

**ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับ
การบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**

**EFFICIENCY AND EFFECTIVENESS THAT
AFFECT MANAGEMENT UPGRADES FINANCE,
ACCOUNTING, AND INCOME MANAGEMENT
ENHANCEMENT, PHUKET RAJABHAT
UNIVERSITY**

Received: 7 September, 2022

Revised: 23 March, 2023

Accepted: 24 March, 2023

อัมพร ช้วยสุข*

Amporn Chouysook*

รัตนา จันทรจันนะ**

Rattana Chanchana**

ชฎาพร ทีฆาอุตมการ***

Chadaporn Teekauttamakorn***

*นักวิชาการเงินบัญชีและรายได้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

*Corresponding Author, Finance, Accounting and Income Scholar Office of the President, Phuket Rajabhat University

*Email: Amporn.c@pkru.ca.th

**นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองกลาง มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

**Finance and Accounting Scholar, Specializing in Acting in the Position Central Director Phuket Rajabhat University

**Email: rattana_ann03@hotmail.com

***รองศาสตราจารย์ คณะทำงานโครงการเครือข่ายหลักสูตรทางการบัญชีในประเทศไทย สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์

***Associate Professor, The Working Group of the Accounting Course Network Project in Thailand Federation of Accounting Professions under the Royal Patronage of His Majesty the King

***Email: chadapornteeka@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ศึกษาความสัมพันธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 7 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวน 248 คน ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 2 ขั้นตอน คือ การทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า ค่าถามทุกข้อ ได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92 และการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างเสมือนจริง จำนวน 40 ตัวอย่าง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงกว่า .70 ในทุกด้าน สรุปได้ว่า เป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ทำการศึกษาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับการยกระดับการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการยกระดับการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อเสนอแนะ งานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจหลักสำคัญของมหาวิทยาลัยต้องมีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูล รวมถึงการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การบริหารจัดการยกระดับ งานการเงินบัญชีและรายได้

Abstract

This study has three objectives: 1) to investigate opinions on the efficiency and effectiveness that impact the management of finance, accounting, and revenue; 2) to examine the relationship between efficiency and effectiveness and the enhancement of finance, accounting, and revenue management; and 3) to propose guidelines for improving the management of finance, accounting, and revenue at Phuket Rajabhat University. This research utilized mixed methodologies. The qualitative part involved conducting in-depth interviews with seven key informants. The quantitative analysis relied on data collected through questionnaires distributed to 248 personnel, including academicians and staff members of Phuket Rajabhat University. The validity and reliability of the questionnaire were assessed in two steps. The validity analysis indicated that all questions had an item-objective congruence (IOC) value greater than 0.5 and a consistency index of 0.92. The reliability assessment demonstrated an alpha coefficient higher than 0.70 in all aspects, indicating a high level of questionnaire quality. Descriptive and inferential

statistics were employed to analyze the quantitative data and test the hypotheses. The research findings revealed a high level of agreement regarding efficiency. The relationship analysis between efficiency, effectiveness, and management improvement demonstrated a positive correlation in the same direction. The improvement in management was statistically significant at the 0.01 level. The suggested measures for finance, accounting, and revenue management at Phuket Rajabhat University, which represents the sentiment of the entire university, should be communicated to all relevant stakeholders through various means such as briefing meetings and informative documents. These communications should aim to clarify any concerns and address questions while maintaining consistent service standards.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Management Upgrade Finance, Accounting and Income

บทนำ

ปัจจุบันได้มีการตราพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยให้มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นนิติบุคคล และเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีภารกิจตามมาตรา 7 ซึ่งระบุไว้ว่า “ให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการสังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู” (สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2564)

