากผู้ให้บริการได้ ให้ผู้เดินทางใช้ใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน 2. ค่าโดยสารเครื่องบิน ใช้หลักฐาน (ตามหนังสือที่ กค 0409.6/ว 101 ลว.9 กย.47) 2.1 มีหนังสือให้ออกบัตรโดยสารให้ก่อน ใช้ใบแจ้งหนี้ 2.2 การจ่ายเงิน ใช้ใบเสร็จรับเงิน, กากบัตรโดยสาร 2.3 กรณีซื้อ E-ticket ใช้ Itinery Receipt			

3. พาหนะส่วนตัว หมายถึง รถยนต์ส่วนบุคคล หรือรถจักรยานยนต์ส่วนบุคคลที่มีใช้ของทางราชการ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อได้รับอนุมัติให้เดินทางไปราชการ ก่อนการเดินทางต้องทำบันทึกชี้แจงเหตุผลที่ต้องใช้ยานพาหนะส่วนตัวเสนอผ่านหัวหน้าหน่วยควบคุมยานพาหนะให้รับรองคำนวณระยะทางของกรมทางหลวง ตรงและสั้นที่สุด แล้วให้ผู้มีอำนาจอนุมัติเพื่อที่จะขอเบิกเงินชดเชย

2. อัตราเงินชดเชยในการใช้พาหนะส่วนตัวในการเดินทางไปราชการ

ประเภท	กิโลเมตร : บาท
รถยนต์ส่วนบุคคล	4
รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล	2
หลักฐานการเบิก ใช้ใบรับรองแทนใบเสร็จ	

4. การนับเวลาค่าเบี่ยงเส้นทาง

ระดับ	ชั่วโมง	หลักฐานการเบิก
12 ชั่วโมงขึ้นไป	นับเป็น 1 วัน	จ่ายจริง
ไม่ถึง 12 ชั่วโมง	ไป-กลับ นับเป็นครึ่งวัน (6 ชั่วโมงขึ้นไป)	จ่ายจริง หาร 2
พักแรม	นับเวลา 24 ชั่วโมงขึ้นไป นับเป็น 1 วัน	จ่ายจริง
มีเลี้ยงอาหารกลางวันให้ หักค่าอาหารออก 1 ใน 3 (อบรม)	จ่ายจริง หักค่าอาหาร	

5. ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นในการเดินทางไปราชการ

ประเภท	รายการ	การเบิก	หลักฐานการเบิก
รถยนต์ราชการ	ค่าทางด่วน/ค่าน้ำมัน รถ/บัตรเติมน้ำมันรถ ราชการ	จำเป็นจ่าย จริง และ ประหยัด	ใบเสร็จรับเงิน/ใบรับรองแทนใบเสร็จ
รถจ้างเหมา	ค่าทางด่วน	เบิกไม่ได้	ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ
รถยนต์ส่วนบุคคล	ค่าทางด่วน	เบิกไม่ได้	ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง
รถ TAXI	ค่าทางด่วน	เบิกไม่ได้	ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลัง

2. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการต่างประเทศ

2.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2549
- หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่กค 0409.6/ว.42 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2550

2.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1. อัตราค่าเบี้ยเลี้ยงเหมาจ่าย

ระดับ	อัตรา (บาท/วัน/คน)
ทั่วไป : ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน วิชาการ : ปฏิบัติการ ชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ อำนวยการ : ระดับต้น ผู้อำนวยการกอง	2,100
ทั่วไป : ทักษะพิเศษ วิชาการ : ผู้เชี่ยวชาญ ทรงคุณวุฒิ อำนวยการ : ระดับสูง ผู้อำนวยการสำนัก บริหาร : หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ	3,100

2. อัตราค่าที่พัก

ระดับ	ประเทศ(กลุ่ม)					
	ก		ข		ค	
	พักเดี่ยว	พักคู่	พักเดี่ยว	พักคู่	พักเดี่ยว	พักคู่
ทั่วไป : ปฏิบัติงาน ชำนาญงาน วิชาการ : ปฏิบัติการ ชำนาญ การ ชำนาญการพิเศษ อำนวยการ : ระดับต้น ผู้อำนวยการกอง	7,500	5,250	5,000	3,500	3,100	2,150
ทั่วไป : ทักษะพิเศษ วิชาการ : ผู้เชี่ยวชาญ ทรงคุณวุฒิ อำนวยการ : ระดับสูง ผู้อำนวยการสำนัก บริหาร : หัวหน้าส่วนราชการ รองหัวหน้าส่วนราชการ	10,000	-	7,000	-	4,500	-

3. มีสิทธิเบิกเพิ่ม

กลุ่ม	ประเทศ
กลุ่ม ก ไม่เกินร้อยละ 40	ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รัสเซีย สวิตเซอร์แลนด์ อิตาลี
กลุ่ม ข ไม่เกินร้อยละ 25	เบลเยียม สเปน เยอรมนี อเมริกา บริเตนใหญ่ ไอร์แลนด์เหนือ โปรตุเกส สิงคโปร์
กลุ่ม ก ข และ ค ประกอบด้วย ประเทศ รัฐ เมือง ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด	

3. ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนา

3.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2552 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2555
- หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุดที่ กค.0406.4/ว.5 ลงวันที่ 14 มกราคม 2556 เรื่อง มาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ปี 2556
- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ.2560
- หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค (กวจ) 0405.2/ว395 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2560

3.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1. อัตราค่าวิทยากร

การฝึกอบรม	บุคลากรของรัฐ	มิใช่บุคลากรของรัฐ
1. ประเภท ก	ไม่เกิน ชม.ละ 800	ไม่เกิน ชม.ละ 1,600
2. ประเภท ข/บุคคลภายนอก	ไม่เกิน ชม.ละ 600	ไม่เกิน ชม.ละ 1,200

2. อัตราค่าอาหาร สำหรับการจัดฝึกอบรม/สัมมนา (ในประเทศ)

ประเภทการฝึกอบรม (สถานที่ราชการ)	อัตรา		ค่าอาหารว่าง และ เครื่องดื่ม (บาท:มื้อ:คน)
	ครบมือ	ไม่ครบมือ	
1. ประเภท ก	ไม่เกิน 850	ไม่เกิน 600	35
2. ประเภท ข	ไม่เกิน 600	ไม่เกิน 400	35
3. บุคคลภายนอก	ไม่เกิน 500	ไม่เกิน 300	35

ประเภทการฝึกอบรม (สถานที่เอกชน)	อัตรา		ค่าอาหารว่าง และ เครื่องดื่ม (บาท:มื้อ/คน)
	ครบมือ	ไม่ครบมือ	
1. ประเภท ก	ไม่เกิน 1,200	ไม่เกิน 850	50
2. ประเภท ข	ไม่เกิน 950	ไม่เกิน 700	50
3. บุคคลภายนอก	ไม่เกิน 800	ไม่เกิน 600	50

3. อัตราค่าเช่าที่พักในประเทศ)

ประเภทการฝึกอบรม (สถานที่ราชการ)	อัตรา	
	พักเดี่ยว	พักคู่
1. ประเภท ก	ไม่เกิน 2,400	ไม่เกิน 1,300
2. ประเภท ข	ไม่เกิน 1,450	ไม่เกิน 900
3. บุคคลภายนอก	ไม่เกิน 1,200	ไม่เกิน 750
การจัดที่พัก ประเภท ก จัดให้พักห้องพักคนเดียวได้ / การฝึกอบรมประเภท ข ให้จัดเข้าพัก 2 คน ต่อห้อง ส่วนประธาน แขกผู้มีเกียรติ ผู้ติดตาม และวิทยากร จัดให้พักตามความเหมาะสม		

4. อัตราค่าอาหารในต่างประเทศ

เบิกแบบเหมาจ่ายทุกระดับในอัตรา 2,500 บาท/คน/วัน

5. อัตราค่าเช่าที่พัก(ในต่างประเทศ)