งานการเงิน บัญชี และรายได้ เป็นส่วนงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจในการให้บริการด้านการเงินงบประมาณรายได้ และบัญชี ให้มีความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ การให้บริการด้านวิชาการ โดยให้คำปรึกษา แนะนำแก่บุคลากรในหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานด้านบริหารงบประมาณการเงิน รายได้ และบัญชี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมทั้ง รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเพื่อพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ข่าวสารและอำนวยความสะดวก การดำเนินการด้านงบประมาณ การเงินบัญชีและพัสดุ แก่ผู้รับบริการ ด้านการบริหารจัดการมีการแบ่งแยกหน้าที่ความรับผิดชอบตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานการเงิน บัญชีและรายได้ โดยกำหนดภาระหน้าที่ (Job Description) ของบุคลากรที่ชัดเจนส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างทักษะและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานเพื่อให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องด้านการเงิน และงบประมาณมีการจัดระบบการบริหารงบประมาณ การเงิน บัญชีและพัสดุให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เปิดเผย โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นำเทคโนโลยีสารสนเทศ

มาใช้ในระบบงานเพื่อให้มหาวิทยาลัยได้รับทราบ ข้อมูลทางการเงิน ที่ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถนำไปตัดสินใจในการบริหาร (งานการเงิน มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 2564)

มหาวิทยาลัยของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความหลากหลายกลุ่มงาน เช่น งานจัดการศึกษา งานสนับสนุนการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยงานบริหารงานทั่วไปงานพัฒนาบุคลากร งานบัณฑิตและนิสิต งานคลังและทรัพย์สิน งานงบประมาณ งานพัสดุ งานระบบสารสนเทศ งานวิเทศสัมพันธ์ งานวิจัย งานบริการวิชาการ และงานสนับสนุนด้านอื่น ๆ ในส่วนของงานคลังและทรัพย์สิน ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัย และนักวิชาการการเงินและบัญชี เพื่อปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การรับและนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน การเบิกจ่าย การจัดทำระบบบัญชี การจัดทำรายงานและการตรวจสอบ ซึ่งการปฏิบัติงานในส่วนของการเงินการคลังของมหาวิทยาลัย มีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อการบริหารงานของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมากในการดำเนินงานในส่วนของการเงินจึงมีความจำเป็น ต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล รอบคอบ ถูกต้อง ประหยัดและเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย การปฏิบัติงานในงานการเงินและบัญชี ในหน่วยงานของรัฐรวมถึงมหาวิทยาลัยของรัฐในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในกระบวนการเบิกจ่าย และความยุ่งยากซับซ้อนของระบบงาน (กรมบัญชีกลาง, 2557)

จากปัญหาดังกล่าว อาจลดผลประโยชน์โดยรวมแก่มหาวิทยาลัย แนวทางหนึ่งที่อาจช่วยลดปัญหาดังกล่าว ได้แก่ การวิเคราะห์ระบบงานบัญชีและการเงิน การยกระดับการบริหารจัดการ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ในการทำ การวิเคราะห์กิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานและเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อนำไประบุแนวทาง ลดความสูญเปล่าที่มุ่งเน้นการลดเวลาที่ใช้ในกิจกรรมในระบบงานการเงินและบัญชี โดยที่ไม่ทำให้คุณภาพของงานการเงินและบัญชีโดยรวมลดลง หรือคุณภาพของงานยังคงมีความถูกต้องและครบถ้วน (เพราพรรณ เสาะแสง, 2560) สอดคล้องกับ Robert Half (2019) ได้กล่าวไว้ว่า การยกระดับระบบการเงินปัจจัยสู่ความสำเร็จ กระบวนการยกระดับระบบการเงินอาจดูเหมือนเป็นวัฏจักรที่ไม่สิ้นสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคที่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างรวดเร็ว การยกระดับระบบการเงินจึงเป็นโอกาสในการขจัดงานที่น่าเบื่อหน่ายและทำการปรับปรุงระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถช่วยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากข้อมูลข้างต้นจึงนำมาสู่งานวิจัยครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นศึกษา “ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต” โดยวัตถุประสงค์หลักเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานทางการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยรวมแล้วการดำเนินงานด้านงานการเงินและบัญชีมีกิจกรรมหลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาในภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการเงินบัญชีและรายได้ โดยมีผู้ปฏิบัติงานและบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหลายด้าน การวิจัยมุ่งลดกระบวนการดำเนินงานโดยรวม อาจลดกิจกรรมบางกิจกรรมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่ งานการเงินบัญชีและรายได้ โดยยังคงมีความถูกต้องครบถ้วน และมีการใช้ทรัพยากรโดยประหยัด คุ่มค่า อันส่งผลเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