ระดับ ประเภท	ก		ข		ค	
	พักเดี่ยว	พักคู่	พักเดี่ยว	พักคู่	พักเดี่ยว	พักคู่
ก	ไม่เกิน 8,000	ไม่เกิน 5,600	ไม่เกิน 5,100	ไม่เกิน 3,900	ไม่เกิน 3,600	ไม่เกิน 2,500
ข	ไม่เกิน 6,000	ไม่เกิน 4,200	ไม่เกิน 4,000	ไม่เกิน 2,800	ไม่เกิน 2,400	ไม่เกิน 1,700

6. ค่าเบี้ยเลี้ยง

1. ไม่จัดอาหารทั้ง 3 มื้อ จ่ายเหมาจ่ายไม่เกิน 240 บาท/วัน/คน
2. จัดอาหารให้ 2 มื้อจ่ายไม่เกิน 80 บาท/วัน/คน
3. จัดอาหารให้ 1 มื้อจ่ายไม่เกิน 160 บาท/วัน/คน

** ให้นับเวลาตั้งแต่ออกจากที่อยู่/ที่ทำงาน จนกลับถึงที่อยู่/ที่ทำงาน

ให้นับ 24 ชั่วโมงคิดเป็น 1 วัน ถ้าเศษเกินกว่า 12 ชั่วโมง คิดเป็น 1 วัน

ให้ลดค่าเบี้ยเลี้ยงตามจำนวนที่มีการจัดเลี้ยงอาหาร

7.ค่าพาหนะ

เบิกจ่ายตามสิทธิของข้าราชการประเภททั่วไป

8.สรุปค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนา

ลำดับ	รายการ	อัตรา
1	การใช้และตกแต่งสถานที่	จ่ายจริงและประหยัด
2	พิธีเปิด-ปิดการฝึกอบรม	จ่ายจริงและประหยัด
3	ค่าวัสดุ เครื่องดื่ม อุปกรณ์	จ่ายจริงและประหยัด
4	ประกาศนียบัตร	จ่ายจริงและประหยัด
5	ค่าถ่ายเอกสาร,ค่าพิมพ์เอกสาร และสิ่งพิมพ์	จ่ายจริงและประหยัด
6	ค่าหนังสือผู้รับเข้าการฝึกอบรม	จ่ายจริงและประหยัด
7	ค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร	จ่ายจริงและประหยัด
8	ค่าเช่าอุปกรณ์	จ่ายจริงและประหยัด
9	ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม	จ่ายจริงและประหยัด
10	ค่าของสมนาคุณดูงาน	ไม่เกินแห่งละ 1,500
11	ค่าของสมนาคุณวิทยากร	ตามระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด
12	ค่าอาหาร	ตามระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด
13	ค่าเช่าที่พัก	ตามระเบียบกระทรวงการคลังกำหนด
14	ค่าพาหนะ (ส่วนราชการ ประจำทาง จ้างเหมา)	- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง - ตามระเบียบกระทรวงการคลัง - ตามระเบียบพัสดุ
15	ค่าลงทะเบียน ค่าธรรมเนียมธนาคาร	ตามจ่ายจริง หากมีการรวมค่าอาหาร ที่พัก พาหนะ ให้งดเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าว หรือเบิก เฉพาะส่วนไม่ได้จัดให้

4. ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมราชการ

4.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่กค 0409.6/ว.42 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2550

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่กค 0406.4/20123 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่กค 0406.4/840 ลงวันที่ 16 มกราคม 2556

หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่กค 0406.4/ว 137 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน 2558

4.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1. อัตราค่าอาหารค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม

ประเภทรายจ่าย	สถานที่ของรัฐ (ไม่เกิน : บาท/มื้อ/คน)	สถานที่เอกชน (ไม่เกิน : บาท/มื้อ/คน)
ค่าอาหาร	120	120
ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม	35	50
หากไม่สามารถเบิกจ่ายตามอัตราที่กำหนดให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการที่จะพิจารณาเบิกจ่าย โดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสมและประหยัด **ทั้งนี้การประชุมราชการควรจัดในสถานที่ราชการ		

2. อัตราค่าพาหนะ

ประเภท	ค่าแท็กซี่			เครื่องบิน	ขตเขยค่าพาหนะ	
	ภายใน จังหวัด	ภายใน จังหวัด (เที่ยวละไม่เกิน)	เขตติดต่อ จังหวัดอื่น (เที่ยวละไม่เกิน)		รถยนต์ กม.ละ	จักรยานยนต์ กม.ละ
ทั่วไป- ข้าราชการขึ้นไป	จ่ายจริง	600	500	ชั้นธรรมดา ตามจ่ายจริง	4	2
วิชาการ – ข้าราชการขึ้นไป	จ่ายจริง	600	500	ชั้นธรรมดา ตามจ่ายจริง	4	2
อำนวยการระดับต้น ระดับสูง	จ่ายจริง	600	500	ชั้นธุรกิจ ตามจ่ายจริง	4	2
บริหารระดับต้น ระดับสูง	จ่ายจริง	600	500	ชั้นธุรกิจ ตามจ่ายจริง	4	2

ข้อแตกต่างของการประชุมราชการ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ/อบรม/สัมมนา

การประชุมราชการ	ประชุมเชิงปฏิบัติการ/อบรม/สัมมนา
1. ไม่มีต้องเขียนโครงการ	1. ต้องเขียนโครงการ/หลักสูตร ที่ได้รับอนุมัติ
2. เบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ พ.ศ. 2553	2. เบิกค่าใช้จ่ายตามระเบียบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน การประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ.2549 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2552
3. ไม่มีค่าสมนาคุณวิทยากร	3. เบิกค่าสมนาคุณวิทยากรได้
4. ค่าเบี้ยเลี้ยงเบิกตามสิทธิ (ไม่ต้องหักมื้ออาหาร)	4. เบิกค่าเบี้ยเลี้ยงตามสิทธิ (แต่ต้องหักมื้ออาหารตามที่ถูกจัดอาหารให้)
5. ค่าที่พักเบิกเหมาจ่ายได้	5. ค่าที่พักตามระเบียบอบรม และใช้ใบ Folio แนบพร้อมด้วยใบเสร็จรับเงิน (เบิกเหมาจ่ายไม่ได้)

5. ค่าสมนาคุณวิทยากร

5.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ.2550 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554
2. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ พ.ศ.2526 และเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2548 (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2553
3. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2555
4. หนังสือกรมบัญชีกลาง กค 0502/1904 ลงวันที่ 17 เมษายน 2534

5.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1. หลักเกณฑ์และการจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากร

แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ	
1.การบรรยาย	จ่ายได้ไม่เกิน 1 คน
2.การอภิปราย/สัมมนาเป็นคณะ	จ่ายได้ไม่เกิน 5 คน รวมผู้ดำเนินการอภิปรายที่ทำหน้าที่เช่นเดียวกับวิทยากร
3. การแบ่งกลุ่มฝึกปฏิบัติ/ แบ่งกลุ่มอภิปราย/ทำกิจกรรม	จ่ายได้ไม่เกิน กลุ่มละ 2 คน
กรณีที่มีจำนวนวิทยากรเกินกว่าที่กำหนดต้องเฉลี่ยจ่ายภายในวงเงินที่เบิกจ่ายได้ ตามหลักเกณฑ์ข้างต้น	

2. อัตราค่าสมนาคุณวิทยากร

ระดับการฝึกอบรม	บุคลากรภาครัฐ	ที่มีใช้บุคลากรภาครัฐ
ประเภท ก.	ไม่เกิน ชั่วโมงละ 800 บาท	ไม่เกิน ชั่วโมงละ 1,600 บาท
ประเภท ข./บุคคลภายนอก	ไม่เกิน ชั่วโมงละ 600 บาท	ไม่เกิน ชั่วโมงละ 1,200 บาท
กรณีจำเป็นต้องจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากรสูงกว่าอัตราที่กำหนด เพราะวิทยากรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เป็นพิเศษ ให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าส่วนราชการ		

3. การนับเวลาเพื่อจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากร

- ให้นับตามตารางการฝึกอบรม
- ไม่นับเวลาที่พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม (กรณีที่เป็นบรรยายต่อเนื่อง)
- ชั่วโมงการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 50 นาที
- ชั่วโมงการฝึกอบรมไม่ถึง 50 นาที แต่ไม่น้อยกว่า 25 นาทีเบิกได้ครึ่งหนึ่ง