แนวคิดและวรรณกรรมที่ข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวน วิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยดัดแปลง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งตัวแปรต้นและตัวแปรตาม กำหนดเป็นองค์ประกอบสำคัญในการศึกษา (Petersen & Plowman, 1989, p. 325; Quinn & Rohrbaugh, 1983; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) ซึ่งมีสาระสำคัญสรุปในการนำเสนอ ดังนี้

แนวคิดของ Peterson and Plowman (1989, p. 325) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตและในความหมายอย่างกว้างขวางรวมถึงคุณภาพของการมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวคิดของคำว่า การวัดประสิทธิภาพในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณ (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรืองบประมาณ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกันสภาพร่างกายจิตใจการศึกษาความรู้ความสามารถความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจาก การประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลางและระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการ หรือพนักงานผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้องค์กรที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

Quinn and Rohrbaugh (1983) เป็นนักวิชาการสองท่านแรกที่บูรณาการแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม เพื่อประเมินประสิทธิผลขององค์กร ประกอบด้วยเกณฑ์ชี้วัด 2 มิติหลัก ได้แก่

1. จุดมุ่งเน้น (Focus) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในกับภายนอกองค์กร (Internal VS External) โดยสภาพแวดล้อมภายในจะเป็นเรื่องของความเป็นอยู่ วัฒนธรรมภายในองค์กร และการบริหารจัดการบุคลากร ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบองค์กร (People VS Organization)

2. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ที่มีความยืดหยุ่นกับโครงสร้างองค์การที่มีลักษณะคงที่ (Flexibility VS Stability)

ทั้งสองมิติหลักนี้แบ่งเป็นตัวแบบการวัดประสิทธิผลขององค์การได้ 4 รูปแบบ ได้แก่

- (1) ตัวแบบระบบเปิด (Open System Model)
- (2) ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (Rational Goal Model)
- (3) ตัวแบบมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Model)
- (4) ตัวแบบกระบวนการภายในองค์การ (Internal Process Model)

ซึ่งสรุปได้ว่าภายใน 4 รูปแบบดังกล่าว Quinn and Rohrbaugh (1983) ได้จำแนกเกณฑ์หรือตัวชี้วัดเพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลออกเป็น 2 เป้าหมาย คือ เป้าหมายพื้นฐาน (Primary Goals) และเป้าหมายรอง (Sub Goals) ซึ่งทั้งสองเป้าหมายนี้ได้ถูกพัฒนาต่อไปในอีกหนึ่งมิติ แล้วเรียกเป้าหมายพื้นฐานว่าเกณฑ์มุ่งจุดหมายที่เป็นผลลัพธ์และเป็นเป้าหมายระยะสั้น กับการมุ่งวิถีทางกระบวนการภายในและเป็นเป้าหมายในระยะยาว (Ends VS Means) ทำให้เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินตามแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม

หลักความเชื่อมโยงของ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) กับเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมาการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสัมพันธ์กับการดำเนินงานของภาครัฐ หรือส่วนราชการที่ผ่านมามากหลายเรื่องที่เราเรียกกันว่า เครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่หรือการยกระดับการบริหารจัดการ กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของคำรับรองการปฏิบัติราชการ (โดยเฉพาะในมิติด้านการพัฒนาองค์กร) ซึ่งจะทำให้ส่วนราชการและข้าราชการมีความเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของระบบราชการที่ผ่านมาได้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น ประกอบด้วย หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (key informant) จำนวน 7 คน และบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สายวิชาการ และสายสนับสนุน จำนวน 681 คน นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างขนาด 248 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) และแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผล ตลอดจนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม 2 ขั้นตอน คือ การทดสอบความเที่ยงตรง พบว่า ค่าถามทุกข้อ ได้ค่า IOC > 0.5 และค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92 และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างเสมือนจริงที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 ตัวอย่าง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาสูงกว่า .70 ในทุกด้าน สรุปได้ว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ สำหรับตัวแปรเชิงกลุ่ม ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับตัวแปรเชิงปริมาณ และสถิติอ้างอิงสำหรับการทดสอบสมมติฐานในกรณีตัวแปรเชิงปริมาณ ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ซึ่งใช้ Pearson Correlation Coefficient (r) หรือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