4. ค่าใช้จ่ายของวิทยากร

- ค่าสมนาคุณวิทยากร
- ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- ค่าที่พัก
- ค่าพาหนะเดินทางไปราชการ
- เบิกจ่ายตามหลักเกณฑ์และอัตราที่กำหนด และถือปฏิบัติเช่นเดียวกับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม

6. การจัดซื้อ/จัดจ้าง

6.1 ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549
3. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

6.2 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ

1. วิธีการจัดซื้อจัดจ้าง (มาตรา 54-68) กำหนดให้มี 3 วิธี ดังนี้

วิธี	รายละเอียด
1. วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป	เชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ
2. วิธีคัดเลือก	เชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดซึ่งต้อง ไม่น้อยกว่า 3 รายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่า 3 ราย
3. วิธีเฉพาะเจาะจง	เชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดรายใด รายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอหรือให้เข้ามาเจรจาต่อรองราคา

2. พระราชบัญญัติ บทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร พ.ศ. 2481 หมวด 6 ว่าด้วยอากรแสตมป์ การปิดอากรแสตมป์

2.1 การจ้างทำของ มีใบสั่งจ้าง/ข้อตกลง/สัญญาจ้าง ปิดอากรแสตมป์ที่ต้นฉบับ 1 บาทของทุกจำนวนเงิน 1,000 บาท และจะต้องปิดอากรแสตมป์ที่คู่ฉบับ 5 บาท

2.2 การจ้างทำของวงเงินตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไป ให้ติดอากรแสตมป์ โดยต้องนำตราสารมาสลักหลังตามระเบียบของกรมสรรพากร

2.3 การปิดอากรแสตมป์ กรณีสัญญาจ้างเหมาและหนังสือสั่งจ้างได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ ในการจ่ายค่าจ้างโดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้รับจ้าง โดยสัญญาจ้างเหมาและหนังสือสั่งจ้างเป็นตราสาร

ลักษณะจ้างทำของ ต้องปิดอากรแสตมป์ตามบัญชีอัตราอากรแสตมป์ ตามมาตรา 587 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้รับจ้างต้องเสียอากรแสตมป์ในอัตรา 1 บาท ทุกจำนวนเงิน 1,000 บาท หรือเศษของ 1,000 บาทแห่งสินจ้างตามที่กำหนดไว้โดยไม่ต้องนำค่าภาษีมูลค่าเพิ่มมารวมคำนวณ

3. การจัดซื้อ/จัดจ้าง ตามนัยข้อ 39 วรรค 2

การซื้อ/การจ้างโดยวิธีตกลงราคา ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดหมายไว้ก่อน และไม่อาจดำเนินการตามปกติได้

7. หลักเกณฑ์ภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย

7.1.ประมวลรัษฎากรหลักเกณฑ์การหักภาษี ณ ที่จ่าย กรณีการจัดซื้อจัดจ้าง

มาตรา 50 (4)	บุคคลธรรมดาเกิน 10,000 บาท หักภาษี 1 % ของจำนวนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการก่อนบวกภาษีมูลค่าเพิ่มและก่อนหักภาษีหรือค่าปรับอื่นใด
มาตรา 69 ทวิ	บริษัท ห้างร้านที่เป็นนิติบุคคลเกิน 500 บาท หักภาษี 1% ของจำนวนเงินค่าสินค้าหรือค่าบริการก่อนบวกภาษีมูลค่าเพิ่มหรือค่าปรับอื่นใด

7.2 สถานศึกษาเป็นผู้หักภาษี ณ ที่จ่าย

ให้ออกหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่ายให้กับผู้ประกอบการร้านค้า

- สำเนาหนังสือรับรองให้นำมาบันทึกรายรับในทะเบียนคุมเงินนอกงบประมาณ ประเภทเงินภาษีหัก ณ ที่จ่าย

- นำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย ให้นำส่งสรรพากรภายในวันที่ 7 ของเดือนถัดจากเดือนที่จ่ายเงิน หากไม่ นำส่งภายในกำหนดเวลา ผู้จ่ายเงินต้องรับผิดชอบชำระเงินเพิ่มเองร้อยละ 1.5 ต่อเดือน หรือเศษ ของเดือนของภาษีที่นำส่ง และอาจได้รับโทษทางอาญาปรับไม่เกิน 2,000 บาทภาษีมูลค่าเพิ่ม

7.3 กรณีส่วนราชการเป็นผู้จ่ายเงินให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับจ้างเป็นค่าสินค้าหรือบริการที่มี ภาษีมูลค่าเพิ่ม จะจ่ายได้เมื่อผู้ขาย/ผู้รับจ้างเป็นผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มไว้ในอัตราร้อยละ 7

- เป็นสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้รับการยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม
- เป็นใบเสร็จรับเงินที่แสดงราคาสินค้า และภาษีมูลค่าเพิ่ม และประทับคำว่าใบกำกับภาษี ถ้าไม่ประทับตราใบกำกับภาษีต้องแนบใบกำกับภาษี (แบบ ภพ. 20)

7.4 วิธีการยื่นเงินได้ ณ ที่จ่าย มี 2 แบบ

- **ภงด. 53** ได้แก่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัท ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล หรือบริษัทมหาชน จำกัด
- **ภงด. 3** ได้แก่ ร้านค้า บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล ทะเบียนพาณิชย์ (จัดเป็นบุคคลธรรมดา) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคล

2.7 งานวิเคราะห์/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรสา จุลสุคนธ์ และคณะ (2555) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการใช้งบประมาณในการวิจัยของนักวิจัยในกรมวิชาการเกษตร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพของนักวิจัยโดยใช้ 1. การวางแผน 2. การใช้งบประมาณ 3. การบริหารจัดการงบประมาณจะส่งผลให้เกิดปัจจัยความสำเร็จการใช้งบประมาณในการวิจัยของนักวิจัยในกรมวิชาการเกษตรจำแนกได้ 3 ปัจจัยได้แก่ 1) ปัจจัยจากนักวิจัยประกอบด้วยปัจจัยย่อย 4 ปัจจัยเกี่ยวกับความสามารถของนักวิจัยในเรื่อง 1.1ความสามารถในการตั้งงบประมาณ 1.2ความสามารถในการวางแผนการวิจัย 1.3ความสามารถในการจัดการระหว่างการวิจัย 1.4ความสามารถในงานวิจัย 2) ปัจจัยจากกรมวิชาการเกษตรซึ่งให้ทุนการวิจัย ประกอบด้วย 3 ปัจจัยย่อยเกี่ยวกับการดำเนินงานของกรมวิชาการเกษตร ได้แก่ 2.1กำหนดนโยบายการวิจัยให้ชัดเจน 2.2จัดระบบการจัดสรรงบประมาณให้ได้มาตรฐาน 2.3จัดระบบการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ 3) ปัจจัยจากหน่วยงานต้นสังกัดซึ่งเป็นหน่วยงานที่นักวิจัยทำงานโดยสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ และการใช้งบประมาณตามวัตถุประสงค์ให้นักวิจัยดำเนินงานวิจัยได้สำเร็จ

ปาริชาติ อุณเรือน (2551) ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบควบคุมภายในด้านการเงิน การบัญชีและพัสดุของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจประสบการณ์ และทักษะในการปฏิบัติงานและระบบนิเทศ ตรวจสอบติดตามไม่ทั่วถึง ไม่ต่อเนื่อง มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการจัดอบรม สัมมนาหรือฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเงินให้มากขึ้น เพื่อช่วยดูแลและแก้ไขปัญหาย่างทั่วถึง

วรารักษ์ ศรีพะเนิน (2550) ได้ศึกษา เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังกรณีศึกษา เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานภายในกองคลัง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและมีรายได้ตั้งแต่ 7,001-12,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในกองคลังมา 2- 6 ปีและส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในงานการเงิน และความพร้อมในระดับมาก ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและด้านงบประมาณ มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง การบริหารภายในกองคลังโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการจัดทำงานงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้าน