เพื่อศึกษาความคิดเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการสรุป ได้ดังนี้

1) ด้านคุณภาพงาน ผู้ให้ข้อมูลหลักเห็นว่า ปัจจัยหลัก ๆ ของการเป็นผู้บริหาร คือ คน และเงิน ที่จะต้องดูแลและบริหารเพราะเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์การ ด้านคุณภาพงานของงานการเงินบัญชีและรายได้ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการยกระดับการบริหารจัดการ เพราะปัจจัยหลักในการบริหารงาน และการดำเนินงานขององค์กร คือ 4 M (Man Money Material Management) เรื่องเงิน จึงเป็นหน้าที่ของงานการเงินบัญชี และรายได้ ที่จะต้องดำเนินการอย่างมีคุณภาพ มหาวิทยาลัยมิ่งงานการเงินบัญชีและรายได้ ในการทำงานจะตอบสนองต่อทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย ในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่จะก่อให้เกิดความคล่องตัว โดยแหล่งที่มาของเงินของมหาวิทยาลัย คือ งบประมาณเงินแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ และรายได้หลักของมหาวิทยาลัยคือ ค่าธรรมเนียมการศึกษา

2) ด้านปริมาณงานภาระงานของงานการเงินบัญชี และรายได้ เป็นลักษณะงานประจำที่จะต้องดำเนินการตลอด ไม่สามารถผิดพลาดได้ มีความเสี่ยงสูง จึงต้องให้มีปริมาณงานที่เหมาะสมกับจำนวนคน โดยจะต้องวิเคราะห์ถึงจำนวนการทำธุรกรรม (Transaction) แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับงบประมาณที่ได้รับและจำนวนผู้รับบริการทั้งนักเรียน นักศึกษา และประชาชน หากได้วิเคราะห์ภาระงาน (Work Load) ของแต่ละบุคคล ก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญ

3) ด้านเวลาเวลามีความสำคัญเช่นเดียวกับคุณภาพและปริมาณ โดยจะแบ่งเป็นงานประจำและงานเร่งด่วนเฉพาะกิจ ดังนั้น ในการทำงานจึงต้องมีการวางแผน หากเป็นงานนอกแผนงานก็จะมีผลต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้จะสัมพันธ์กับระยะเวลาของการทำเอกสารเบิกจ่าย ขั้นตอนการดำเนินงานซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาได้

4) ด้านงบประมาณ หากได้รับงบประมาณทั้งงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้มากก็จะทำให้สามารถบริหารจัดการได้ดีขึ้น รวมถึงต้องใช้ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ เพื่อการจัดการเรียนการสอน ปัจจุบันมีการนำระบบมาใช้ในการเบิกจ่ายทำให้สามารถ กำกับ ควบคุมการใช้จ่ายได้ ผนวกกับการต้องมีวินัยทางการเงิน จึงถือว่ามีความสำคัญมากต่อการยกระดับการบริหารจัดการ

ประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการสรุป ได้ดังนี้

1) ด้านระบบเปิด สิ่งสำคัญของการบริหารจัดการด้วยระบบเปิดไม่เพียงแต่สำคัญ input process output เท่านั้นสิ่งสำคัญที่สุด คือ การเปิดรับ การรับทำฟังข้อเสนอแนะ การตอบข้อซักถาม เพื่อจะได้นำไปปรับปรุง input บางครั้งกระบวนการไม่สำคัญเท่าสิ่งที่ป้อนเข้าไป ดังนั้น หากจะมองว่าการนำระบบไปบริหารจัดการด้านการเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลนั้น ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลย้อนกลับ feedback และควรเปิดรับอย่างจริงจัง ไม่ปรุงแต่งข้อมูลจริงจะแสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิผลตามที่ต้องการหรือไม่ ดังนั้น การจัดการข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน ตรงไปตรงมาจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนา महाลัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หน่วยงานและเป้าหมายอื่นที่กำหนด

2) ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล การยกระดับการบริหารจัดการโดยเฉพาะการกำหนดเป้าหมายเชิงเหตุผล นับเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย มิใช่เพียงการเงินเท่านั้น แต่จะแสดงให้เห็นถึงการ

บูรณาการการทำงานแบบมีส่วนร่วมบนพื้นฐานของความถูกต้องมากกว่าถูกใจ และเป็นการมุ่งแก้ไข เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในภาพรวมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ “ มนุษยสัมพันธ์ ” ไม่ต้องให้ความหมายก็พอรู้คือความเป็นมิตรไมตรี ความเป็นเพื่อน เป็นพี่น้อง หากถามว่าสำคัญต่อการยกระดับการบริหารจัดการ ย่อมตอบได้ง่ายว่า “มีความสำคัญมาก” ซึ่งปัจจุบันงานการเงินมีคุณสมบัติข้อนี้อยู่แล้ว การให้คำปรึกษาข้อชี้แนะบนพื้นฐานของเป้าหมายเชิงเหตุผล ขับเคลื่อนด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ ย่อมเกิดผลดีกับองค์กรมากที่สุด

4) ด้านกระบวนการภายในองค์กร ขั้นตอน กระบวนการ วิธีการ หรือระยะเวลามีการกำหนดอย่างชัดเจน แต่ การสื่อสาร การนำไปปฏิบัติของแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน (ผลลัพธ์เหมือนกัน) ดังนั้น เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ควรวิธีการ ขั้นตอน กระบวนการเช่นเดียวกัน/เหมือนกัน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติและการให้คำปรึกษา

การยกระดับการบริหารจัดการสรุป ได้ดังนี้

เพื่อเสนอแนะแนวทางการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

1) การนำองค์การ ภายในมหาวิทยาลัยควรเห็นถึงความสำคัญในการยกระดับการบริหารจัดการด้านการเงิน เพื่อการบริหารที่ดีขึ้น

2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยควรมีการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ในด้านงบประมาณต่าง ๆ ให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้รับรู้

3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับนักศึกษาและบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจึงมีการยกระดับการบริหารจัดการด้านการเงินเพื่อง่ายต่อทุกหน่วยงาน

4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ฝ่ายธุรการของมหาวิทยาลัยควรมีการคิดวิเคราะห์จัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีความรู้ด้าน Digital เข้ามาใช้บริหารงานในระบบให้ทันสมัยมากขึ้น

5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ควรมีการใช้คนให้เหมาะสมและเพียงพอต่องานมากขึ้นเพราะใช้ระบบ Digital ไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานมากเกินไปจนความจำเป็น ลดจำนวนบุคลากรในฝ่ายนี้ได้เยอะ และงานยังมีคุณภาพเหมือนเดิม

6) การจัดการกระบวนการ มหาวิทยาลัยควรมีการยกระดับการเงินบัญชีและรายรับของมหาวิทยาลัยให้มีระบบการทำงานให้เป็นกระบวนการมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นมีกระบวนการที่กระชับและง่ายสะดวกต่อการทำงานภายในมหาวิทยาลัย

7) ผลลัพธ์การดำเนินการ ในการยกระดับงานการเงินบัญชีและรายได้ของมหาวิทยาลัยควรทำให้ระบบภายในมหาวิทยาลัยดีขึ้น สะดวกขึ้น และลดขั้นตอนที่ยุ่งยากได้ดีขึ้น