รายงาน และด้านการจัดองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ประสิทธิภาพการบริหารงานภายในกองคลังของเทศบาล ในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านการใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและเต็มความรู้ความสามารถ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ บริหารงานคลังของเทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีโดยรวม พบว่าความคิดเห็นการบริหารงานคลังโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานคลังของ เทศบาลในเขตอำเภอเมือง อำเภอท่ามะกา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ได้ร้อยละ 52.90

มัทริยา เอี่ยมพินิจ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ตำบลแพรเทศ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงาน เทศบาลตำบลแพรเทศอยู่ในระดับดี ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้ เกี่ยวกับกฎ ระเบียบในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความเข้าใจและสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

ปาริฉัตร นามเมือง (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ ในองค์กรในมุมมองของผู้บริหารสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรที่เลือกใช้ระบบอินเทอร์เน็ต พบว่า ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำระบบสารสนเทศไปใช้ คือการสนับสนุนจากผู้บริหาร การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ และความพร้อมของเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยวัดความสำเร็จที่ปริมาณการใช้งาน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ปนัดดา ปาลวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการประสานงานสวัสดิการของสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรีกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าลักษณะ การประสานงานสวัสดิการสังคมของ อบต.อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะรูปแบบผสมมากที่สุด โดยเฉพาะ การประสานงานทางโทรศัพท์และเป็นหนังสือราชการ ภาพรวมของผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคการ ประสานงานพบว่ามีปัญหาในระดับมากทั้งผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน โดยเฉพาะปัญหาขาดแคลนบุคลากร ในการประสานงานสวัสดิการสังคม ในด้านทักษะของบุคลากรต่อแนวทางการประสานงานด้านสวัสดิการ สังคมพบว่าบุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการประสานงานด้านสวัสดิการสังคมในระดับ มากทุกด้าน โดยเฉพาะบุคลากรมีความคิดเห็นว่าการติดต่อประสานงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อ การปฏิบัติงาน บุคลากรที่ประสานงานควรมีมนุษย์สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงาน

เดือนเพ็ญ ประทุม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่งใน องค์กรบูรณาการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงวัฒนธรรม องค์กร การศึกษารูปแบบการสื่อสารองค์กรและแนวทางการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กร ศึกษาปัญหาและ อุปสรรคในการสื่อสารองค์กร และเสนอแนะแนวทางการสร้างวัฒนธรรมแกร่งของกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย โดยการศึกษาพบว่า

1. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการสร้างวัฒนธรรมองค์การ โดยจัดตั้งวัฒนธรรมองค์การเพื่อทำหน้าที่ศึกษา สืบค้น และวิเคราะห์ค่านิยมที่สำคัญ พร้อมทั้งให้บุคลากรตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การและนำผลมาวิเคราะห์ประมวลผลและประกาศออกเป็นวัฒนธรรม

2. รูปแบบช่องทาง และกลยุทธ์การสื่อสารภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมี 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ และรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยผู้บริหารนิยมใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่า โดยเฉพาะการสื่อสารแบบแนวดิ่งในรูปแบบการประชุม หนังสือสั่งการ หนังสือเวียน บันทึก ส่วนระดับปฏิบัติจะเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในลักษณะการสื่อสารแบบแนวราบ ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน เสียงตามสาย บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ

3. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสาร มีทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมถึงมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารจากผู้ปฏิบัติขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา โดยมีปัจจัยที่เกิดจากความแตกต่างทางสถานภาพระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

4. แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่ง ผู้บริหารองค์กรควรเป็นแบบอย่าง และต่อย้ำวัฒนธรรมองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ต้องมีการใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคม ได้แก่ การสื่อสารผ่านพิธีกรรมและกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน อาทิ จัดกิจกรรมในวันครบรอบการก่อตั้งกรม กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ ฯลฯ

กาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร ด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ด้านความพอใจการสื่อสารภายในองค์กร และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการคิดเชิงระบบผู้บริหารสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ที่มีสถานที่ตั้งของสำนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีความสำเร็จในการดำเนินงาน ด้านการคิดเชิงระบบแตกต่างกัน ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญ และนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผน การดำเนินงานในด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้การเผยแพร่ข่าวสาร

ภายในองค์กรบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร และความพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ทั้งในระดับบุคคลและภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปสู่ระดับสากล เพื่อปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรให้มีความชัดเจนนำไปสู่แนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นที่เข้าใจร่วมกัน

บทที่ 3

วิธีการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาวิเคราะห์เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

- ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
- การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
- การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ

3.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี จำนวน 62 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามซึ่งมี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นคำถามแบบเลือกตอบประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ลักษณะเป็นข้อความที่ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 11 ข้อ ครอบคลุมด้านต่างๆ 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. กฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสารสนเทศ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านการประสานงาน | จำนวน 3 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการสื่อสารการจัดเอกสารเบิกจ่าย ลักษณะเป็นข้อความที่ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ ครอบคลุมด้านต่างๆ 3 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. การสื่อสารจากบนลงล่าง | จำนวน 2 ข้อ |
| 2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน | จำนวน 2 ข้อ |
| 3. การสื่อสารแบบแนวนอน | จำนวน 2 ข้อ |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ลักษณะเป็นข้อความที่ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยคำถามจำนวน 5 ข้อ ครอบคลุมด้านต่างๆ 2 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-------------|
| 1. ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย | จำนวน 2 ข้อ |
| 2. ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย | จำนวน 3 ข้อ |

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิเคราะห์ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

3.3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

- โดยใช้แบบสอบถาม ถามไปยังกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยแจ้งกำหนดวันที่ผู้วิเคราะห์ขอรับแบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 62 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

- ผู้วิเคราะห์รับแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล หรือคำตอบที่ได้รับในแบบสอบถาม

- แปลงข้อมูลรหัส ตามคู่มือการลงรหัสข้อมูล แล้วบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยนำโปรแกรม SPSS ในการประมวลผล

3.3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากวารสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต งานวิจัย งานวิเคราะห์ และบทความที่เกี่ยวข้อง

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ค่าสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และการกระจายอัตราร้อยละ (Percentage)

$$\text{อัตราร้อยละ (Percentage)} \quad P = \left[\frac{F}{N} \right] \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

F แทน ความถี่ของข้อมูล

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย การสื่อสารและประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

$$\text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X แทน ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation วิเคราะห์ข้อมูลระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	เป็น ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	$\sum X$	เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
	$\sum Y$	เป็น ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
	$\sum XY$	เป็น ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2
	$\sum X^2$	เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum Y^2$	เป็น ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
	N	เป็น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และคิดร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและพรรณนา

1.2 ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย การสื่อสาร และการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหน่วยงาน ของสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ในข้อความแต่ละข้อจะใช้เกณฑ์การตรวจและแปลความหมายค่าคะแนนออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.50 - 5.00	เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากที่สุด
3.50 - 4.49	เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมาก
2.50 - 3.49	เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวปานกลาง
1.50 - 2.49	เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อย
1.00 - 1.49	เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

เป็นการทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ Pearson Correlation เป็นตัวทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ มีเกณฑ์การแปลความค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ (r) (นั่นมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1

หากมีค่าเป็น 1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกสมบูรณ์ คือ เมื่อค่าตัวแปรหนึ่งเพิ่มอีกตัวก็เพิ่มด้วยในทิศทางเดียวกับทุกข้อมูล

หากมีค่าเป็น -1 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ทางลบสมบูรณ์ คือ เมื่อค่าตัวแปรหนึ่งเพิ่มอีกตัวหนึ่งลดในทิศทางตรงข้ามทุกข้อมูล

ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์(r)	ความหมาย
0.80 - 0.99	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
0.60 - 0.79	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
0.40 - 0.59	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
0.20 - 0.39	มีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
0.01 - 0.19	มีความสัมพันธ์ในระดับน้อยมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ การสื่อสาร ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร เบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับ ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 62 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของ หน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน (n = 62)

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองกิจการนักศึกษา	4	6.44
กองกฎหมาย	2	3.23
กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	4	6.44
กองคลัง	4	6.44
กองทรัพยากรบุคคล	3	4.84
กองบริหารการศึกษ	3	4.84