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ตอนที่ 1 สรุปผลตามแบบสอบถาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 ตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 148 คน มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 108 คน รองลงมา อายุระหว่าง 18-35 ปี จำนวน 89 คน มีระดับการศึกษา ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 114 รองลงมา ปริญญาตรี จำนวน 96 คน ประเภทของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกเป็น สายวิชาการ จำนวน 141 คน สายสนับสนุน 107 คน หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 54 คน รองลงมา คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 28 คน ตามลำดับ

ประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน รองลงมา ด้านงบประมาณ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน

ประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายในองค์กร รองลงมา ด้านระบบเปิด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล

การยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตระดับความคิดเห็นต่อการยกระดับการบริหารจัดการ (PMQA) งานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการสร้างกระบวนการให้เห็นถึงความสำคัญของพันธกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการพัฒนางานการเงินบัญชีและรายได้ของมหาวิทยาลัย รองลงมา งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่จะสร้างคุณค่าโดยคำนึงถึงแผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) อย่างสม่ำเสมอ

ตอนที่ 2 สรุปผลตามสมมติฐานการวิจัย วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

การทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิภาพมีความกับการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาและด้านงบประมาณมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การทดสอบความสัมพันธ์ประสิทธิผลมีความกับการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยมีค่า Sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านระบบเปิด ด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านกระบวนการภายในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตผู้วิจัย มีข้อค้นพบที่สำคัญแก่การนำมาอภิปรายดังนี้

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่าบุคลากรงานการเงินบัญชีและรายได้ สามารถใช้ความรู้ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการนำความรู้ และเทคนิคใหม่ ๆ เช่น การนำระบบ Krungthai Corporate Online การพัฒนาระบบเงินยืมทดลงจ่ายราชการ มาใช้เพื่อให้เกิดคุณภาพสูงในการปฏิบัติงานมากขึ้นกว่าเดิม สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวิญญ์ สมฤทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา พบว่า อยู่ในระดับมาก และยังสอดคล้องกับ Farida et al. (2021) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีไปปฏิบัติมีผลในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านคุณภาพของการรายงานทางการเงิน รองลงมา ด้านงบประมาณ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่า งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการบริหารงบประมาณอย่างถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ นอกจากนี้ งานการเงินบัญชีและรายได้ สามารถใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่อย่างจำกัด เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น ให้เกิดผลผลิตสูงสุดได้ ซึ่งวัดได้จากการขอจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่มีสัดส่วนลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu (2020) ได้ศึกษาเรื่อง การบัญชีการจัดการและการควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กร ผลการศึกษา พบว่า การเน้นย้ำที่ห่วงโซ่คุณค่าและการมุ่งเน้นที่เพิ่มขึ้นในกิจกรรมการเพิ่มมูลค่าได้นำไปสู่การพัฒนาใหม่หลายประการ ในการบัญชีการจัดการด้านงบประมาณและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลภายในและภายนอก มองว่าจำนวนบุคลากรงานการเงินบัญชีและรายได้ไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ สอดคล้องกับงานวิจัย ศรีสกุล เจริญศรี (2558) วิจัยเรื่องธรรมาภิบาลวัฒนธรรมองค์การ

กับประสิทธิผลองค์การของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานขาดการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์การ ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิผลองค์การ เช่น ควรเพิ่มจำนวนตำแหน่ง และจำนวนคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน ควรมีการจัดอบรมเสริมสร้างความรับรู้ความเข้าใจในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์การอย่างสม่ำเสมอ ควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาทำงานแทนบุคลากรที่ขาดแคลนให้มากยิ่งขึ้น