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
กองบริหารงานทั่วไป	3	4.84
กองบริหารงานวิจัย	3	4.84
กองพัฒนาคุณภาพ	3	4.84
กองวิเทศสัมพันธ์	3	4.84
กองเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	4.84
กองแผนงาน	2	3.23
ศูนย์จัดตปัญญาศึกษา	3	4.84
ศูนย์ตรวจสอบภายใน	2	3.23
ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง	2	3.23
ศูนย์บริหารสินทรัพย์	3	4.84
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัย	2	3.22
ศูนย์บริหารความปลอดภัยอาชีวอนามัยและ สภาพแวดล้อมฯ	2	3.23
ศูนย์เสริมสร้างอุตสาหกรรม (PILOT PLANT)	2	3.23
โครงการจัดตั้งสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติศึกษา	3	4.84
วิทยาเขตอำนาจเจริญ	3	4.84
วิทยาเขตนครสวรรค์	3	4.84
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ กองกิจการนักศึกษา กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม กองคลัง มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.44 รองลงมาคือ กองทรัพยากรบุคคล กองบริหารการศึกษา กองบริหารงานทั่วไป กองบริหารงานวิจัย กองพัฒนาคุณภาพ กองวิเทศสัมพันธ์ กองเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์จัดตปัญญาศึกษา ศูนย์บริหารสินทรัพย์ โครงการจัดตั้งสถาบันสิทธิมนุษยชน โครงการจัดตั้งวิทยาเขตอำนาจเจริญ และวิทยาเขตนครสวรรค์ จำนวนเท่ากันคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ กองกฎหมาย กองแผนงาน ศูนย์ตรวจสอบภายใน ศูนย์บริหารจัดการความเสี่ยง ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมการวิจัยใน ศูนย์บริหารความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และโครงการจัดตั้งศูนย์เสริมสร้างอุตสาหกรรม (PILOT PLANT) มีจำนวนเท่ากันคือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน (n = 62)

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
นักวิชาการศึกษา	12	19.35
นักวิชาการเงินและบัญชี	10	16.14
นักบริหารความเสี่ยง	2	3.23
นักวิชาการพัสดุ	5	8.06
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ	3	4.84
นักทรัพยากรบุคคล	3	4.84
นักวิเทศสัมพันธ์	3	4.84
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน	1	1.61
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	12	19.35
หัวหน้างานส่งเสริมมาตรฐานความปลอดภัย	1	1.61
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม	1	1.61
ไม่ระบุ	9	14.52
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีจำนวนเท่ากันคือจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 รองลงมานักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.14 ต่อมา ไม่ระบุตำแหน่งจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.52 นักวิชาการพัสดุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.06 นักวิเทศสัมพันธ์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ นักทรัพยากรบุคคล มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 นักบริหารความเสี่ยง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 รองลงมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน หัวหน้างานส่งเสริมมาตรฐานความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.61

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 62)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	9	14.50
หญิง	53	85.50
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 85.50 และเพศชาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 62)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	2	3.20
25 – 30 ปี	13	21.00
31 – 35 ปี	16	25.80
36 – 40 ปี	15	24.20
41 – 45 ปี	6	9.70
46 – 50 ปี	5	8.10
51 – 60 ปี	5	8.10
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 25.80 รองลงมาอายุระหว่าง 36 – 40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 ต่อมา อายุระหว่าง 25 – 30 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุระหว่าง 41 – 45 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 อายุระหว่าง 46 – 50 ปี และ 51- 60 ปี จำนวนเท่ากันคือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกระดับการศึกษา (n = 62)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	3.20
ปริญญาตรี	42	67.70
ปริญญาโท	18	29.00
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 67.70 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (n = 62)

ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	1	1.60
2 – 4 ปี	15	24.20
5 – 7 ปี	17	27.40
มากกว่า 7 ปี	29	46.80
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 7 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมา ระหว่าง 5 – 7 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 ต่อมาคือระหว่าง 2 – 4 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 รองลงมาตามลำดับ ส่วนกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.60

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของ
หน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร
เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย	3.38	0.59	ปานกลาง
ด้านสารสนเทศ	3.02	0.79	ปานกลาง
ด้านการประสานงาน	3.10	0.65	ปานกลาง
รวม	3.17	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่ายมี
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.38$) รองลงมา คือ ด้านการประสานงาน ($\bar{X} = 3.10$) ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ย
น้อยที่สุดคือ ด้านสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.02$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร
เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	3.32	0.62	ปานกลาง
ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	3.31	0.62	ปานกลาง
ท่านมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานการ เบิกจ่าย	3.26	0.77	ปานกลาง
ท่านเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการเบิกจ่าย	3.40	0.82	ปานกลาง
มีการกำหนดวงเงินและมีผู้มีอำนาจอนุมัติการ จ่ายเงินชัดเจน	3.60	0.80	มาก
รวม	3.38	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้านพบว่า มีการกำหนดวงเงินและมีผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินชัดเจนโดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.60$) รองลงมาคือ ท่านเข้าใจหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.40$) ต่อมาคือ ท่านมีความรู้ เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.32$) ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่งและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.31$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อย ที่สุดคือ ท่านมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานการเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.26$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสาร เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสารสนเทศ

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
หน่วยงานของท่านมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ระเบียบต่างๆ ไว้อย่างครบถ้วนและเผยแพร่ให้ บุคลากรในหน่วยได้รับทราบ	3.15	1.01	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีช่องทางให้บุคลากรสามารถ เสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงดำเนินงาน เกี่ยวกับการเบิกจ่าย	2.82	0.95	ปานกลาง
หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ชัดเจนให้ บุคลากรทราบและเข้าใจบทบาทของตนเกี่ยวกับ การเบิกจ่าย	3.08	0.80	ปานกลาง
รวม	3.02	0.79	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านสารสนเทศ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.02$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า หน่วยงานของท่านมี การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ไว้อย่างครบถ้วนและเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยได้รับทราบมี คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.15$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ชัดเจนให้บุคลากรทราบ และเข้าใจบทบาทของตนเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.08$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ

หน่วยงานของท่านมีช่องทางให้บุคลากรสามารถเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงดำเนินงานเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ($\bar{X} = 2.82$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการประสานงาน

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ท่านได้รับข้อมูลเรื่องเอกสารเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน	3.26	0.77	ปานกลาง
ท่านได้รับความร่วมมือจากบุคคลในหน่วยงานเรื่องการส่งเอกสารเบิกจ่ายได้ทันตามเวลาที่กำหนด	3.18	0.69	ปานกลาง
มีการจัดประชุมหารือระหว่างหน่วยงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	2.87	0.88	ปานกลาง
รวม	3.10	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการประสานงาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านได้รับข้อมูลเรื่องเอกสารเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนมีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.26$) รองลงมาคือ ท่านได้รับความร่วมมือจากบุคคลในหน่วยงานเรื่องการส่งเอกสารเบิกจ่ายได้ทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.18$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัดประชุมหารือระหว่างหน่วยงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 2.87$)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.16	0.89	ปานกลาง
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.52	0.78	มาก
การสื่อสารแบบแนวนอน	3.22	0.81	ปานกลาง
รวม	3.30	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีคะแนนเฉลี่ย
สูงสุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบแนวนอน ($\bar{X} = 3.22$) รองมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มี
คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
ของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็น เกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ท่านทราบ อยู่เสมอ	3.26	0.90	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำแก่ท่าน ในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายอยู่เสมอ	3.06	0.96	ปานกลาง
รวม	3.16	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษาระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากบนลงล่างโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
($\bar{X} = 3.16$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า
ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายท่านทราบอยู่เสมอโดยมี

คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.26$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.06$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ท่านสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อบอกถึงความก้าวหน้า หรือปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ทราบได้	3.58	0.80	มาก
ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้	3.45	0.88	ปานกลาง
รวม	3.52	0.78	มาก