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชีและรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต จำแนกเป็นรายด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายในองค์การ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ งานการเงินบัญชีและรายได้เป็นหน่วยงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัย Farida (2021) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ผลการวิจัย พบว่า ระบบข้อมูลทางบัญชี สถาบันหรือองค์กรที่ดีสามารถเพิ่มมูลค่าได้โดยการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของห่วงโซ่อุปทาน การปรับปรุงโครงสร้างการควบคุมภายในให้สำเร็จตามเป้าหมาย รองลงมาด้านระบบเปิด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ งานการเงินบัญชี และรายได้ มีการปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เช่น ช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโคโรนา 2019 มีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ และลดขั้นตอนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ งานการเงินบัญชีและรายได้ มีการพัฒนาระบบในการแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์และเป็นระบบเพื่อเอื้อต่อการแก้ไขปัญหาได้โดยเร็ว สอดคล้องกับ ธนัฐพล ชะอุ่ม (2558) วิจัยเรื่อง ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิผลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ยังพบว่า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและฝ่าฟันปัญหาอุปสรรคให้การทำงานผ่านพ้นไปได้ด้วยดี ในการแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ระดับความคิดเห็นต่อการยกระดับการบริหารจัดการ (PMQA) งานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานการเงิน บัญชี และรายได้ มีการสร้างกระบวนการให้เห็นถึงความสำคัญของพันธกิจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการพัฒนางานการเงินบัญชีและรายได้ของมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัย ประพรศรี นรินทร์รักษ์ และสุวรรณา หล่อโลหการ (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ : เครือข่ายบริการสุขภาพภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลและอธิบายความผันแปรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ กลยุทธ์และยุทธศาสตร์องค์การ ค่านิยมร่วมวัฒนธรรมองค์การ สภาพแวดล้อมองค์การ การมีส่วนร่วมแรงจูงใจ โดยสามารถอธิบายความผันแปรการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐได้ นอกจากนี้ งานการเงินบัญชีและรายได้มีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่จะสร้างคุณค่า โดยคำนึงถึงแผนพัฒนา กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ สอดคล้องกับ กมลลักษณ์ ธนาคันต์เมธี (2559) วิจัยเรื่อง อิทธิพลของธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การและประสิทธิผลองค์การอยู่ในระดับสูง และพบว่า ธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์การ

มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยร้อยละ 12.00 ของความแปรปรวนของประสิทธิภาพของการสามารถถูกอธิบายโดย ธรรมชาติของและวัฒนธรรมองค์กร

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อการยกระดับการบริหารจัดการงานการเงินบัญชี และรายได้ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลจากวิจัยไปใช้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ควรจัดให้มีกิจกรรมสังสรรค์/นันทนาการ ของบุคลากรงานการเงิน และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเชื่อมสัมพันธ์ไมตรี เพิ่มการแบ่งปัน/แลกเปลี่ยน KM ในช่องทางต่าง ๆ มากขึ้น เช่น ในแอปพลิเคชันไลน์/จัดกิจกรรมทั้ง On-site และ Online/การเชิญวิทยากรให้ความรู้/มีแพลตฟอร์ม (Platform)/โปรแกรมช่วยเสริมในการทำงาน เป็นต้น และเปิดใจรับสิ่งดี ๆ ใหม่ ๆ เพื่อช่วยในการทำงาน ตลอดจนเพิ่มการสื่อสารในองค์กรโดยเฉพาะบุคลากรใหม่ ๆ เพื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงกันและรวดเร็ว ให้หน่วยงานต่าง ๆ เข้าใจเรื่องการบริหารงบประมาณ การเงิน และบัญชี เพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน และให้คนในองค์กรคิด/ทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่นในทุก ๆ ส่วน ของการทำงาน หาวีธีการใหม่ ๆ ใช้นวัตกรรมในการทำงาน รวมทั้งให้มีไหวพริบ (Sense) ของความเป็นนักคิด/นักพัฒนา

2) มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต สามารถเป็นต้นแบบของการเบิกจ่ายได้ เนื่องจากมีงบประมาณหลายประเภท หากดำเนินการให้เป็นรูปธรรมและสามารถเบิกจ่ายได้ตามเป้าหมายก็จะเกิดผลดี ควรได้มีการวางแผนการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ และมีกำหนดเวลา (Time Line) ที่ชัดเจนในแต่ละช่วงจนแล้วเสร็จ หากช่วงเวลาดำเนินการใดไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ควรประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหา การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ควรมีการวางแผน/เตรียมการที่ดี ตั้งแต่การจัดทำรูปแบบรายการที่ตรงกับการใช้งานหรือใกล้เคียงกับของจริง การกำหนด TOR ที่ครบถ้วน ถูกต้องจะส่งผลให้การเบิกจ่ายและการบริหารสัญญามีประสิทธิภาพ และ TOR การดำเนินงานด้านการฝึกอบรม ควรวางแผนจัดในไตรมาส 1 และ 2 เพื่อลดปริมาณงานที่จะดำเนินงานท้ายปีงบประมาณ การบริหารจัดการด้านการเงิน ควรได้มีการถอดบทเรียนในหน่วยงานที่มีปัญหา หรือดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อจะได้ปรับแก้ไขและพัฒนาจนให้เกิดประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับ การบริหารจัดการด้านงบประมาณ เมื่อได้มีการจัดสรรงบประมาณไปยังคณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ควรจะได้มีการถอดบทเรียนรายคณะ มีการตรวจสอบและจัดลำดับคะแนน (Ranking) ในแต่ละด้านของการบริหารจัดการเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจสำหรับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม และในขณะเดียวกันหน่วยงานที่ไม่มีความโดดเด่นในการดำเนินงานจะได้เร่งปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานตนเองให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมกับหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

3) การสื่อสาร คือ สิ่งสำคัญ แต่การทำความเข้าใจสำคัญยิ่งกว่า ดังนั้นหากมีสิ่งใดปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขเป็นอย่างอื่นที่ต่างจากเดิมที่เคยปฏิบัติ งานการเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นหัวใจหลักของมหาวิทยาลัยต้องมีการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือการประชุมชี้แจง และควรมีการตอบข้อซักถาม รวมถึงการบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาวิจัยเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานการเงินและบัญชีโดยระบุต้นทุนของกิจกรรมในกระบวนการทำงานแต่ละงาน เพื่อจะได้เห็นความแตกต่างหรือประโยชน์ที่ได้รับอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ธนानันต์เมธี. (2559). อิทธิพลของธรรมาภิบาลและวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตภาคเหนือของประเทศไทย. *วารสารสมาคมนักวิจัย*, 21(1), 135-142. http://www.ar.or.th/ImageData/Magazine/10041/DL_EN_10241.pdf?t=636432153040425632
- กรมบัญชีกลาง. (2557). *คู่มือการเบิกจ่ายเงินจากคลัง การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง*. ผู้แต่ง.
- ธัญพล ชะอุ่ม. (2558). *ตัวแบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลในเขตภาคกลางของประเทศไทย* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- นรวิษฐ์ สมฤทธิ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเขียงบาน อำเภอเขียงคำ จังหวัดพะเยา* [การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา]. University of Phayao Digital Collections. <http://www.updc.clm.up.ac.th//handle/123456789/966>
- ประพรศรี นรินทร์รักษ์, และ สุวรรณ หล่อโลหการ. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ: เครือข่ายบริการสุขภาพภูเก็ต. *วารสารพยาบาลสาธารณสุข*, 28(3), 1-13. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/phn/article/view/48351/40162>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. งานการเงิน. (2564). *คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน*. ผู้แต่ง
- ศรีสกุล เจริญศรี. (2558). *ธรรมาภิบาล วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิภาพของการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ* [ปริญญานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม]. Knowledge Bank at Sripatum University. <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4903>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). *คู่มือคำอธิบายและแนวทางปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2565*. ผู้แต่ง.
- สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พ.ศ. 2561-2565*. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- Farida, I., Mulyani, S., Akbar, B., & Setyaningsih, S. D. (2021). Quality and efficiency of accounting information systems. *International Journal of Economics. Business and Accounting Research*, 5(2), 75–83. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4678910>
- Petersen, E., & Plowman, G. E. (1989). *Business organization and management*. Irwin.
- Quinn, R. E., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Toward a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29(3), 363-377. <http://www.jstor.org/stable/2631061>
- Wu, H. (2020). Management accounting and the control of organizational performance. *Asian Business Research*, 5(1), 10-15. <https://doi.org/10.20849/abr.v5i1.733>