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษาระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ท่านสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อบอกถึงความก้าวหน้า หรือปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ทราบได้มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.58$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้ ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
หน่วยงานของท่านมีการประชุมหารือในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย อย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ	2.90	0.97	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	3.53	0.95	มาก
รวม	3.22	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษาระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.53$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ หน่วยงานของท่านมีการประชุมหารือในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย อย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 2.90$)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสาร
เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย	3.52	0.77	มาก
ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย	3.71	0.56	มาก
รวม	3.61	0.62	มาก

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพการเบิกจ่ายมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.71$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสาร
เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
สามารถรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายได้ทันทีหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม/โครงการ	3.44	0.88	ปานกลาง
สามารถตรวจสอบความถูกต้องแล้วส่งเบิกภายในเวลาที่กำหนด	3.60	0.73	มาก
รวม	3.52	0.77	มาก

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถตรวจสอบความถูกต้องแล้วส่งเบิกภายในเวลาที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.60$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สามารถรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายได้ทันทีหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม/โครงการ ($\bar{X} = 3.44$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย

ประเด็น	$\bar{X}$	SD	ความหมาย
ความสามารถในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.60	0.66	มาก
ความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่าย	3.71	0.64	มาก
สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับ	3.82	0.64	มาก
รวม	3.71	0.56	มาก

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ (S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมาคือ ความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่าย ($\bar{X} = 3.71$) รองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.60$)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับ ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (n = 62)

ความรู้ความเข้าใจ	ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig	ระดับ
ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย	0.38**	0.00	น้อย
ด้านสารสนเทศ	0.17	0.18	น้อยมาก
ด้านการประสานงาน	0.33*	0.01	น้อย
รวม	0.34**	0.01	น้อย

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมพบว่าความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับน้อย ($r = 0.34^{**}$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่ายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ($r = 0.38^{**}$) รองลงมาด้านการประสานงานมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อย ($r = 0.33^{*}$) และด้านสารสนเทศมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยมาก ($r = 0.17$) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (n = 62)

การสื่อสาร	ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig	ระดับ
การสื่อสารจากบนลงล่าง	0.11	0.39	น้อยมาก
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.02	0.89	น้อยมาก
การสื่อสารแบบแนวนอน	0.17	0.18	น้อยมาก
รวม	0.12	0.35	น้อยมาก

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมพบว่าการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล อยู่ในระดับน้อยมาก ($r = 0.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลมากที่สุด โดยจัดอยู่ในระดับน้อยมาก ($r = 0.17$) รองลงมาคือ การสื่อสารจากบนลงล่างค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับน้อยมาก ($r = 0.11$) และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับน้อยมาก ($r = 0.02$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
1	บุคลากรของกองคลังอาจมีระเบียบความต้องการไม่เหมือนกันทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน บุคลากรกองคลังควรตกลงเพื่อให้เป็นไปในแนวเดียวกัน
2	ยังมีความรู้เรื่องการทำเอกสารเบิกจ่ายเรื่องการเงิน/การคลัง ยังไม่เพียงพอ ไม่ทราบขั้นตอนมากเท่าไรนัก ต้องศึกษาจากเว็บของกองคลัง หรือใช้วิธีการสอบถามจากผู้มีประสบการณ์
3	หากสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีการจัดอบรมให้ความรู้ในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายในไตรมาสแรกของเดือนกันยายน 2563 จะเป็นการดีมาก เพื่อให้การดำเนินการเบิกจ่ายมีการปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน และเป็นการ update กฎระเบียบหรือข้อบังคับใหม่ของ มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเบิกจ่าย ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับหน่วยงานเป็นอย่างมาก
4	ควรมีแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานกลางในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ และถือปฏิบัติได้เป็นรูปแบบเดียวกัน
5	มีระบบที่สามารถแจ้งวันรับ-จ่ายเงิน ที่สามารถให้บุคคลภายในและภายนอกสามารถตรวจสอบได้
6	ควรชี้แจงหรือมีคู่มือในการทำงานเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดปัญหา/ในบางกรณีบุคลากรด้านการเบิกจ่ายของกองคลัง ไม่สามารถตอบคำถามของหน่วยงานให้เข้าใจได้ หรือความเข้าใจของบุคลากรกองคลังแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่น เรื่องเบิกจ่ายเรื่องเดิม ทำกับอีกคนหนึ่งแบบหนึ่ง แต่ถ้าทำกับคนอื่นก็จะเป็นอย่างอื่น (ควรมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน) เพราะกองคลังจะเป็นหน่วยงานที่บุคลากรน่าจะเข้าใจในระบบการเบิกจ่ายได้ดีที่สุด
7	การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถาม เช่น Webboard Facebook Line ที่เป็นสื่อกลางของมหาวิทยาลัย ให้คณะและส่วนงานต่างๆ สอบถาม
8	กองคลังควรมีการตรวจสอบเอกสารเพื่อความถูกต้องทั้งชุดก่อนการส่งคืนเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและการจัดทำเอกสาร รวมทั้งการสื่อสารกับหน่วยงานอื่นควรคำนึงถึงความเหมาะสมมากขึ้นด้วย
9	จนท.กองคลังแต่ละคนตอบคำถามเดียวกันต่างกัน จึงควรทำแนวปฏิบัติให้ชัดเจนค่ะ (วันนึงผ่านคนนี้ได้ แต่เรื่องเดียวกันไปผ่านอีกคนกลับไม่ได้ : มาตรฐานคืออะไรได้/ไม่ได้) ทำให้เอกสาร/เรื่องซ้ำ

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
10	1. อาจพิจารณาจัดลำดับความสำคัญแบบ fast tracks สำหรับเรื่องสำคัญจำเป็นเร่งด่วน และสมควรอย่างยิ่ง 2. มีช่องทางการติดต่อ ของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละด้านที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้ 3. มีการจัดทำ Flow ขั้นตอนในการดำเนินงาน/เอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปแบบที่เข้าใจง่าย 4. จัดทำroadshow ไปตามส่วนงานเพื่อชี้แจงขั้นตอน กระบวนการเอกสารที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายเงินเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจ รวมไปถึงรับฟังปัญหา ข้อคิดเห็นจากส่วนงานเพื่อนำมาพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป
11	ควรมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน เอกสารประกอบ(ตัวอย่าง) ให้ผู้ดำเนินกิจกรรม/โครงการสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย เนื่องจากปัจจุบันใช้วิธีสอบถามจากผู้ที่เคยเบิกเรื่องนั้นๆ มาก่อนแล้วทำตาม ซึ่งบางครั้งเบิกได้ บางครั้งเบิกไม่ได้ ด้วยเหตุผลที่ไม่เหมือนกัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่คลังที่ดูแลคนละคนกัน
12	ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเข้มงวดเรื่องการตรวจสอบเอกสารมากจนเกินความจำเป็น ให้แก้ไขไปมาหลายครั้งทำให้การเคลียร์เอกสารล่าช้า

สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามได้ว่า บุคลากรของกองคลังอาจมีระเบียบความต้องการไม่เหมือนกันทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน ควรมีการชี้แจง หรือมีคู่มือในการทำงาน และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานกลางในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และไม่เกิดปัญหา ในบางกรณีบุคลากรด้านการเบิกจ่ายของกองคลังบุคลากรไม่สามารถตอบคำถามของหน่วยงานให้เข้าใจได้ การเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถาม เช่น Webboard Facebook Line การมีระบบที่สามารถแจ้งวันรับ-จ่ายเงิน ที่สามารถให้บุคคลภายในและภายนอกตรวจสอบได้

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอ้างอิงแนวคิด และทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง เรื่องแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ การสื่อสาร ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เพื่อทราบถึงระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นข้อมูลในการช่วยพัฒนาการทำงานการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น

สรุปผล

ในการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย มีค่าความคิดเห็นในระดับปานกลาง ประกอบด้วยด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย ด้านการประสานงาน และด้านสารสนเทศ

การศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าระดับการสื่อสาร ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วยการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับการศึกษาระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าระดับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านคุณภาพการเบิกจ่าย และด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย ตามลำดับ

การศึกษาคำแนะนำในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี พบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง

ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยภาพรวมความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมาก ประกอบด้วยด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย ด้านการประสานงาน มีค่าความสัมพันธ์ในระดับน้อย และมีความสัมพันธ์มากคือด้านสารสนเทศ

การศึกษาการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ภาพรวมการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล มีค่าความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยมาก ประกอบด้วยการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน รองลงมาตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาจาก ตารางที่ 20 และตารางที่ 21 ผู้วิเคราะห์ได้นำข้อมูลมาพิจารณาและเสนอแนวทางในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 20 แสดงข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา
1. ด้านสารสนเทศ	1. ควรมีการปรับปรุงฐานข้อมูลด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 2. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ผ่านเว็บไซต์กองคลัง
2. ด้านการประสานงาน	1. ควรมีการเผยแพร่ขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เช่น แผนผังการทำงานการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย มีการระบุและประกันเวลาในการทำงานของแต่ละขั้นตอน

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา
	2. เพิ่มช่องทางในการให้หน่วยงานสามารถเข้าไปดูหรือสอบถามเอกสารการเบิกจ่าย ว่าส่งคืนเมื่อไรสาเหตุจากเพราะอะไร 3. เสนอให้สร้างความสัมพันธ์อันดีกับหน่วยงานภายนอก เป็นการสร้างเครือข่ายเพื่อให้ได้ทราบข่าวสารหรือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลหรือขอความร่วมมือ
3. ด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย	1. ควรมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสำหรับหน่วยงานและกองคลัง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง โดยจัดทำทั้งแบบหนังสือคู่มือ สื่อวีดิทัศน์ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์กองคลัง และแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ทราบอย่างทั่วถึง 2. มีการจัดอบรมเพื่อชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงานหรืออัปเดตข้อมูลด้านกฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อหาข้อสรุปของปัญหาในแต่ละเรื่อง และหาแนวทางแก้ไขร่วมกับหน่วยงาน เพื่อให้เข้าใจได้แนวทางปฏิบัติชัดเจนร่วมกัน 3. เปิดโอกาสให้บุคลากรงานบัญชีเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำมาพัฒนาทักษะในการทำงาน และนำความรู้ที่ได้มานำเสนอและพัฒนาบุคลากรในงาน โดยการจัดประชุมย่อย เพื่อชี้แจงแนวความรู้ในการพัฒนางานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

สำหรับผลวิเคราะห์การสื่อสารของของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ที่ควรได้รับการพัฒนา ผู้วิเคราะห์ได้นำข้อมูลมาพิจารณาและเสนอแนวทางในการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 21 แสดงข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา ที่เกี่ยวกับการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนา	ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการสื่อสารย้อนกลับ โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถสอบถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหา หรือสามารถรายงานปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ทันที เพื่อเป็นการตรวจสอบความเข้าใจ ความถูกต้องของเรื่องที่สื่อสารออกไป
การสื่อสารจากบนลงล่าง	ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดประชุมประจำสัปดาห์ หรือ ประจำเดือน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและติดตามผลการปฏิบัติด้านการเบิกจ่ายที่ติดปัญหา หรือหน่วยงานที่มีการประชุมเป็นประจำอยู่แล้ว เสนอให้มีวาระนี้เพื่อเป็นการติดตามข้อมูลและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
การสื่อสารแบบแนวนอน	สนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรด้วยกันภายในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล นั้นผู้วิเคราะห์ได้ทำการศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมต่อไปในอนาคต ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. มีการพัฒนาเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายอย่างต่อเนื่อง โดยอาจเพิ่มกิจกรรมต่างๆ เข้าไป ประกอบด้วย การนิเทศงาน การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารประกอบการเบิกจ่ายที่ถูกต้อง
2. มีการจัดตั้งคณะกรรมการหรือตัวแทนประสานงานด้านการเอกสารเบิกจ่าย โดยให้มีการจัดประชุมปรึกษาหารือคณะกรรมการ/ตัวแทนประสานงานด้านเอกสารเบิกจ่าย เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
3. ควรมีฐานข้อมูลแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานได้ศึกษาด้วยตนเอง ในระบบการเชื่อมโยงเครือข่าย (LAN) ข้อมูลไปยังหน่วยงานต่างๆ ภายในและภายนอกกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล หรือผ่านช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เช่น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook) ซึ่งจะช่วยให้ลดภาระงานด้านการให้คำปรึกษาหรือการตอบคำถามแก่หน่วยงาน
4. ออกหลักเกณฑ์แนวทางการปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการพัฒนางานด้านการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ควรจัดทำคู่มือ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการเบิกจ่ายเงินโดยทุกหน่วยงานควรมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ ระเบียบ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล ได้ศึกษาข้อมูลและใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน
2. ควรมีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการตรวจเอกสารการเบิกจ่าย เพราะจะทำให้บุคลากรมีโอกาสได้พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. ควรจัดอบรมระเบียบวิธีปฏิบัติให้แก่หัวหน้าสำนักงาน คณบดี เจ้าหน้าที่การเงิน/บัญชี และมหาวิทยาลัยมหิดล ในเรื่องการใช้ระเบียบต่าง ๆ ทั้งเงินงบประมาณและเงินรายได้
4. การแจ้งข้อมูลข่าวสาร หรือเผยแพร่ขั้นตอนปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเช่น วันครบกำหนดรับเช็ค โดยมีการเพิ่มช่องทางการค้นหาโดยผ่านเว็บไซต์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยมหิดล หรือสื่อสารสังคมออนไลน์

5. จัดประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการระหว่างเจ้าหน้าที่งานบัญชีกองคลัง และผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้รับทราบขั้นตอน แนวทางในการปฏิบัติงาน ระเบียบ ข้อบังคับ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการกับงานวิเคราะห์ในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในลักษณะคำถามแบบปลายปิด ดังนั้นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องการแจ้งให้ทราบอาจมีมากกว่าในแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าในการศึกษาครั้งต่อไปควรใช้การสัมภาษณ์ควบคู่กับการใช้แบบสอบถาม เพื่อจะทำให้ได้ข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น

2. ควรศึกษาความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายของงานบัญชีกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

บรรณานุกรม

- กมลรัฐ อินทรทัศน์. เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ป., 2550.
- กรมบัญชีกลาง. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0502/1904 ลงวันที่ 17 เมษายน 2534 เรื่อง *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจ่ายเงินสมนาคุณวิทยากรในการฝึกอบรมของส่วนราชการ*.
- กรมบัญชีกลาง. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค (กวจ) 0405.2/ว 395 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2560 เรื่อง *การจัดอาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม และค่าเช่าที่พัก ของหน่วยงานของรัฐ ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงาน และการประชุมระหว่างประเทศ พ.ศ. 2549*.
- กรมวิชาการ. (2544). *แนวทางการจัดระบบสารสนเทศสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษา กรมวิชาการ.
- กรมสรรพากร. การหักภาษี ณ ที่จ่าย มาตรา 50 (4) และมาตรา 69 ทวิ. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2562, ค้นจาก https://www.rd.go.th/publish/seminar/180515_WHT_doc.pdf
- กระทรวงการคลัง. (2549). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 1) พ.ศ.2549*.
- กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุดที่ กค 0409.6/ว.42 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2550. เรื่อง *ค่าพาหนะรับจ้างข้ามเขตจังหวัด เงินชดเชย และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่ายเดินทางไปราชการ*.
- กระทรวงการคลัง. (2552). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2552*.
- กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0406.4/20123 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง *มาตรการประหยัดในการเบิกค่าใช้จ่าย*.
- กระทรวงการคลัง. *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 2 พ.ศ. 2554*.
- กระทรวงการคลัง. (2555). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การจัดงานและการประชุมระหว่างประเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2555*.
- กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุดที่ กค 0406.4/ว.5 ลงวันที่ 14 มกราคม 2556 เรื่อง *มาตรการบรรเทาผลกระทบจากการปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ปี 2556*.
- กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0406.4/840 ลงวันที่ 16 มกราคม 2556 เรื่อง *มาตรการบรรเทาผลกระทบจาก การปรับอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ*

กระทรวงการคลัง. หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0406.4/ว137 ลงวันที่ 13 พฤศจิกายน พ.ศ.

2558 เรื่อง ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กำหนดรายชื่อคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ ที่มีสิทธิได้รับเบี้ยประชุมเป็นรายเดือน และอัตราเบี้ยประชุมเป็นรายเดือนและเป็นรายครั้งสำหรับ กรรมการ อนุกรรมการ เลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ พ.ศ.2558.

กระทรวงการคลัง. พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2560.

กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551). ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อ ความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ (บช.ม.การบัญชี) มหาวิทยาลัยสารคาม.

จตุพล พัฒนกิจเจริญการ. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท อาควา นิธิฮาร่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ชลนิตา พรหมเผือก. (2554). การกำหนดสมรรถนะเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการความรู้วิทยาลัยศิลปศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชาคริต ศรีขาว. (2551). ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิสกัน (ไทยแลนด์) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา.

เดือนเพ็ญ ประทุม. (2554). แนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมแกร่งในองค์กร ยุบรวมกรณีกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. คณะภาษาและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทองใบ อีรณันท์ทางกูร. (2552). พจนานุกรมไทยสำหรับนักเรียน. กรุงเทพฯ: ดวงแก้ว.

นวรรตน์ เดชพิมล. (2554). สานสนเทศกับสังคม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

เนตรพัฒน์ ยาวีราช. 2553. การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปนัดดา ปาลวัฒน์. (2550) แนวทางพัฒนาการประสานงานสวัสดิการสังคมของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดนนทบุรีกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

“ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2562, ค้นจาก [http : www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org), 2017.

ปาริฉัตร นามเมือง. (2550). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรในมุมมอง ผู้บริหารงานสารสนเทศ ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การที่เลือกใช้ระบบอินทราเน็ต. กรุงเทพฯ: 2550.

- ปาริชาติ อุ่นเรือน. (2551). การประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการควบคุมภายในด้าน
การเงิน/การบัญชีและการพัสดุของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต4.
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2550). การคลังรัฐบาลและการคลังท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1
กรกฎาคม 2562, ค้นจาก http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=434
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เจริญชัย. (2555). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพฯ : ศักติโสภณ. พิทยา วัฒนรังสรรค์. (2558).
การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์.
การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิมลพรรณ ประเสริฐวงศ์ เรพเพอร์ และคณะ. (2556). การใช้ห้องสมุด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- แพมลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท
ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัทริยา เอี่ยมพินิจ. (2555). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแพรกษา อำเภอบาง
เมืองจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธนา ศรีเปื้อง. (2555). การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการด้านบัญชีกองทุนหมู่บ้านภายในอำเภอท่า
ใหม่ จังหวัดจันทบุรี. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562, ค้นจาก
<http://www.etheses.rbru.ac.th/pdf-uploads/allfile-81-file01-2017-01-30-08-52-54.pdf>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ
1 กรกฎาคม 2562, ค้นจาก <http://www.banpet.go.th/fileupload/110000001256.pdf>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุดังด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549. [ออนไลน์]. สืบค้น
เมื่อ 1 กรกฎาคม 2562, ค้นจาก <https://multi.dopa.go.th/pab/laws/cate7/view4>
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วราภรณ์ ศรีพะเนิน. (2550). การสำรวจความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพการบริหารงานคลัง : กรณีศึกษาเทศบาลในเขตอำเภอบางเมือง อำเภอนาทม อำเภอ
ท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. การค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- วิเชียร เปรมชัยสวัสดิ์. (2551). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศุภมน อนุศาสนนันท์. (2549). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม*. รายงานเฉพาะบุคคล วารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา. (2551). *แนวความคิดและทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) เชียงใหม่: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนุขพรินต์.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.เทคนิคการประสานงาน.เอกสารความรู้ สดร. ลำดับที่ 18/ปีงบประมาณ 2553. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2562, ค้นจาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b18_53.pdf
- สมิต สัมฤทธิ์. (2550). *ทักษะการประสานงาน*. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2561, ค้นจาก <http://library.dip.go.th/multim6/edoc/2554/19777.pdf>
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2544). *มนุษย์สัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. “สารสนเทศ”. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2562, ค้นจาก <https://th.wikipedia.org>, 2019.
- อรสา จุลสุคนธ์ และคณะ. (2555). *ปัจจัยความสำเร็จของการใช้งบประมาณในการวิจัยของนักวิจัยในกรมวิชาการเกษตร*. ปรินญาเกษตรศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเกษตรศาสตร์และสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นข้อมูลในการการศึกษา ผู้จัดทำจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้ในครั้งนี้อาจใช้เพื่อทำงานวิเคราะห์เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดๆ

โดยแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 : ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย
- ตอนที่ 3 : แบบสอบถามการสื่อสารการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย
- ตอนที่ 4 : แบบสอบถามการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย
- ตอนที่ 5 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสาร

เบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. หน่วยงาน..... 2. ตำแหน่งงาน.....

3. เพศ

☐

1. ชาย

☐

2. หญิง

4. อายุ

☐

1. ต่ำกว่า 25 ปี

☐

2. 25 – 30 ปี

☐

3. 31 – 35 ปี

☐

4. 36 – 40 ปี

☐

5. 41 – 45 ปี

☐

6. 46 – 50 ปี

☐

7. 51 – 60 ปี

☐

8. มากกว่า 60 ปี

5. ระดับการศึกษา

☐

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

2. ปริญญาตรี

☐

3. ปริญญาโท

☐

4. ปริญญาเอก

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ 1. น้อยกว่า 1 ปี
 ☐ 2. 2 – 4 ปี
☐ 3. 5 – 7 ปี
 ☐ 4. มากกว่า 7 ปี

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
กฎระเบียบ และข้อบังคับด้านการเบิกจ่าย					
1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					
2. ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					
3. ท่านมีความเข้าใจในระบบการปฏิบัติงานการเบิกจ่าย					
4. ท่านเข้าใจในหลักการและขั้นตอนการเบิกจ่าย					
5. มีการกำหนดวงเงินและมีผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงินชัดเจน					
ด้านสารสนเทศ					
1. หน่วยงานของท่านมีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ไว้อย่างครบถ้วนและเผยแพร่ให้บุคลากรในหน่วยได้รับทราบ					
2. หน่วยงานของท่านมีช่องทางให้บุคลากรสามารถเสนอข้อคิดเห็นในการปรับปรุงดำเนินงานเกี่ยวกับการเบิกจ่าย					
3. หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ชัดเจนให้บุคลากรทราบและเข้าใจบทบาทของตนเกี่ยวกับการเบิกจ่าย					

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการประสานงาน					
1. ท่านได้รับข้อมูลเรื่องเอกสารเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน					
2. ท่านได้รับความร่วมมือจากบุคคลในหน่วยงานเรื่องการส่งเอกสารเบิกจ่ายได้ทันตามเวลาที่กำหนด					
3. มีการจัดประชุมหารือระหว่างหน่วยงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเกี่ยวกับระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง					

ตอนที่ 3 การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของหน่วยงาน ภายใต้สำนักงานอธิการบดี ม.มหิดล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การสื่อสารจากบนลงล่าง					
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำแก่ท่านในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายอยู่เสมอ					
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
1. ท่านสามารถแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อบอกถึงความก้าวหน้าหรือปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายให้ทราบได้					

การสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาได้					
<u>การสื่อสารแบบแนวนอน</u>					
1. หน่วยงานของท่านมีการประชุมหารือในเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย อย่างเป็นกันเองและสม่ำเสมอ					
2. เมื่อมีปัญหาเรื่องการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					

ตอนที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านระยะเวลาการเบิกจ่าย</u>					
1. สามารถรวบรวมเอกสารเบิกจ่ายได้ทันทีหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม/โครงการ					
2. สามารถตรวจสอบความถูกต้องแล้วส่งเบิกภายในเวลาที่กำหนด					
<u>ด้านคุณภาพการเบิกจ่าย</u>					
1. ความสามารถในการจัดทำเอกสารเบิกจ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่าย					
3. สามารถดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำเอกสารเบิกจ่าย สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม