

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรี เขต 1

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาววันทนา จันทมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มีนาคม 2548  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรี เขต ๑

บทคัดย่อ  
ของ  
นางสาววันทนา จันทมณี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มีนาคม ๒๕๔๘

วันทนา จันทมณี (2548) ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการ  
การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
สารนิพนธ์ กศ ม (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลินกุลหลาย

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ  
การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
ใน 5 ด้าน คือ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก  
ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงิน  
และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน  
งบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์  
ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และ ขนาดโรงเรียน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาราชบุรี เขต 1 จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบ  
สอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว  
(One - Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1 ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้าน ได้แก่  
ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบ  
เงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงินก็อยู่ในระดับมาก

2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ  
การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี  
มีความคาดหวังสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และส่วนรายด้าน ไม่  
แตกต่างกัน

3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการ  
การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน  
ไม่แตกต่างกัน

4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน และไม่เคยผ่านการ  
ฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

6 ผลสรุปจากการสนทนากลุ่ม พบว่า ในส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ควรปรับปรุงการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ เช่น จัดทำแผนผังการทำงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สถานศึกษาสามารถพบเจ้าหน้าที่ที่มาติดต่อโดยตรง จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงิน และเป็นวิทยากรจัดอบรมให้กับสถานศึกษา สำหรับในส่วนของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานต้องคอยสอบถามและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี ต้องศึกษาระเบียบให้ชัดเจน สามารถให้คำแนะนำกับสถานศึกษาได้อย่างถูกต้อง เร่งดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก และวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังโดยเร็ว

SCHOOL ADMINISTRATORS' EXPECTATION ON BUDGET  
REIMBURSEMENT SERVICES OF RATCHABURI EDUCATIONAL SERVICE  
AREA OFFICE ZONE I

AN ABSTRACT  
BY  
WANTANA CHANTHAMANEE

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Education degree in Educational Administration  
at Srinakharinwirot University  
March 2005

Wantana Chanthamane (2005) *School Administrators' Expectation on Budget Reimbursement Service of Ratchaburi Educational Service Area Office Zone I* Master's Project, M Ed (Educational Administration) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Project Advisor  
Asst Prof Dr Phairojana Klinkularb

The purposes of this research were to study the school administrators' expectation on budget reimbursement service of Educational Area Office Zone I in 5 aspects receiving requisition documents, checking requisition documents, checking budget, submitting payment bills and transforming money, and to compare the school administrators expectations of reimbursement service classified by educational qualifications, work experiences, financial training and school sizes

The sample used for this study was 136 administrators under the Ratchaburi Educational service Area Zone I. The instrument used for collecting data was the questionnaire with five level rating scales. The data were analysed by percentages, means, standard deviation, t – test and One Way ANOVA

The results of the research were

1 The school administrators' expectation on budget reimbursement service of Ratchaburi Educational service Area Office Zone I both in general was at high level, and in a particular aspect of receiving requisition documents, checking requisition documents, checking budget, submitting payment bills and transforming money was at high level

2 The expectations of the school administrators with different educational qualifications toward the service of budget reimbursement both in general was significantly different at the level of 0.05, that is the administrators with educational qualification higher than bachelor's degree had higher expectation than those with bachelor's degree. For a particular aspect, it was not different

3 The expectations of the school administrators with different work experiences toward the service of budget reimbursement both in general and in a particular aspect were not different

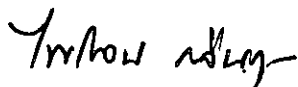
4 The expectations of the school administrators obtaining and not obtaining financial training toward the service of budget reimbursement both in general and in a particular aspect were not different

5 The expectations of the school administrators at schools with different size toward the service of budget reimbursement both in general and in a particular aspect were not different

6 The conclusion from focus group it was found that Ratchaburi Educational Service Area Office Zone I should improve budget reimbursement service by , for example, providing schools with an officer responsibility chart for a direct contact, supplying budget reimbursement manual and being trainers for teacher training In addition, the officers should always make enquiries and give good service to anyone contacting, be always active in examining requisition documents and submit payment bills quickly The officers themselves should also understand rules and regulations clearly so that they can give good suggestions to schools

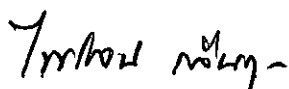
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



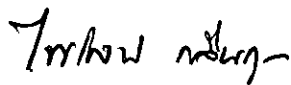
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

คณะกรรมการสอบ



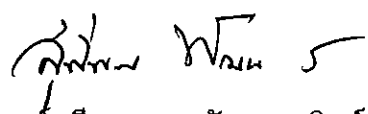
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระ สุภากิจ)

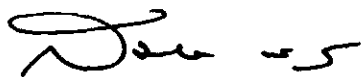
กรรมการสอบสารนิพนธ์



(อาจารย์สุพีพรรณ พัฒนพานิชย์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย ชูชาติ )

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ 11 เดือน มีนาคม พศ 2548

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้เพราะความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ กลินกุลหาบ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งพระคุณอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นซึ่งประกอบด้วย อาจารย์พรสมบัติ คำตรง อาจารย์เสน่ห์ โอฐกรรม อาจารย์ ดร. มารศรี สุธานี คุณโกมล บัณฑิตเดช และอาจารย์ ดร. จันทนา นนทิกกร

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณผู้บริหารโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณผู้บริหารโรงเรียนที่ให้ความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือประกอบการวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรีเขต 1 ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

ประโยชน์และคุณค่าจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้คุณความดี ของ บิดา มารดา พี่ น้อง ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณ ที่ให้กำลังใจตลอดมาทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

วันทนา จันทมณี

# สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	5
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
	สมมติฐานในการวิจัย	10
2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
	โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	13
	การบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1	16
	การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1	17
	การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก	17
	การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก	18
	การตรวจสอบเงินงบประมาณ	19
	การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง	22
	การโอนเงิน	26
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	31
	ความหมายของความคาดหวัง	31
	ทฤษฎีความคาดหวัง	32
	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง	35
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	38
	ความหมายของการบริการ	38
	ความสำคัญของการบริการ	39
	ประเภทการบริการ	40
	ลักษณะของการบริการ	41
	ลักษณะของการบริการที่ดี	42
	ความคาดหวังในบริการ	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2	(ต่อ) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3	วิธีดำเนินการวิจัย	53
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	54
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	54
	การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย	55
	การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	56
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	58
	การวิเคราะห์ข้อมูล	58
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	78
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	80
	อภิปรายผล	81
	ข้อเสนอแนะ	87
	บรรณานุกรม	88
	ภาคผนวก	95
	ภาคผนวก ก รายงานผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	96
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	98
	ภาคผนวก ค รายงานผู้จัดกลุ่มสนทนา	104
	ภาคผนวก ง เครื่องมือเพื่อการวิจัย	106
	ภาคผนวก จ สถานศึกษาที่ทดลองใช้เครื่องมือ	115
	ภาคผนวก ฉ สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	117
	ประวัติย่อผู้วิจัย	123

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน	54
2 ค่าความถี่และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาด โรงเรียน	59
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายด้าน	60
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกโดยรวมและรายข้อ	61
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก โดยรวมและ รายข้อ	62
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ	64
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง โดยรวมและรายข้อ	65
8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการโอนเงิน โดยรวมและรายข้อ	66
9 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา	67
10 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	68

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการฝึกอบรมด้านการเงิน	69
12	การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดโรงเรียน	70

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	10
2 โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1	15
3 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม	34

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

โลกในอนาคตเป็นโลกของสังคมแห่งความรู้ที่เน้นคุณภาพของการบริการ เป็นการให้ความรู้ที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หรือเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการตอบสนองจนรู้สึกพอใจ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2546 106) ในปัจจุบันคุณภาพของผลผลิตจากระบบการศึกษาอยู่ในระดับที่ยังไม่เป็นที่พอใจเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการศึกษาของไทยยังไม่อยู่ในฐานะที่จะสร้างคนที่มีคุณภาพได้ หากประเทศไทยประสงค์จะพัฒนาคนให้มีปัญญา คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ให้กระบวนการเรียนรู้สัมพันธ์กับวิถีชีวิตจริง เพื่อแก้ปัญหาความยากจน และปัญหาอื่น ๆ และอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรีในสังคมโลก จำเป็นต้องสร้างพื้นฐานด้วยการพัฒนาคุณภาพของการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2545 45)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ก็คือการพัฒนาคนของประเทศ ให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ (Human Resource) ถือเป็นการลงทุนที่สำคัญ และจำเป็นเนื่องจากคนเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ (มนัสวานันท์ โกวิทยา 2543 26) แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ตามความคาดหวังย่อมเกิดจากการบริหารการเงินการคลัง การจัดสรรงบประมาณเพื่อการลงทุนทางการศึกษา จะต้องสนองตอบกับความต้องการในการพัฒนา ในเชิงเศรษฐศาสตร์การศึกษา ถือว่าการศึกษาคือการลงทุนทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิตคือประชาชนที่มีคุณภาพ เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ แต่การลงทุนทางการศึกษา ไม่อาจวัดผลตอบแทนได้อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้นในเชิงปฏิบัติการลงทุนทางการศึกษาจึงต้องเป็นการลงทุนอย่างรอบคอบ ป้องกันการรั่วไหลในต้นทุนหากการใช้จ่ายทางการศึกษาไม่คุ้มค่า ย่อมทำให้เกิดความสูญเปล่า หรือประสบกับภาวะขาดทุนอย่างแน่นอน (นิพนธ์ กิณาวงศ์ 2540 3-4)

กระทรวงศึกษาธิการ เป็นองค์กรทางการศึกษาไทยที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานมากกว่า 110 ปี ซึ่งตลอดเวลาที่ได้ดำเนินการมานั้น ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีความสอดคล้องและเป็นไปตามยุคสมัยของการปกครอง ตามความเหมาะสมแห่งกาลเวลา และสภาพการณ์ของบ้านเมืองมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านรูปแบบ การบริหารจัดการ ชื่อหน่วยงาน สถานที่ตั้ง หรืออาคารสถานที่ก็ตาม แต่กระทรวงศึกษาธิการก็ยังคงดำเนินการภายใต้ภารกิจสำคัญที่ก่อให้เกิดคุณประโยชน์เอนกอนันต์ ทั้งต่อสังคมไทย และเยาวชนของชาติ คือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสภาพสังคมไทย ในด้านการศึกษา ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2547 ความเป็นมา)

วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 เป็นวันสำคัญต่อวงการการศึกษาไทยอีกครั้งหนึ่ง ที่อาจจะเรียกได้ว่าเป็นครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดของประวัติศาสตร์การศึกษาไทย เนื่องจากเป็นวันที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ ส่งผลให้กระทรวง

ศึกษาธิการเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ คือเกิดหน่วยงานใหม่ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นกรมตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จำนวน 5 หน่วยงานได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2547 ความเป็นมา)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหน่วยงานใหม่ที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดและการส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอยู่ภายใต้กำกับดูแล จำนวน 175 เขต (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2547 ความเป็นมา)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เกิดจากการหลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ / กิ่งอำเภอ ประกอบด้วย 6 กลุ่มงานดังนี้ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล 3) กลุ่มนโยบายและแผน 4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา 6) กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2547 ความเป็นมา)

ในส่วนของกลุ่มอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์กร ประสานงาน และให้บริการ สนับสนุนส่งเสริมให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจ หน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษา และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ข 9) โดยใช้ทรัพยากรการบริหารในการดำเนินงานซึ่งโดยทั่วไปมี 4 ประเภทคือ บุคลากร (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (materials) และการจัดการ (management) ซึ่งทรัพยากรเงินหรืองบประมาณ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานบริการด้านต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้

การบริหารงบประมาณ เป็นกระบวนการใช้เงินงบประมาณที่ได้รับ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ถูกต้องตามระเบียบ ทันเวลา หรือทันเหตุการณ์ (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 2534 33) การบริหารงบประมาณจึงเป็นหัวใจหลักอย่างหนึ่ง ในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยเฉพาะเรื่องการเบิกจ่ายเงินให้กับสถานศึกษาในสังกัด เพื่อนำไปดำเนินการตามแผนงาน / โครงการที่วางไว้ ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 นั้น ต้องสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้กับบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในฐานะ ผู้บังคับบัญชา ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี อย่างถูกต้องเคร่งครัด และทันเวลา ตามความจำเป็นและสมควร ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อทางราชการ 2) สถานศึกษาในสังกัด ข้าราชการลูกจ้างในสังกัด ต้องการให้บริการในการขอเบิกเงินต่าง ๆ เพื่อไปใช้จ่ายในราชการ และเงินสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อไปใช้ในการครองชีพของข้าราชการเอง อย่างรวดเร็ว ทันเวลา 3) บุคคลภายนอกที่มาติดต่อ เช่น เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน สถานศึกษา หน่วยงานราชการอื่นที่ต้องประสานงาน และประชาชนผู้มาขอข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

จากการประชุม ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ครั้งที่ 1 / 2547 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2547 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ ที่ประชุมได้รับทราบเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ปี 2547 โดยนโยบายของรัฐบาลเน้นการกระตุ้นเศรษฐกิจทุกส่วนราชการต้องเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะที่ผ่านมาการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มักกระจุกตัวอยู่ในช่วงไตรมาสที่ 4 คือ เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน เห็นได้จากหนังสือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 ที่ ศร 04127 / 4527 ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2547 เรื่อง รายงานเงินประจำงวดส่วนจังหวัด และรายงานฐานะเงินงบประมาณรายจ่ายปีก่อน พบว่าผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ จำแนกตามแผนงาน งาน / โครงการ ประจำปีงบประมาณ 2547 ในภาพรวมในไตรมาสที่ 3 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2546 ถึง 30 มิถุนายน 2547) มีผลการเบิกจ่ายต่ำกว่าเป้าหมายซึ่งได้แก่ แผนงานจัดการศึกษาปฐมวัย งานจัดการศึกษาก่อนประถมศึกษา หมวดรายจ่ายงบดำเนินงาน มีผลการเบิกจ่ายคิดเป็นร้อยละ 5.85 แผนงานจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานจัดการศึกษามัธยมศึกษา หมวดรายจ่ายงบดำเนินงาน ผลการเบิกจ่ายคิดเป็นร้อยละ 52.18 แผนงานจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานส่งเสริมวิชาการ หมวดรายจ่ายงบดำเนินงาน ผลการเบิกจ่ายคิดเป็นร้อยละ 30.40 ซึ่งผลการเบิกจ่ายดังกล่าวต่ำกว่าเป้าหมายที่กระทรวงการคลังกำหนดไว้ คือร้อยละ 70 ของเงินงบประมาณที่ได้รับ

ปัญหาอุปสรรคการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 พบว่ามีสาเหตุจากการส่งเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วนของสถานศึกษา การส่งเอกสารล่าช้าไม่ตรงตามกำหนด เจ้าหน้าที่ของสำนักงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายในเรื่องใหม่ ๆ ไม่มีการสอนงานและไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีที่ไม่มีอยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ตลอดจนปัญหาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 กับสถานศึกษา (จันทรา สาคร , และจันทนา ไหมทอง สัมภาษณ์ 2547)

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา เกี่ยวกับปัญหาการเบิกจ่ายเงินของสถานศึกษา (มณฑลพิชัย มรรคเจริญ , และ บุญรัตน์ จิตเลิศขจร สัมภาษณ์ 2547) พบว่ามีประเด็นปัญหาพอสรุปได้ดังนี้

การขอข้อมูลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เช่นแผนการเบิกจ่ายเงิน เจ้าหน้าที่การเงินของสถานศึกษามักทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ครูหรือผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเงิน ไม่เข้าใจระเบียบ ควรมีการจัดอบรมชี้แจงให้สถานศึกษาเข้าใจถึงหลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพราะหน้าที่หลักของครูคือการสอน ไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานการเงิน การจัดทำเอกสารหลักฐานขอเบิกก็ไม่แน่ใจว่าถูกต้อง อีกทั้งครูการเงินของสถานศึกษามีการสับเปลี่ยนตัวกันบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษา จึงต้องควบคุม กำกับติดตาม การเบิกจ่ายเงินให้ทันตามกำหนดเวลา และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถานศึกษา

ในส่วนของผู้บริหารสถานศึกษายอมมุ่งหวัง คาดหวังสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมตามความจำเป็น เพื่อให้ปัญหาต่าง ๆ ได้รับการแก้ไข อันเป็นความปรารถนาของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยให้บริการจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 18 – 19) เช่น การเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้กับสถานศึกษา ผู้บริหารย่อมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก

สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ ได้ส่งผลให้เกิดปัญหาของการปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การบริหารงบประมาณขาดประสิทธิภาพ และยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ทั้งนี้ เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณได้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนเป็นแนวทางที่จะทำให้การบริหารงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ใน 5 ด้าน คือ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงิน

2 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และ ขนาดโรงเรียน

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 และเป็นแนวทาง แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 และผู้บริหารสถานศึกษา ในการปรับปรุง และ พัฒนาการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงิน อันจะส่งผลให้สถานศึกษาได้รับประโยชน์สูงสุด

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ตามแนวปฏิบัติการ การเบิกจ่ายเงินระหว่างสถานศึกษากับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก 3) ด้าน การตรวจสอบเงินงบประมาณ 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และ 5) ด้านการโอนเงิน

#### 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาในสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 200 โรงเรียน จำนวน ทั้งสิ้น 200 คน

#### 2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2547 กำหนดตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก ตารางของ เครจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 608 – 609) ได้จำนวน 136 คน จากนั้นใช้วิธีการแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดโรงเรียน และทำการสุ่ม อย่างง่าย (Simple Random Sampling)

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

##### 3.1.1 วุฒิการศึกษา

##### 3.1.1.1 ปริญญาตรี

##### 3.1.1.2 สูงกว่าปริญญาตรี

- 3 1 2 ประสบการณ์ในการทำงาน
  - 3 1 2 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี
  - 3 1 2 2 10 ปีขึ้นไป
- 3 1 3 การฝึกอบรมด้านการเงิน
  - 3 1 3 1 เคยผ่านการฝึกอบรม
  - 3 1 3 2 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม
- 3 1 4 ขนาดโรงเรียน
  - 3 1 4 1 โรงเรียนขนาดเล็ก
  - 3 1 4 2 โรงเรียนขนาดกลาง
  - 3 1 4 3 โรงเรียนขนาดใหญ่

3 2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ 5 ด้าน

- 3 2 1 ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก
- 3 2 2 ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก
- 3 2 3 ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ
- 3 2 4 ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง
- 3 2 5 ด้านการโอนเงิน

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1 เงินงบประมาณ หมายถึง งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยได้รับอนุมัติเงินประจำงวด ตามแผนงาน งาน / โครงการ

2 การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการการเบิกจ่าย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3 ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความมุ่งหวัง หรือความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก 3) ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และ 5) ด้านการโอนเงิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3 1 การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวังหรือต้องการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับหนังสือนำส่งพร้อมทั้งเอกสารหลักฐานขอเบิกจากหน่วยสารบรรณกลางของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

3 2 การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวังหรือต้องการให้เจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความไม่ถูกต้องของเอกสารหลักฐานขอเบิก และได้รับการประสานงานอย่างรวดเร็ว

33 การตรวจสอบเงินงบประมาณ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวัง หรือต้องการได้รับการจัดสรรงบประมาณโดยเร็ว และได้รับคำชี้แจงอย่างกระจ่างชัด เกี่ยวกับการอนุมัติเงินประจำงวดของสถานศึกษา รวมทั้งเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรมียอดเงินคงเหลือถูกต้องตามแผนงาน งานโครงการ

34 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวังหรือต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเป็นไปตามกำหนด เพื่อจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิได้อย่างรวดเร็ว

35 การโอนเงิน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามุ่งหวัง หรือต้องการได้รับการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา หรือการจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด พร้อมทั้งได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินทันที

4 ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ข้าราชการครู ผู้ดำรงตำแหน่ง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน หรือรักษาการในตำแหน่ง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2547

5 วุฒิการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจำแนกออกเป็น 2 ระดับ คือ

5.1 ปริญญาตรี หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

5.2 สูงกว่าปริญญาตรี หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

6 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในตำแหน่ง ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียน นับแต่ดำรงตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน โดยจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ

6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี

6.2 10 ปีขึ้นไป

7 การฝึกอบรมด้านการเงิน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเคยหรือไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านการเงิน จากหน่วยงานทางการศึกษาที่จัดขึ้น จำแนกดังนี้

7.1 เคยผ่านการฝึกอบรม

7.2 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม

8 ขนาดโรงเรียน หมายถึง ปริมาณงานและจำนวนนักเรียนของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แบ่งเป็น 3 ขนาด คือ

8.1 โรงเรียนขนาดเล็ก ได้แก่ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 1 – 120 คน

8.2 โรงเรียนขนาดกลาง ได้แก่ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121 – 300 คน

8.3 โรงเรียนขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 301 คนขึ้นไป

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 นั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom) มาศึกษาซึ่งทฤษฎีนี้มีแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการคือ 1) คุณค่า (Valence) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคน ซึ่งมีอยู่ 2 ระดับด้วยกันคือ ผลลัพธ์ระดับที่ 1 เป็นเรื่องของผลงาน และผลลัพธ์ระดับที่ 2 เป็นเรื่องของการตอบสนองต่อผลงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ (Instrumentality) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตัดสินใจว่าจะทำอะไรในแต่ละผลลัพธ์นั้น และ 3) ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึงความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล ซึ่งการดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้กับสถานศึกษา กรมบัญชีกลาง (2543 : 1 - 5) ได้ให้วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินระหว่างหน่วยงานย่อยกับส่วนราชการผู้เบิกไว้ 4 ด้าน คือ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง การรับเอกสารหลักฐานขอเบิกเพื่อเบิกจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานขอเบิกตามที่ระเบียบกำหนด ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง หมายถึง การจัดทำรายละเอียดประกอบใบอนุมัติเงินประจำงวดเพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายเบิกเงินจากคลังจังหวัด และด้านการโอนเงิน หมายถึง การจ่ายเงินด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ซึ่งสอดคล้องกับ เชิดชัย มีคำ (2544 : 164 - 165) ที่ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินจากคลัง รวม 4 ด้าน คือ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง การรับหลักฐานจัดซื้อจัดจ้าง เงินเดือนและค่าจ้าง ค่าตอบแทนใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค งบกลางของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก หมายถึง การตรวจสอบเอกสารที่มีผู้ขอเบิกให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมติคณะรัฐมนตรี ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ หมายถึง การตรวจสอบเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัติเงินประจำงวด โดยแยกเป็นประเภทลักษณะรายจ่าย ตามแผนงานงาน / โครงการ และด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง หมายถึง การจัดทำรายละเอียดประกอบใบอนุมัติเงินประจำงวดเพื่อเบิกงบประมาณการใช้จ่าย

จากวิธีปฏิบัติและแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ใน 5 ด้านคือ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก 3) ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง 5) ด้านการโอนเงิน ดังภาพประกอบ 1 ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษา ย่อมคาดหวังผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน คุณค่าของผลการปฏิบัติงานไม่ได้อยู่ในรูปของเงินรางวัล หรือผลตอบแทนแต่อยู่ในรูปของความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ เพื่อให้การเบิกจ่าย ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนด

ในส่วนของตัวแปรต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคาดว่าจะมีผลต่อความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณทั้ง 5 ด้าน คือ

1 วุฒิกการศึกษา จากการวิจัยของณรงค์ แยมประดิษฐ์ (2541 : 84) พบว่า วุฒิทางการศึกษาของผู้บริหารโรงเรียน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลถึงทักษะการบริหารงานของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ นวลเนตร กวยาวงศ์ (2541 บทคัดย่อ) พบว่า ความคาดหวังของครูที่มีวุฒิกการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในด้านการจัดหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงานแตกต่างกัน

2 ประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง เพราะพฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล (สุรางค์ จันทร์เอม 2524 : 126 ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรารัตน์ วัชวงษ์ (2538 บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ประสบการณ์ในการทำงาน

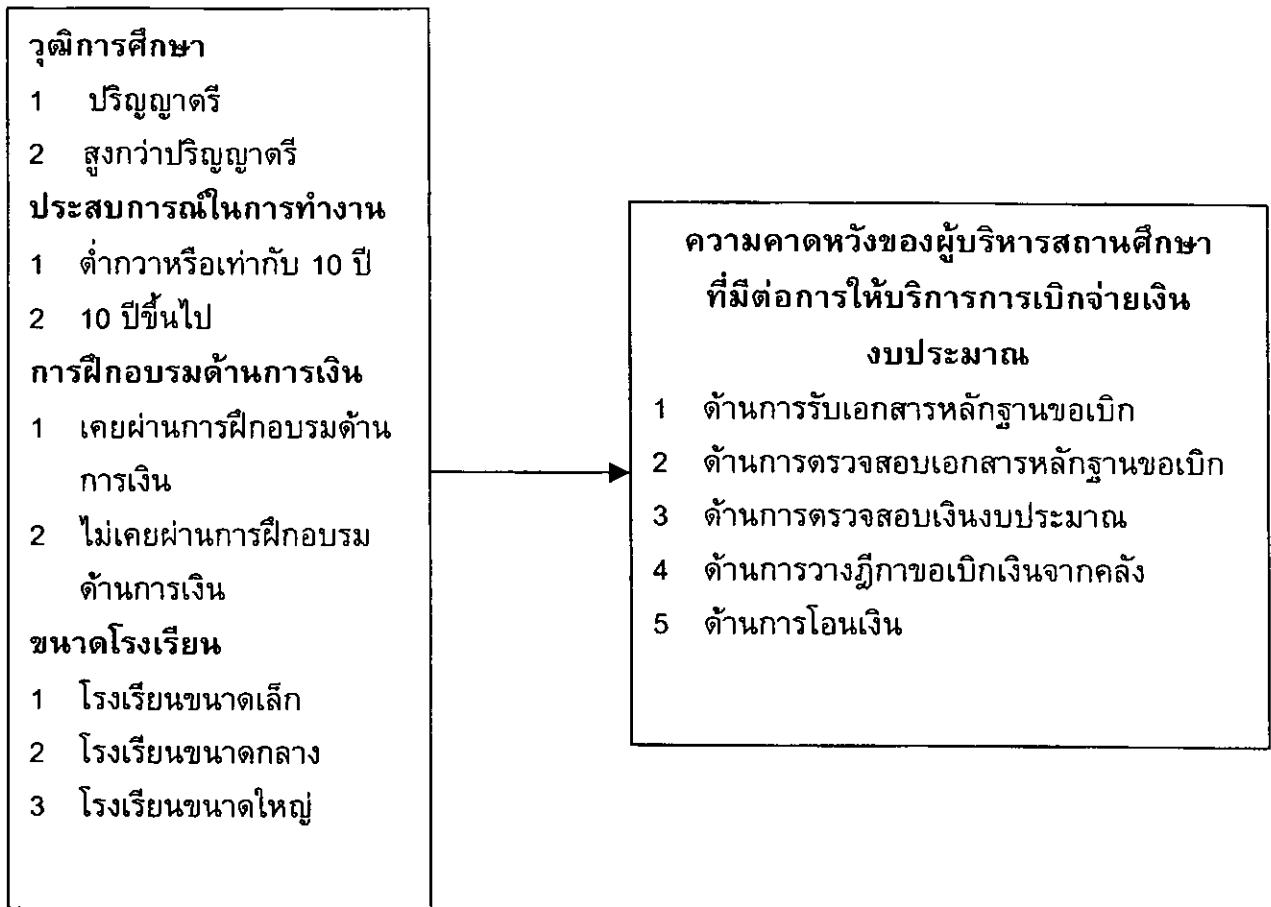
3 การฝึกอบรมด้านการเงิน จากการสัมภาษณ์ของ ชีรพงศ์ ธงภักดิ์ เรื่องปัญหาเงินบำรุงการศึกษาและแนวทางการแก้ไขตามทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่การเงินโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 พบว่าปัญหาการบริหารเงินบำรุงการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ส่วนใหญ่มักจะประสบปัญหาเหมือนกับโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วไป คือ เจ้าหน้าที่การเงินยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เนื่องจากขาดการฝึกอบรมหรือขาดการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม (ชีรพงศ์ ธงภักดิ์ 2543 : 2)

4 ขนาดของโรงเรียน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนนักเรียนของสถานศึกษา (รายหัวเด็ก) กล่าวคือ สถานศึกษาใดมีจำนวนนักเรียนมาก จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันสถานศึกษาที่มีจำนวนนักเรียนน้อย จะได้รับการจัดสรรงบประมาณเป็นจำนวนน้อยตามด้วย เช่น การจัดสรรงบประมาณงบเงินอุดหนุน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 2546 : 3 – 11)

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้เลือกตัวแปรต้น คือ วุฒิกการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพประกอบ 1

## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก
- 2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิกการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน
- 3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน
- 4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน กับผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน

4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน กับผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน

5 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 2 การบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1
- 3 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1
  - 3 1 การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก
  - 3 2 การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก
  - 3 3 การตรวจสอบเงินงบประมาณ
  - 3 4 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง
  - 3 5 การโอนเงิน
- 4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
  - 4 1 ความหมายของความคาดหวัง
  - 4 2 ทฤษฎีความคาดหวัง
  - 4 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
- 5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
  - 5 1 ความหมายของการบริการ
  - 5 2 ความสำคัญของการบริการ
  - 5 3 ประเภทการบริการ
  - 5 4 ลักษณะของการบริการ
  - 5 5 ลักษณะของการบริการที่ดี
  - 5 6 ความคาดหวังในบริการ
- 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 33 กำหนดให้การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย เว้นแต่ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา และกำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อกำหนดที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษาที่กำหนดไว้ในมาตราที่ 36 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ก 19 -22) และให้มีอำนาจ หน้าที่ (กระทรวงศึกษาธิการ 2546 ข บทนำ) ดังนี้

- 1 จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
- 2 วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับ ให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน
- 3 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
- 4 กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
- 5 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา
- 6 ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 7 จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 8 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
- 9 ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 10 ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
- 11 ประสานปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
- 12 ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วย การกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 ข้อ 2 กำหนดให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนราชการ 5 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา และกลุ่มนิเทศและติดตามประเมินผลการจัดการศึกษา และในระยะแรกอาจตั้งกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยให้ยุบเลิกภายในสามปีนับตั้งแต่มีการจัดตั้งส่วนราชการดังกล่าว นอกจากนี้ เพื่อให้การแบ่งส่วนราชการและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่เหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ และคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อาจมีส่วนราชการมากกว่า 5 กลุ่ม กำหนดไว้ก็ได้ โดยเรียกชื่อเป็นศูนย์หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากลุ่ม ทั้งนี้ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ก 121)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานประกอบด้วย 6 กลุ่ม และ 1 หน่วย ดังนี้ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล 3) กลุ่มนโยบายและแผน 4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนิเทศและติดตามประเมินผลการจัดการศึกษา 6) กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา และหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งในแต่ละกลุ่มแบ่งย่อยเป็นกลุ่มงานต่าง ๆ ตามภารกิจงาน ดูแลรับผิดชอบสถานศึกษาภาครัฐและเอกชน ในท้องที่ 5 อำเภอ 1 กิ่งอำเภอ คือ อำเภอเมืองราชบุรี อำเภอปากท่อ อำเภอจอมบึง อำเภอสวนผึ้ง อำเภอวัดเพลง และกิ่งอำเภอบ้านคา มีสถานศึกษาในเขตพื้นที่ ประกอบด้วย โรงเรียนที่เปิดสอนระดับอนุบาลอย่างเดียว จำนวน 4 โรงเรียน โรงเรียนที่เปิดสอนถึงระดับ ป.6 จำนวน 160 โรงเรียน โรงเรียนที่เปิดสอนถึงระดับ ม.3 จำนวน 34 โรงเรียน จำนวนโรงเรียนที่เปิดสอนถึงระดับ ม.6 จำนวน 14 โรงเรียน จำนวนโรงเรียนขยายโอกาส จำนวน 29 โรงเรียน จำนวนครูในสังกัดเขตพื้นที่มีจำนวน 3,494 คน จำนวนนักเรียนในสังกัดเขตพื้นที่ มีจำนวน 68,449 คน จำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ มีข้าราชการ จำนวน 147 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 16 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน โดยมีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการดังแสดงในภาพประกอบ 1



## การบริหารจัดการงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

การบริหารงบประมาณ หมายถึง การควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามรายการและแผนงานหรืองานที่ฝ่ายบริหารได้รับอนุมัติงบประมาณมาใช้จ่ายจากรัฐสภา เพื่อป้องกันการรั่วไหลของเงินงบประมาณแผ่นดิน โดยวิธีการอนุมัติเงินประจำงวด การเบิกจ่ายเงิน การตรวจสอบการใช้จ่ายเงินรวมตลอดถึงการรายงานผลงานต่าง ๆ ที่ได้ใช้งบประมาณเพื่องานนั้น ๆ (ณรงค์ สัจพันธุ์โรจน์ 2539 : 70)

เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 ได้รับแจ้งอนุมัติเงินประจำงวดจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้ว จะดำเนินการบริหารงบประมาณตามขั้นตอน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 2546 1-2) ดังนี้

1 แจ้งจัดสรรงบประมาณตามเกณฑ์และเงื่อนไข ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด และแจ้งอนุมัติเงินประจำงวดให้สถานศึกษาในสังกัดทราบ เพื่อดำเนินการก่อนนี้ผูกพัน และเบิกจ่ายต่อไป

2 เมื่อสถานศึกษาได้รับแจ้งอนุมัติเงินประจำงวด ดำเนินการดังนี้

2.1 จัดสรรงบประมาณที่ได้รับ ให้สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้นของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มอบให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เช่น การประกันสิทธิและโอกาสการได้รับการศึกษาภาคบังคับ การทบทวนและพัฒนาหลักสูตร การจัดการกระบวนการเรียนรู้ตามแนวปฏิรูปการเรียนรู้ การจัดระบบดูแลนักเรียน การสร้างความเข้มแข็งให้กับสถานศึกษา การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การพัฒนาสถานศึกษาให้ทันสมัย การพัฒนาเครือข่าย การบริหารกิจการสถานศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ให้สถานศึกษาเน้นการใช้งบประมาณเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอน เยี่ยมบ้านนักเรียน จัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดหรือผลิตสื่อมากกว่าจะเป็นการปรับปรุงกายภาพ ที่ไม่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน หรือการบริหารจัดการ นำเสนอคณะกรรมการสถานศึกษาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการจัดสรรงบประมาณ

2.2 เมื่อคณะกรรมการสถานศึกษา ให้ความเห็นชอบการจัดสรรแล้ว สถานศึกษา ประกาศการจัดสรรในสถานที่เปิดเผย ให้ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครองและสาธารณชนทราบ

2.3 จัดทำแผนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามที่ได้รับจัดสรร

2.4 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมทุกฉบับ กรณีที่สถานศึกษามีความพร้อม สามารถดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง โดยขบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - procurement) และจัดทำสัญญาการซื้อการจ้างทุกประเภทที่ได้ดำเนินการไปแล้วไว้ในสถานที่ที่ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา กรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ตัวแทนสาธารณชน สามารถตรวจสอบความโปร่งใสได้

3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เบิกจ่ายเงินงบประมาณให้สถานศึกษา ตามแผนการเบิกจ่ายเงินของสถานศึกษา และเอกสารหลักฐานขอเบิก โดยวางฎีกากับสำนักงานคลังจังหวัด

4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เร่งรัด กำกับติดตามการใช้จ่ายเงินงบประมาณของสถานศึกษา โดยให้สถานศึกษารายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ และแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามเงินงบประมาณของสถานศึกษา

5 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 รวบรวมเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินทุกประเภทให้สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบความถูกต้อง

### การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

เมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกาศใช้บังคับเป็นกฎหมาย และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ได้รับแจ้งการจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ก็จะดำเนินการจัดสรรงบประมาณ ให้กับสถานศึกษาตามจำนวนรายหัวเด็ก ตามเกณฑ์และความจำเป็นเร่งด่วน ความขาดแคลน เพื่อให้สถานศึกษาเตรียมวางแผนการใช้จ่ายเงิน เตรียมหาตัวผู้ขายหรือผู้รับจ้างภายในวงเงินที่ได้รับจัดสรร แต่ยังไม่ก่อนนี้ผูกพันจนกว่าจะได้รับอนุมัติเงินประจำงวด เมื่อสถานศึกษาได้รับแจ้งการอนุมัติเงินประจำงวด ดำเนินการตรวจสอบยอดเงินที่รับอนุมัติเงินประจำงวด และจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ จากนั้นทำหนังสือราชการพร้อมกับส่งหลักฐานการดำเนินการทั้งหมดให้ส่วนราชการผู้เบิกเพื่อจ่ายเงินต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 2543 21 - 22)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จะเบิกจ่ายเงินให้กับสถานศึกษาในสังกัดข้าราชการ ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิรับเงิน ตามเอกสารหลักฐานขอเบิกโดยมีขั้นตอนการเบิกจ่ายดังนี้

#### 1 การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานสารบรรณกลาง มีหน้าที่ รับ - ส่ง หนังสือจากสถานศึกษา ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ โดยปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 2534 10) ดังนี้

1.1 จัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้เปิดซองตรวจเอกสารหากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน

1.2 ประทับตรารับหนังสือที่มุมด้านขวาของหนังสือ

1.3 ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ

14 จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้น ในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อ หรือตำแหน่งไว้ด้วย โดยใช้สมุดส่งหนังสือ

15 การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้น โดยอนุโลม

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเบิกจ่าย รับเอกสารหลักฐานขอเบิก ซึ่งประกอบด้วยเอกสารการซื้อทรัพย์สิน การเช่าทรัพย์สิน การจ้างทำของ หลักฐานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค ตลอดจนเงินงบบกลางประเภทต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ยื่นคำขอเบิก เพื่อตรวจสอบความถูกต้องต่อไป (เชิดชัย มีคำ 2544 163)

การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก เป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่อกิจการงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่ผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังว่า ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดสำนักงานใหม่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะระบบงานสารบรรณซึ่งเป็นงานเอกสารส่วนใหญ่ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล มีการต่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันที่เรียกว่า ระบบ Lan รวมทั้งจัดระบบอินเทอร์เน็ตในสำนักงาน เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในการจัดระบบสำนักงานให้ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพได้อย่างดี ตลอดจนจัดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบงานนี้เป็น การเฉพาะ จึงจะทำให้การปรับเปลี่ยนและพัฒนาทักษะการดำเนินงานในสำนักงานเป็นไปด้วยดี และบุคลากรดังกล่าวควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่นการเรียนรู้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในงาน เป็นต้น (ปัญญา แก้วกียูร , และ สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล 2545 60)

สรุปได้ว่า การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก เป็นการรับหนังสือนำส่งพร้อมกับเอกสารหลักฐานขอเบิกจากหน่วยสารบรรณกลางของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ

## 2 การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก

เมื่อเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายได้รับเอกสารหลักฐานขอเบิกเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการดังนี้ (เชิดชัย มีคำ 2544 164)

2.1 ตรวจสอบเอกสารที่มีผู้ขอเบิกเงินให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี คำสั่งที่เกี่ยวกับการเงินของแผ่นดินที่อนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่มีคำสั่งอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

2.2 ตรวจสอบเอกสารที่มีผู้ขอเบิกเงินให้เป็นไปตามระยะเวลาของปีงบประมาณนั้น เช่น การขอเบิกเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 เอกสารอันเป็นหลักฐานแห่งหนึ่งของปีงบประมาณ 2544 จะต้องเกิดขึ้นในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2543 ถึง 30 กันยายน 2544 เว้นแต่จะมีกฎหมาย หรือกระทรวงการคลังอนุญาตไว้เป็นอย่างอื่น

23 ตรวจสอบรายการของเอกสารที่มีผู้ขอเบิกเงิน โดยแยกเป็นประเภทลักษณะ รายจ่าย ตามหลักการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณ ที่สำนักงานประมาณกำหนดให้เป็นไปตาม แผนงาน งาน / โครงการ

การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกของสถานศึกษานั้น เป็นการตรวจสอบความถูกต้องทางเอกสารและความครบถ้วนของหลักฐาน ที่สถานศึกษาจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิกจ่ายเงินในแต่ละประเภท กรณีเอกสารหลักฐานขอเบิกของสถานศึกษาไม่ถูกต้อง สถานศึกษาจะต้องนำไปแก้ไขใหม่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการเบิกจ่าย โดยผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังว่า จะได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ อย่างกระจ่างชัดจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้งความมีมนุษยสัมพันธ์ และการประสานงานทั้งทางตรงและทางอ้อมที่หน่วยงานมีให้กับสถานศึกษา เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว (จินตนา บุญบงการ 2539 17) และยังคงความยุ่งยากซับซ้อน โดยเฉพาะในแง่ของกฎ ระเบียบ ขั้นตอนและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจะต้องปฏิบัติให้ครบถ้วน กฎระเบียบที่ดีต้องเป็นเครื่องมือให้เกิดความเรียบร้อย ใช้ง่าย เข้าใจง่าย ยืดหยุ่นเข้ากับสถานการณ์ได้เพียงพอเอื้อประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และต้องเป็นเรื่องที่ผู้บริการและผู้รับบริการรับรู้รับทราบ และเข้าใจตรงกัน (ปรัชญา เวสารัชช์ 2540 29)

สรุปได้ว่า การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐานขอเบิกให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิกจ่าย โดยเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและมีการประสานงานกับสถานศึกษา

### 3 การตรวจสอบเงินงบประมาณ

คำว่า "งบประมาณ" นั้นมีความหมายแตกต่างกันออกไปตามกาลเวลาและลักษณะการให้ความหมายของนักวิชาการในแต่ละด้าน ซึ่งมองงบประมาณในแต่ละด้านที่ไม่เหมือนกัน นักเศรษฐศาสตร์จะมองงบประมาณในลักษณะการมุ่งใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้ได้รรถประโยชน์สูงสุด นักบริหารจะมองงบประมาณในลักษณะของกระบวนการหรือการบริหารงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยบรรลุเป้าหมายของแผนงานที่วางไว้ นักการเมืองจะมองในลักษณะของการมุ่งให้รัฐสภาใช้อำนาจควบคุมการปฏิบัติงานของรัฐบาล (ณรงค์ สัจพันโรจน์ 2539 2)

เงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับนั้น มาจากงบประมาณแผ่นดิน ซึ่งหมายถึงจำนวนของเงินอย่างสูงที่อนุญาตให้จ่ายหรือก่อนนี้ผูกพันได้ตามวัตถุประสงค์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (เชิดชัย มีคำ 2544 6) ซึ่งการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสถานศึกษาสามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ (สำนักงานประมาณ 2546 7-11) ดังนี้

#### 1 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ประกอบด้วย

1.1 งบบุคลากร ให้ใช้จ่ายเป็นรายจ่ายใด ๆ ที่สำนักงานประมาณกำหนดว่าเป็นรายจ่ายงบรายจ่ายนี้ และให้ถัวจ่ายกันได้ ยกเว้นรายจ่ายประเภทเงินเดือนอัตราตั้งใหม่ และค่าจ้างประจำอัตราตั้งใหม่ ให้ใช้จ่ายได้ตามที่สำนักงานงบประมาณกำหนดในใบยืนยันยอดเงินเดือนหรือ

ค่าจ้างประจำอัตราตั้งใหม่ ประจำปีงบประมาณที่ส่งให้กรมบัญชีกลาง หรือตามที่จะได้รับความตกลงจากสำนักงานงบประมาณ แล้วแต่กรณี

12 งบดำเนินงาน ให้ใช้จ่ายเป็นรายจ่ายใด ๆ ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดว่าเป็นรายจ่ายในประเภทงบรายจ่ายนี้ และให้หักจ่ายกันได้ภายในงบรายจ่ายนี้ เว้นแต่ รายจ่ายประเภทค่าสาธารณูปโภค ให้นำไปใช้จ่ายในประเภทอื่นภายในงบรายจ่ายนี้ได้หากไม่มีหนี้ค่าสาธารณูปโภคค้างชำระ

13 งบลงทุน ให้ใช้จ่ายเป็นรายจ่ายใด ๆ ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดว่าเป็นรายจ่ายในงบรายจ่ายนี้ ตามรายการและวงเงินที่ได้รับการจัดสรร ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณด้วย

14 งบเงินอุดหนุน ให้ใช้จ่ายเป็นรายจ่ายใด ๆ ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดว่า เป็นรายจ่ายในงบรายจ่ายนี้ ดังนี้

141 ประเภทเงินอุดหนุนทั่วไป ให้ใช้จ่ายตามรายการและจำนวนเงินที่กำหนดในเอกสารประกอบการจัดสรรงบประมาณ

142 ประเภทเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ ให้ใช้จ่ายตามรายการ จำนวนเงินและรายละเอียดอื่นใด ที่กำหนดในเอกสารประกอบการจัดสรรงบประมาณ

15 งบรายจ่ายอื่น ให้ใช้จ่ายเป็นรายจ่ายใด ๆ ซึ่งสำนักงานงบประมาณกำหนดว่าเป็นรายจ่ายในงบรายจ่ายนี้ และให้เบิกจ่ายตามรายการและจำนวนเงินที่กำหนดในเอกสารประกอบการจัดสรรงบประมาณ

2 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายงบกลาง เป็นรายจ่ายที่สำนักงานงบประมาณจัดสรรให้ส่วนราชการต่าง ๆ เบิกจ่ายได้ตามจำนวนที่ต้องเบิกจ่ายจริง ซึ่งมีรายการดังนี้

21 เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ

22 เงินช่วยเหลือข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานของรัฐ

23 เงินเลื่อนขั้นเลื่อนอันดับและเงินปรับวุฒิข้าราชการ

24 เงินสำรองเงินสมทบและเงินชดเชยของข้าราชการ

25 เงินสมทบของลูกจ้าง

26 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลข้าราชการลูกจ้างและพนักงานของรัฐ

ทั้งนี้ เงินเบี้ยหวัด บำเหน็จ บำนาญ, เงินช่วยเหลือข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานของรัฐ, เงินสำรองเงินสมทบและเงินชดเชยของข้าราชการ, เงินสมทบของลูกจ้างและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลข้าราชการลูกจ้าง และพนักงานของรัฐให้เบิกจ่ายโดยตรง ส่วนเงินเลื่อนขั้นเลื่อนอันดับและเงินปรับวุฒิข้าราชการ และรายจ่ายงบกลางรายการอื่น ๆ ให้โอนไปตั้งจ่ายในงบบุคลากรประเภทเงินเดือน ค่าจ้างประจำ หรือค่าจ้างชั่วคราวของแผนงาน งาน หรือโครงการใด ๆ ในงบประมาณรายจ่ายของส่วนราชการ

การตรวจสอบเงินงบประมาณ เป็นการควบคุมการใช้งบประมาณทางการเงิน การบัญชี ซึ่งหน่วยงานจะต้องมีเอกสารแสดงการใช้จ่ายเพื่อการเบิกจ่าย โดยผ่านการตรวจสอบจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะมีสิทธิที่จะใช้จ่ายในลักษณะและรายการนั้นหรือไม่ ด้วยการตรวจสอบ วงเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับอนุมัติเงินประจำงวด ว่ามีเหลือพอที่จะเบิกจากคลังเพื่อไปจ่ายให้ แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิ (เชิดชัย มีคำ 2544 165) การตรวจสอบลักษณะเช่นนี้เรียกว่า การ ตรวจสอบก่อนจ่าย (pre-auditing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องตามกฎหมายงบประมาณ ของ การเบิกใช้เงินงบประมาณ การตรวจสอบก่อนจ่ายนี้ อาจทำอย่างกว้าง ๆ หรือกระทำกันอย่าง ละเอียดถี่ถ้วน ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงเวลาและแรงงานที่ต้องเสีย เมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายจ่าย ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความล่าช้าที่เกิดขึ้นกับการบริหารงานของหน่วยงาน แต่ถ้าไม่ตรวจสอบก่อน จ่ายเลย ความหละหลวมและความผิดพลาดของการใช้จ่ายงบประมาณ จะเกิดได้ง่ายขึ้น และ เปิดโอกาสให้เกิดการคอร์รัปชันมากขึ้นด้วย (ไกรยุทธ ธีรตยา คินันท์ 2528 58)

การตรวจสอบเงินงบประมาณของสถานศึกษานั้น เป็นการควบคุมการใช้จ่ายเงิน งบประมาณของสถานศึกษาที่ได้รับจัดสรรว่าสามารถเบิกจ่ายได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามแผนงาน งาน โครงการ และมีเงินประจำงวดเพียงพอที่จะเบิกจ่ายได้ นอกจากนี้ยังเป็นการติดตาม และ เร่งรัดให้สถานศึกษาเบิกจ่ายเงินให้เร็วขึ้น ทันตามกำหนดและตรงตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่าย เงิน เป็นการป้องกันการรั่วไหล หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับสถานศึกษา ผู้บริหารสถาน ศึกษาคาดหวังว่า สถานศึกษาจะเป็นหน่วยบริหารการเงิน ที่สามารถกำหนดความต้องการ งบประมาณของตนเอง โดยจัดทำงบประมาณผ่านเขตพื้นที่การศึกษา และมีอิสระในการจัดการ ทรัพยากรและหารายได้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้มุ่งเน้นให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการ ช่วยระดม ทรัพยากรและการลงทุนจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีระบบตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการใช้ ทรัพยากร เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากร ที่มุ่งถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นการจัดสรรงบประมาณรวมเป็นก้อน โดยจัดสรรผ่านด้าน อุปสงค์ หรือผู้เรียน (Demand side financing) หรือสนองความต้องการของผู้เรียนตามแนวทาง การจัดการศึกษา ที่ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุดแทนการจัดสรรระบบเดิม ซึ่งจัดผ่านด้านอุปทาน หรือ สถานศึกษา (Supply side financing) และจัดให้มีระบบการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ที่ไม่ต้องผ่านการกลั่นกรองหลายขั้นตอน เกินความจำเป็น (ปัญญา แก้วกัญญา , และ สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล 2545 38 – 39)

สำหรับการตรวจสอบหลังจ่าย เป็นการตรวจสอบ เพื่อความเรียบร้อยและความ ถูกต้องของการใช้งบประมาณ ความจำเป็นของการตรวจสอบหลังจ่ายนี้มีมากขึ้นถ้าหากไม่มีการ ตรวจสอบก่อนจ่าย หรือมีการตรวจสอบก่อนจ่ายแบบกว้าง ๆ เท่านั้น การตรวจสอบหลังจ่ายนี้ อาจทำกันอย่างละเอียดถี่ถ้วน เกี่ยวกับการเบิกจ่ายของหน่วยงาน หรือทำกันเพียงช่วงใด ช่วงหนึ่งของกระบวนการจ่ายเท่านั้นก็ได้ การตรวจสอบหลังจ่ายเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของ หน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะซึ่งแยกต่างหากจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในเรื่องการตรวจสอบก่อนจ่าย

หน่วยงานนี้มักเป็นหน่วยงานอิสระที่ขึ้นตรงต่อหัวหน้ารัฐบาล หรือในบางประเทศหน่วยงานตรวจสอบหลังจ่ายนี้เป็นหน่วยงานอิสระที่ขึ้นตรงต่อฝ่ายนิติบัญญัติ (ไกรยุทธ ชีรตยาคินันท์ 2528 58)

สรุปได้ว่า การตรวจสอบเงินงบประมาณ เป็นการตรวจสอบเงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรให้ถูกต้องตามแผนงาน งาน / โครงการ และมีเงินประจำงวดเหลือเพียงพอที่จะเบิกจ่ายได้ โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณโดยเร็วและได้รับคำชี้แจงอย่างกระจ่างชัดเกี่ยวกับการอนุมัติเงินประจำงวดของสถานศึกษา

#### 4 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง

เมื่อได้รับอนุมัติเงินประจำงวดจากสำนักงบประมาณแล้ว ส่วนราชการก็จะไปวางฎีกาขอเบิกเงินจากกรมบัญชีกลาง หรือคลังจังหวัดแล้วแต่กรณี ถ้าอยู่ในส่วนกลาง กรมก็จะวางฎีกาที่กรมบัญชีกลาง ถ้าเป็นส่วนภูมิภาคก็ไปวางฎีกาเบิกเงินที่คลังจังหวัด (ณรงค์ สัจพันธ์โรจน์ 2539 71) เมื่ออธิบดีกรมบัญชีกลางหรือคลังจังหวัด หรือคลังจังหวัด ณ อำเภอ ตรวจฎีกาที่ส่วนราชการผู้ใช้งบประมาณขอเบิกถูกต้องในสาระสำคัญแล้ว ก็จะอนุมัติฎีกาเพื่อจ่ายเงินจากคลังให้ส่วนราชการผู้ใช้งบประมาณที่ขอเบิกเงินเพื่อนำไปใช้จ่ายตามข้อผูกพันต่อไป (เชิดชัย มีคำ 2544 147)

การเบิกจ่ายเงินจากคลัง ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง กำหนดหลักการและวิธีปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวกับการเบิกเงินจากคลัง ไว้ดังนี้ (เชิดชัย มีคำ 2544 149 - 178)

##### 1 ประเภทของเงินที่เบิกจากคลัง

เงินที่อยู่ในความควบคุม และความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นมีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือ เงินรายได้แผ่นดิน เงินงบประมาณรายจ่าย และเงินนอกงบประมาณ แต่สำหรับเงินที่จะเบิกจากคลังเพื่อนำไปจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการได้นั้น โดยปกติเงินที่เบิกจากคลังได้แก่ เงินงบประมาณรายจ่าย เงินนอกงบประมาณ และเงินรายได้ส่งเกินจ่ายคืน

เงินงบประมาณรายจ่าย หมายความว่า เงินที่กฎหมายอนุญาตให้จ่าย หรือให้ก่อนนี้ผูกพันได้ตามวัตถุประสงค์ และภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกฎหมายงบประมาณรายจ่าย

เงินนอกงบประมาณ หมายความว่า เงินทั้งปวงที่อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการนอกจากเงินงบประมาณรายจ่าย เงินรายได้แผ่นดิน เงินเบิกเกินส่งคืนและเงินเหลือจ่ายปีเก่าส่งคืน

เงินรายได้ส่งเกินจ่ายคืน หมายความว่า เงินที่นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน แล้วขอถอนคืนเงินที่ได้นำส่งไว้แล้วนั้นด้วยเหตุผลบางประการ การเบิกเงินประเภทนี้ต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังก่อนจึงจะเบิกจ่ายได้

##### 2 สถานที่เบิกเงิน

2.1 ส่วนราชการในส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนรัฐวิสาหกิจและกรุงเทพมหานคร กำหนดให้เบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง

22 ส่วนราชการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานของส่วนราชการซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ส่วนราชการที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาคตลอดจนรัฐวิสาหกิจ กำหนดให้เบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ

23 หน่วยงานสังกัดส่วนกลาง แต่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ที่ตั้งในจังหวัดต่าง ๆ นอกจากกรุงเทพมหานคร จะเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ

24 สถานที่เบิกเงินตามที่ได้รับความสะดวกจากกระทรวงการคลัง ในกรณีจำเป็นเจ้าของงบประมาณจะทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเกี่ยวกับสถานที่เบิกเงิน ได้โดยคำนึงถึงความสะดวก ความคล่องตัวและความจำเป็นต่าง ๆ

### 3 ผู้เบิกเงิน

การเบิกเงินกับสำนักงานคลังจังหวัด

31 ส่วนราชการในภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานของส่วนราชการซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค ส่วนราชการที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค กำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการในภูมิภาคเป็นผู้เบิก และหัวหน้าส่วนราชการในภูมิภาค จะมอบหมายให้ข้าราชการ ในส่วนราชการนั้นเป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน

32 หน่วยงานสังกัดส่วนกลาง แต่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาค ได้แก่ หน่วยงานของส่วนราชการ ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ นอกจากกรุงเทพมหานคร กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นเป็นผู้เบิก และหัวหน้าหน่วยงานนั้นจะมอบหมายให้ข้าราชการในหน่วยงานเป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน

33 รัฐวิสาหกิจ ให้หัวหน้ารัฐวิสาหกิจในส่วนภูมิภาค แต่งตั้งพนักงานที่เป็นหัวหน้าหน่วยซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเงิน หรือการบัญชีในรัฐวิสาหกิจเป็นผู้เบิก และผู้เบิกจะมอบหมายให้พนักงานในรัฐวิสาหกิจนั้น เป็นผู้เบิกแทนได้อีกหนึ่งคน โดยความเห็นชอบของหัวหน้ารัฐวิสาหกิจ

34 การเบิกเงินของหน่วยงานย่อยกับส่วนราชการซึ่งเป็นผู้เบิกเงินกับกรมบัญชีกลางหรือสำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ กำหนดให้หัวหน้าหน่วยงานย่อย เป็นผู้ยื่นขอเบิกเงินกับส่วนราชการเจ้าสังกัด

35 การเบิกเงินงบประมาณแทนกัน เป็นวิธีการเบิกเงินงบประมาณ ที่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่ได้รับงบประมาณรายจ่าย มอบหมายให้ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจอื่นเป็นผู้เบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับในปีงบประมาณนั้นแทน

36 การส่งลายมือชื่อผู้เบิก การเบิกเงินจากคลังนั้นส่วนราชการผู้เบิกจะต้องส่งตัวอย่างลายมือชื่อผู้เบิก หรือผู้เบิกแทนให้กรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

#### 4 วิธีการเบิกเงิน

4.1 การเบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ ส่วนราชการจะต้องเบิกภายในวงเงินประจำงวดที่ได้รับอนุมัติ เว้นแต่ งบบุคลากร และเงินงบกลาง การเบิกเงินต้องเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มติคณะรัฐมนตรี หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

4.2 การเบิกเงินจากคลังทุกกรณีส่วนราชการจะต้องระบุวัตถุประสงค์ที่จะนำเงินนั้นไปจ่าย

4.3 ส่วนราชการจะเบิกเงินจากคลังเพื่อนำไปจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ หรือผู้ที่มีสิทธิรับเงินได้นั้น หนี้หรือข้อผูกพันที่ทางราชการจำเป็นต้องจ่าย ต้องถึงกำหนดที่จะต้องจ่ายเงินหรือใกล้จะถึงกำหนดที่จะต้องจ่ายเงินแล้วเท่านั้น

4.4 การเบิกเงินงบประมาณรายจ่าย สำหรับปีงบประมาณใด ให้ส่วนราชการวางฎีกาได้จนถึงวันทำการสุดท้ายของปีงบประมาณนั้น โดยวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคมของปีหนึ่ง ถึง วันที่ 30 กันยายน ของปีถัดไป แต่ถ้าหากวันทำการสุดท้ายของปีงบประมาณนั้น เป็นวันหยุดราชการ ส่วนราชการผู้ใช้งบประมาณจะวางฎีกาได้เพียงก่อนวันทำการสุดท้ายของปีงบประมาณที่เป็นวันหยุดราชการ สำหรับในกรณีที่มีการกันเงินไว้เบิกเหลืออมปี ให้วางฎีกาได้จนถึงวันทำการสุดท้ายของระยะเวลาการเบิกเงินที่กันไว้เบิกเหลืออมปี

4.5 ฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ต้องพิมพ์ หรือเขียนด้วยหมึกที่ลบได้ยาก จำนวนเงินที่ขอเบิกทั้งตัวเลขและตัวอักษรต้องพิมพ์ หรือเขียนให้ชัดเจน และขีดคำว่า “ตัวอักษร” หรือขีดเส้นหน้าจำนวนเงินอย่าให้มีช่องว่างที่จะพิมพ์ หรือเขียนจำนวนเพิ่มเติมให้สูงขึ้นได้และห้ามขูดลบจำนวนเงิน ที่ขอเบิกทั้งตัวเลขและตัวอักษร หากมีข้อผิดพลาดให้แก้ไขโดยวิธีขีดฆ่าแล้วพิมพ์ หรือเขียนใหม่ทั้งจำนวน และให้ผู้เบิกลงลายมือชื่อรับรองการขีดฆ่าด้วย

4.6 รวบรวมเอกสารประกอบฎีกา ใบแนบฎีกาแสดงรายการภาษีเงินได้ หักไว้ ณ ที่จ่าย พร้อมด้วยฎีกาและสมุดคู่มือวางฎีกา เสนอต่อผู้เบิกเงิน เพื่อลงลายมือชื่อ

4.7 เมื่อผู้เบิกเงินของส่วนราชการลงลายมือชื่อในสมุดคู่มือวางฎีกา และฎีกาขอเบิกเงินแต่ละฎีกาแล้ว นำสมุดคู่มือวางฎีกาพร้อมด้วยฎีกาไปยื่นขอเบิกเงินกับกรมบัญชีกลาง หรือสำนักงานคลังจังหวัด หรือสำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ แล้วแต่กรณี

4.8 เมื่อเจ้าหน้าที่ของกรมบัญชีกลาง สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด ณ อำเภอ ได้รับฎีกาไว้ถูกต้องแล้วจะคืนสมุดคู่มือวางฎีกาให้แก่ส่วนราชการผู้เบิก ซึ่งเมื่อส่วนราชการผู้เบิกได้รับสมุดคู่มือวางฎีกากลับคืนไปแล้ว ให้ผู้เบิกตรวจสอบความถูกต้องในสมุดดังกล่าวว่าไม่มีการแก้ไขเพิ่มเติม รายการในสมุดนั้น

49 เงินที่ขอเบิกจากคลังเพื่อการใด จะต้องนำไปจ่ายได้ เฉพาะเพื่อการนั้น เท่านั้น จะนำไปใช้จ่ายเพื่อการอื่นไม่ได้ เช่นส่วนราชการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง เพื่อนำไปจ่ายเป็นเงินเดือนข้าราชการ จะนำไปใช้จ่ายเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หรือการรักษาพยาบาลไม่ได้ เพราะถือว่าเป็นการดำเนินการที่ผิดวัตถุประสงค์ของการเบิกเงินจากคลัง ที่จะนำไปใช้จ่าย

#### 5 การกันเงินไว้เบิกเหลือมปี

ในส่วนที่เกี่ยวกับการกันเงินไว้เบิกเหลือมปี ระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลัง ได้กำหนดหลักเกณฑ์ ไว้ดังนี้

5.1 การกันเงินไว้เบิกเหลือมปีกรณีปกติ หมายถึง การกันเงินไว้เบิกเหลือมปี ในกรณีที่ส่วนราชการได้ก่อหนี้ผูกพันไว้ก่อนสิ้นปีงบประมาณ โดยการสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง การเช่าทรัพย์สินครั้งหนึ่งเป็นเงินตั้งแต่ห้าหมื่นบาทขึ้นไป ถ้าเห็นว่าเบิกเงินไปชำระหนี้ผูกพันนั้น ไม่ทันสิ้นปี ให้ขอกันเงินไว้เบิกเหลือมปีได้อีกหกเดือนปฏิทิน นับจากวันสิ้นปีหรือภายในระยะเวลาที่ได้รับ ความตกลงกับกระทรวงการคลัง

5.2 การกันเงินไว้เบิกเหลือมปีกรณีพิเศษ หมายถึง การกันเงินไว้เบิกเหลือมปี ในกรณีที่ส่วนราชการยังไม่ได้ก่อหนี้ผูกพัน แต่มีความจำเป็นต้องใช้จ่ายเงินนั้นต่อไปอีก ให้กระทรวงเจ้าสังกัดขอทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง เมื่อได้รับอนุมัติจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแล้ว ให้กันเงินไว้เบิกเหลือมปีได้อีกหกเดือนปฏิทิน นับจากวันสิ้นปี หรือภายในระยะเวลาที่ได้รับความตกลงกับกระทรวงการคลัง

#### 5.3 การยื่นใบขอกันเงิน

5.3.1 ให้ส่วนราชการผู้เบิกต้องยื่นใบขอกันเงิน ตามแบบและวิธีการ ที่กระทรวงการคลังกำหนด ต่อกรมบัญชีกลาง หรือสำนักงานคลังจังหวัด

5.3.2 ส่วนราชการผู้เบิกต้องยื่นใบขอกันเงินก่อนสิ้นปีงบประมาณ อย่างน้อยสามสิบวัน เว้นแต่จะได้รับอนุญาตให้ขยายเวลายื่นขอกันเงินเป็นพิเศษ จากอธิบดีกรมบัญชีกลางหรือผู้ซึ่งอธิบดีกรมบัญชีกลางมอบหมายสำหรับส่วนกลาง ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือผู้ซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมายสำหรับส่วนภูมิภาค แต่ต้องไม่เกินวันทำการสุดท้ายของปีงบประมาณนั้น

5.3.3 แบบใบขอกันเงิน เมื่อส่วนราชการผู้เบิกได้ยื่นใบขอกันเงินไว้แล้วต้องมีเอกสารแนบใบขอกันเงินดังนี้

- (1) สัญญาซื้อทรัพย์สินหรือจ้างทำของ หรือ
- (2) เอกสารอื่นที่แสดงภาพหนี้หรือ
- (3) หนังสือแจ้งการอนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือมปี ของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังที่อนุมัติให้กันเงินไว้เบิกเหลือมปีได้

5 3 4 ผู้มีอำนาจอนุมัติฎีกา เป็นผู้ที่มีอำนาจอนุมัติการขอเงินไว้เบิก เหลื่อมปี

5 3 5 การแก้ไขรายการกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี หรือการยกเลิกใบขอเงินไว้เบิกเหลื่อมปีที่ได้ยื่นไว้แล้วก่อนสิ้นปีงบประมาณ ต้องยื่นใบแก้ไขรายการขอเงิน ถ้าเป็นกรณีขอแก้ไข หรือยกเลิกใบกันเงินไว้เบิกเหลื่อมปี ภายหลังจากสิ้นปีงบประมาณไปแล้ว ต้องทำเป็นหนังสือชี้แจงเหตุผลความจำเป็น แนบแบบใบแก้ไขรายการขอเงิน ประกอบด้วยทุกครั้ง

การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ให้กับสถานศึกษานั้น ผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังว่า จะได้รับการเบิกเงินที่ถูกต้อง รวดเร็วเป็นไปตามกำหนดเวลา (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ข 36) มีการตรวจสอบหลักฐานความถูกต้องก่อนวางฎีกา จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับคลังจังหวัด เพื่อติดตามฎีกาให้เร็วขึ้น (กรมบัญชีกลาง 2545 20)

สรุปได้ว่า การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง เป็นการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ได้ถูกต้องรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา เพื่อจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิโดยเร็ว

## 5 การโอนเงิน

การเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้สถานศึกษา ส่วนราชการผู้เบิก จะใช้วิธีการจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิโดยตรง หรือจ่ายโดยการโอนเงินเข้าบัญชี โดยดำเนินการดังนี้ (กรมบัญชีกลาง 2544 63 - 64 , 2546 64 - 67)

1 เมื่อได้รับฎีกาคืนจากคลังจังหวัด เจ้าหน้าที่การเงินจ่ายเงินที่ได้รับจากคลัง ให้เจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิโดยตรง หรือด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ของเจ้าหน้าที่ หรือผู้มีสิทธิ และให้ใช้ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นหลักฐานในการบันทึกรายการบัญชีตามปกติ

2 การจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่บุคคลภายนอก ด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารจะต้องมีแบบคำขอเงินฝากธนาคารทุกครั้ง และเมื่อจ่ายเงินเข้าบัญชีแล้ว ให้ส่วนราชการผู้เบิกติดตามทวงถามใบเสร็จรับเงิน เพื่อนำมาแนบกับหลักฐานการนำเงินเข้าบัญชีเจ้าหน้าที่ หากเจ้าหน้าที่รายใดไม่ส่งใบเสร็จรับเงินมาให้ภายใน 15 วันนับจากวันที่ส่วนราชการนำเงินเข้าบัญชี ให้ส่วนราชการแจ้งสำนักงานสรรพากรพื้นที่ หรือสำนักงานสรรพากรจังหวัดในท้องที่ภูมิลำเนา หรือสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ทราบ พร้อมสำเนาแบบคำขอรับเงินฝากธนาคาร และสำเนาใบนำฝากเงิน

## 3 การจ่ายเงิน

3 1 การจ่ายเงิน จะจ่ายได้เฉพาะตามที่มิกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีอนุญาตให้จ่ายได้ หรือตามที่ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง และผู้มีอำนาจการจ่ายเงิน

### 3 2 ให้บุคคลต่อไปนี้ เป็นผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงิน

(1) สว่นราชการส่วนกลาง ให้เป็นอำนาจของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ 6 หรือเทียบเท่า หรือผู้ที่มิยศตั้งแต่นั้นไป

(2) หน่วยงานสังกัดส่วนกลาง แต่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาค หรือแยกต่างหากจาก กระทรวง ทบวง กรม หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม จะมอบหมายให้หัวหน้าหน่วยงานนั้นเป็นผู้อนุมัติการจ่ายเงินของหน่วยงานนั้นก็ได้

(3) ส่วนราชการในภูมิภาค ให้หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกเป็นผู้อนุมัติ

3 3 ผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายเงิน จะต้องลงลายมือชื่ออนุมัติในหลักฐานการจ่ายหรือใบสำคัญคู่จ่าย หรือหลักฐานการขอรับชำระหนี้ทุกฉบับ หรือลงลายมือชื่ออนุมัติในงบหน้าหลักฐานการจ่าย หรือใบสำคัญคู่จ่ายก็ได้

3 4 การจ่ายเงิน จะต้องมึหลักฐานการจ่ายไว้เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

3 5 การจ่ายเงินให้แก่ผู้รับเงินทุกรายการ จะต้องมีการบันทึกรายการจ่ายเงินนั้นไว้ในบัญชีเงินสด หรือบัญชีเงินฝากธนาคาร แล้วแต่กรณีในวันที่จ่ายเงินนั้น

3 6 ห้ามมิให้ผู้มีหน้าที่จ่ายเงินเรียกใบสำคัญคู่จ่าย หรือให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อรับเงินในหลักฐานการจ่ายเงิน โดยที่ยังมิได้มีการจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

3 7 เมื่อสิ้นเวลารับจ่ายเงิน ให้ผู้เบิกเงินของส่วนราชการ หรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้เบิกเงินของส่วนราชการ ตรวจสอบการจ่ายเงินที่บันทึกไว้ในบัญชีเงินสด หรือบัญชีเงินฝากธนาคารกับหลักฐานการจ่ายในวันนั้น

### 4 วิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน

4 1 การจ่ายเงินให้จ่ายเป็นเช็ค ยกเว้นในกรณีจ่ายจากเงินทศรองราชการ ซึ่งเก็บรักษาไว้เป็นเงินสด การจ่ายเงินให้แก่ข้าราชการ หรือลูกจ้างของส่วนราชการ หรือผู้รับบำนาญ หรือเบี้ยหวัดหรือการจ่ายเงินที่มีวงเงินต่ำกว่า 2,000 บาท จะจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ การจ่ายเงินผ่านธนาคาร ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

#### 4 2 การเขียนเช็คสั่งจ่ายให้ปฏิบัติดังนี้

(1) การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ ในกรณีซื้อ หรือเช่าทรัพย์สิน หรือจ้างทำของให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามของเจ้าหนี้ ชัดฆ่าคำว่า "หรือตามคำสั่ง" หรือ "หรือผู้ถือ" ออก และขีดคร่อมด้วย

(2) การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหนี้ นอกจากกรณีซื้อ หรือเช่าทรัพย์สิน ให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามของเจ้าหนี้ ชัดฆ่าคำว่า "หรือตามคำสั่ง" หรือ "หรือผู้ถือ" และจะขีดคร่อมหรือไม่ก็ได้

(3) ในกรณีสั่งจ่ายเงินเพื่อขอรับเงินสดมาจ่าย ให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามเจ้าหนี้ที่ของส่วนราชการ และชัดฆ่าคำว่า "หรือตามคำสั่ง" หรือ "หรือผู้ถือ" ออก ห้ามออกเช็คสั่งจ่ายเงินสด

43 การเขียนหรือพิมพ์จำนวนเงินในเช็คที่เป็นตัวอักษร ให้เขียนหรือพิมพ์ให้ชัดเจนว่า “บาท” หรือขีดเส้นหน้าจำนวนเงิน อย่าให้มีช่องว่างที่จะเขียน หรือพิมพ์จำนวนเงินเพิ่มเติมได้ และให้ขีดเส้นตรงหลังชื่อสกุล ชื่อบริษัท หรือห้างหุ้นส่วน จนขีดคำว่า “หรือผู้ถือ” หรือ “หรือตามคำสั่ง” แล้วแต่กรณี โดยมีให้มีการเขียนหรือพิมพ์ชื่อบุคคลอื่นเพิ่มเติมได้อีก

## 5 การจ่ายเงินยืม

การจ่ายเงินให้ข้าราชการสถานศึกษา ยืมเงินงบประมาณไปปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการผู้เบิกจ่ายเงินให้ข้าราชการผู้ยืมโดยตรง หรือด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากของผู้ยืม โดยมีหลักการจ่ายเงินยืมดังนี้

51 การจ่ายเงินยืม จะจ่ายได้แต่เฉพาะที่ผู้ยืมได้ทำสัญญาการยืมเงิน ตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด และผู้มีอำนาจได้อนุมัติ ให้จ่ายเงินยืมตามสัญญาการยืมเงินนั้นแล้วเท่านั้น

52 สัญญาการยืมเงิน ให้ผู้ยืมยื่นต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบการเบิกจ่ายเงินจากคลังผ่านหัวหน้ากองคลัง 2 ฉบับ โดยแสดงประมาณการค่าใช้จ่าย และกำหนดเวลาใช้คืน และให้หัวหน้ากองคลังพิจารณาเสนอความเห็นต่อผู้มีอำนาจดังกล่าวอนุมัติ

53 การอนุมัติให้ยืมเงินใช้ราชการ ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติให้ยืมเฉพาะเท่าที่จำเป็นเพื่อใช้ในราชการ และห้ามมิให้อนุมัติให้ยืมเงินรายใหม่ ในเมื่อผู้ยืมมิได้ชำระเงินยืมราชการเก่าให้เสร็จสิ้นไปก่อน เว้นแต่จะได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลัง

54 การจ่ายเงินนอกงบประมาณให้ยืม ให้กระทำได้เฉพาะเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของเงินนอกงบประมาณประเภทนั้น ๆ หรือกรณีอื่นซึ่งจำเป็นเร่งด่วนแก่ราชการ และได้รับอนุมัติจากหัวหน้าส่วนราชการเจ้าของงบประมาณ

55 เมื่อผู้ยืมได้รับเงินตามสัญญาการยืมเงินแล้ว ให้ลงลายมือชื่อรับเงินในสัญญาการยืมเงินทั้ง 2 ฉบับ มอบให้ส่วนราชการเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน 1 ฉบับ ให้ผู้ยืมเก็บไว้ 1 ฉบับ

56 เมื่อผู้ยืมส่งใช้เงินยืม ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคืนเงินยืมบันทึกการรับคืนในสัญญาการยืมเงิน พร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงินและหรือใบรับใบสำคัญ ตามแบบที่กรมบัญชีกลางกำหนดให้ผู้ยืมไว้เป็นหลักฐาน

57 ให้ส่วนราชการเก็บรักษาใบยืม ซึ่งยังมีได้ชำระคืนเงินยืมให้เสร็จสิ้นไว้ในที่ปลอดภัยอย่าให้สูญหายได้ และเมื่อผู้ยืมได้ชำระคืนเงินยืมเสร็จสิ้นแล้ว ก็ให้เก็บเช่นเดียวกับหลักฐานการจ่าย

58 ในกรณีที่ผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงินยืม ภายในกำหนด ให้หัวหน้ากองคลังเรียกขาดใช้เงินยืมตามเงื่อนไขใบยืมให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน 30 วันนับแต่วันครบกำหนด

## 6 หลักฐานการจ่าย

6.1 หลักฐานการจ่าย นอกจากใบสำคัญคู่จ่าย ให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด หรือตามที่ได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลังแล้ว

6.2 ใบสำคัญคู่จ่าย ที่เป็นใบเสร็จรับเงินซึ่งผู้รับเงินออกให้ อย่างน้อยจะต้องมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อ สถานที่อยู่ หรือที่ทำการของผู้รับเงิน
- (2) วัน เดือน ปี ที่รับเงิน
- (3) รายการแสดงการรับเงินระบุว่าเป็นค่าอะไร
- (4) จำนวนเงินทั้งตัวเลขและตัวอักษร
- (5) ลายมือชื่อของผู้รับเงิน

6.3 ให้ผู้จ่ายเงินประทับตราจ่ายเงินแล้ว ลงลายมือชื่อรับรองการจ่าย ลงวัน เดือน ปี พร้อมทั้งมีชื่อผู้จ่ายเงินด้วยตัวบรรจงกำกับไว้ในหลักฐานการจ่ายเงินทุกฉบับ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบ

6.4 การจ่ายเงิน ถ้าข้าราชการ ลูกจ้าง หรือผู้รับบำนาญหรือเบี้ยหวัด ไม่สามารถมารับเงินด้วยตนเองได้ จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นเป็นผู้รับเงินแทน เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้เบิกเงินของส่วนราชการนั้นแล้วก็ให้กระทำได้ แบบใบมอบฉันทะรับเงินให้เป็นไปตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด

การจ่ายเงินให้บุคคลอื่นนอกจากข้าราชการ ลูกจ้าง หรือผู้รับบำนาญ หรือเบี้ยหวัด ในกรณีที่บุคคลนั้นไม่สามารถมารับเงินด้วยตนเองได้ จะทำหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมารับเงินแทนได้

การจ่ายเงินให้แก่เจ้าหน้าที่ ในกรณีที่มีการโอนสิทธิเรียกร้องให้เป็นไปตามที่กระทรวงการคลังกำหนด

6.5 การจ่ายเงินในต่างประเทศซึ่งตามกฎหมายหรือประเพณีนิยมของประเทศนั้น ๆ ไม่ต้องออกใบเสร็จรับเงินหรือออกใบรับเงินไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้ผู้จ่ายเงินทำใบรับรองการจ่ายเงินโดยระบุว่าเป็นการจ่ายเงินค่าอะไร เมื่อวันที่ เดือน ปีใด จำนวนเท่าใด และให้ลงลายมือชื่อรับรองการจ่ายเงินทุกฉบับ ในกรณีที่มีหลักฐานการรับเงินเป็นอย่างอื่น ก็ให้แนบหลักฐานนั้นไปพร้อมกับใบรับรองเพื่อตรวจสอบด้วย

6.6 การจ่ายเงินรายใด ซึ่งตามลักษณะไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินจากผู้รับชำระเงินได้ให้ผู้จ่ายเงินทำใบรับรองการจ่ายเงินได้ โดยให้บันทึกชี้แจงเหตุที่ไม่อาจเรียกใบเสร็จรับเงินไว้เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย

6.7 การจ่ายเงินต่อไปนี้ ให้ผู้จ่ายทำใบรับรองการจ่ายเงิน โดยไม่ต้องทำบันทึกชี้แจงเหตุผล

- (1) การจ่ายเงินรายหนึ่ง ๆ ไม่ถึงสิบบาท
  - (2) การจ่ายเงินค่ารถหรือค่าเรือนั่งรับจ้าง
  - (3) การจ่ายเงินเป็นค่ารถไฟ รถยนต์ประจำทาง หรือเรือยนต์ประจำทาง
- 6 8 ในกรณีที่ใบสำคัญคู่จ่ายเงินสูญหาย ให้ปฏิบัติดังนี้

(1) ถ้าใบสำคัญคู่จ่ายเป็นใบเสร็จรับเงินสูญหายให้ใช้สำเนาใบเสร็จรับเงินซึ่งผู้รับเงินรับรองแทนได้

(2) ถ้าใบสำคัญคู่จ่ายที่เป็นใบสำคัญรับเงินสูญหายหรือไม่อาจขอสำเนาใบเสร็จรับเงินซึ่งผู้รับเงินรับรองแทนได้ ให้ผู้จ่ายเงินทำใบรับรองการจ่ายเงิน โดยชี้แจงเหตุผลพฤติการณ์ ที่ใบสำคัญคู่จ่ายสูญหาย และไม่อาจขอสำเนาใบเสร็จรับเงินนั้นได้

6 9 หลักฐานการจ่ายต้องพิมพ์หรือเขียนด้วยหมึก การแก้ไขหลักฐานการจ่ายให้ใช้วิธีขีดฆ่าแล้วพิมพ์หรือเขียนใหม่ แล้วให้ผู้รับเงินลงลายมือชื่อกำกับไว้ทุกแห่ง

6 10 ให้ส่วนราชการเก็บรักษาหลักฐานการจ่าย ซึ่งสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินยังไม่ได้ตรวจสอบไว้ในที่ปลอดภัย อย่าให้สูญหายหรือเสียหายได้ และเมื่อได้ตรวจสอบแล้วก็ให้เก็บอย่างเอกสารธรรมดา

สำหรับการให้บริการในการจ่ายเงินตามระบบจ่ายตรง (Direct Payment) ซึ่งมีหลักเกณฑ์ให้ใช้สำหรับการจ่ายเงินตามสัญญาซื้อ / จ้าง ที่มีมูลค่าตั้งแต่ 5 แสนบาทขึ้นไปไม่ว่าจะเป็นการชำระเงินงวดเดียวทั้งจำนวน หรือแยกชำระเป็นงวด ๆ โดยแต่ละงวดอาจชำระด้วยจำนวนเงินที่สูงหรือต่ำกว่า 5 แสนบาทก็ตาม ซึ่งระบบการจ่ายตรงนี้ คลังจังหวัดจะเป็นผู้จ่ายตรงเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ ที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ โดยให้ส่วนราชการแจ้งชื่อและเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารของคู่สัญญา ที่ตรวจสอบถูกต้องแล้วต่อสำนักงานคลัง (กระทรวงการคลัง 2546 1 – 2)

ในส่วนของการโอนเงินให้กับสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังว่าจะได้รับบริการการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาดหรือถ้ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกับธนาคารเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวให้หมดไปและแล้วเสร็จภายในวันทำการที่พบข้อผิดพลาด เพื่อให้การโอนเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด และการดำเนินงานทางบัญชีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนด (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ข 38)

สรุปได้ว่า การโอนเงิน เป็นการจ่ายเงินโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงินด้วยความรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด พร้อมหนังสือแจ้งการโอนเงินให้กับสถานศึกษา

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

### ความหมายของความคาดหวัง

วิทเทเกอร์ (Whittaker 1965 635) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นวัตถุประสงค์ที่บุคคลตั้งไว้สำหรับตนเองและเป็นสิ่งที่ตนจะพยายามทำให้สำเร็จ

พจนานุกรมของเวบสเตอร์ โดยคอลลิน (Collin 1975 268) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นความมุ่งหวัง คาดหวังสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากความเหมาะสมตามความจำเป็นตามสมควรแห่งฐานะหรือสถานภาพ

สำหรับ เคลย์ (Clay 1988 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีหรือเป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

พจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford University 1989 281) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจรรย์ญาณของบุคคล ที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมีควรจะเป็น หรือควรที่จะเกิดขึ้น

สุรางค์ จันท์ธอม (2524 126) กล่าวว่า ความคาดหวังคืออันดับของจุดหมายที่บุคคลตั้งไว้ เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคน ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2532 148) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นความเชื่อของบุคคลที่ว่าการกระทำอย่างหนึ่งของเขาควรจะไปสู่ ผลกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

เบญจา นิลบุตร (2540 10) กล่าวว่า ความคาดหวังเกิดจากความรู้สึกนึกคิด ความคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างไร อันเป็นความปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ การ์ธ สุธธิบูล (2541 5) ที่กล่าวว่า ความคาดหวัง เป็นความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นเฉพาะตัวของบุคคล

สมยศ นาวิการ (2545 56) กล่าวว่า ความคาดหวังคือความน่าจะเป็น ที่ถูกรับรู้ของการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะของบุคคล ที่อยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ในอดีต ประสบการณ์ในอดีตมีผลกระทบต่อพฤติกรรมเป็นอย่างมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง เป็นความมุ่งหวังหรือความต้องการของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมสถานการณ์ และสิ่งแวดล้อม ที่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้น โดยใช้ความรู้สึกนึกคิด วิจรรย์ญาณ และประสบการณ์ในอดีตเป็นเครื่องตัดสินใจ

## ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงกระบวนการความคิดของคนที่มีต่อการจูงใจว่า เป็นอย่างไร เมื่อทราบกระบวนการคิดของตนได้แล้ว ผู้นำหรือผู้บริหารก็พึงจัดสถานการณ์ให้ สอดคล้องกับกระบวนการคิดของคนเหล่านั้น จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้คนทำงาน ได้อย่าง เต็มศักยภาพ (วิโรจน์ สารรัตนะ 2545 127 )

ทฤษฎีความคาดหวังนี้ มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision making theory) ซึ่ง พยายามอธิบายว่า บุคคลตัดสินใจที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่งหรือไม่ ขึ้นอยู่กับการประเมินผลลัพธ์ว่า จะออกมาอย่างไร โดยแรกเริ่มมาจากแนวคิดของนักปรัชญาชาวอังกฤษในศตวรรษที่ 18 – 19 ที่ชื่อ เจเรมี เบนแธม (Jeremy Bentham), จอห์น สจิวต มิล (John Stuart Mill) และปรัชญาของลัทธิ สุขนิยม (Hedonism) ที่มีหลักการว่ามนุษย์จะเลือกจากทางเลือกทั้งหมดที่เป็นไปได้บนพื้นฐานของ สมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความสุข (Pleasure) กับความเจ็บปวด (Pain) กล่าวคือ มนุษย์จะขังใจอยู่ตลอดเวลาว่า การกระทำการใดสิ่งหนึ่งลงไปแล้ว จะก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือ ทำให้เกิดความผิดหวัง หากผลลัพธ์ที่ได้ประเมินออกมาแล้วว่าเป็นลบ มนุษย์ก็จะหลีกเลี่ยงที่จะ กระทำสิ่งนั้น (ตุลา มหาพสุธานนท์ 2545 223) ทฤษฎีนี้จึงเกิดมีสมมติฐาน ดังนี้

1 ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมคน คือ พลัง 2 อย่างรวมกัน ได้แก่ พลังในตัวคนกับพลังจาก สภาพแวดล้อม

2 คนแต่ละคนจะตัดสินใจเองว่าเขาจะมีพฤติกรรมอย่างไรในองค์การ

3 คนแต่ละคนมีความต้องการ มีความประสงค์และมีเป้าหมายแตกต่างกัน คนแต่ละคน ต้องการรางวัลตอบแทนจากการทำงานแตกต่างกัน

4 คนแต่ละคนจะเลือกทางเลือกโดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานการรับรู้ (Perception) ของแต่ละ คนว่าพฤติกรรมอะไรจึงจะนำไปสู่ผลที่ต้องการ (เสนาะ ดิยาวี 2544 217)

วรูม (Vroom 1964 15 - 20) ได้กล่าวถึง ชั้นแรกของระบบ และความเข้าใจเกี่ยวกับ สูตรของทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งต่อมามีนักทฤษฎีหลายคน พยายามอธิบายและขัดเกลาทฤษฎี ให้เข้าใจยิ่งขึ้นจึงทำให้รูปแบบ แตกต่างกันไปเล็กน้อย แต่โดยพื้นฐานขององค์ประกอบ แต่ละรูปแบบ จะเหมือนกัน ดังนี้คือ

1 การกำหนดความพยายาม (The determinants of effort ) พื้นฐานความคิดทฤษฎี ความคาดหวังนี้ กล่าวถึงแรงจูงใจเป็นปัจจัยที่เกิดโดยผลที่ได้จากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ ตามเหตุผลของการกระทำนั้น ๆ

2 ความคาดหวัง (Expectancy = Exp ) หมายถึง ความเป็นไปได้ถึงความพยายามที่ทำให้เกิดการกระทำที่บรรลุผล เช่นถ้าฉันมีความพยายามอย่างจริงจัง ก็สามารถทำงานนี้สำเร็จ ความ คาดหวังจะสูงหรือต่ำ ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของความพยายามและการกระทำ เช่น งานบริการซึ่ง ต้องขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ มากกว่าความพยายามของผู้ให้บริการ

3 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ (Instrumentality = I ) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น ถ้าฉันทำดีก็จะได้รับการชมเชย ในสถานการณ์หนึ่งจะได้รับผลตอบแทนหลายอย่าง ผลลัพธ์บางอย่างชอบมากกว่าผลลัพธ์อื่น และถ้าเป็นผลลัพธ์ที่เป็นไปได้ บุคคลจะสามารถคำนวณ และตัดสินใจด้วยค่า I เพื่อตัดสินใจว่าจะทำอะไร ในแต่ละผลลัพธ์นั้น ค่า I จึงเป็นค่าสัมประสิทธิ์แห่งความสัมพันธ์ (Correlation Coefficient ) ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร ถ้ามีความสัมพันธ์โดยตรง ค่าที่ได้จะเป็นบวก หรือลบและถ้าค่ายิ่งใกล้เคียงศูนย์ แสดงว่ายิ่งไม่มีความสัมพันธ์

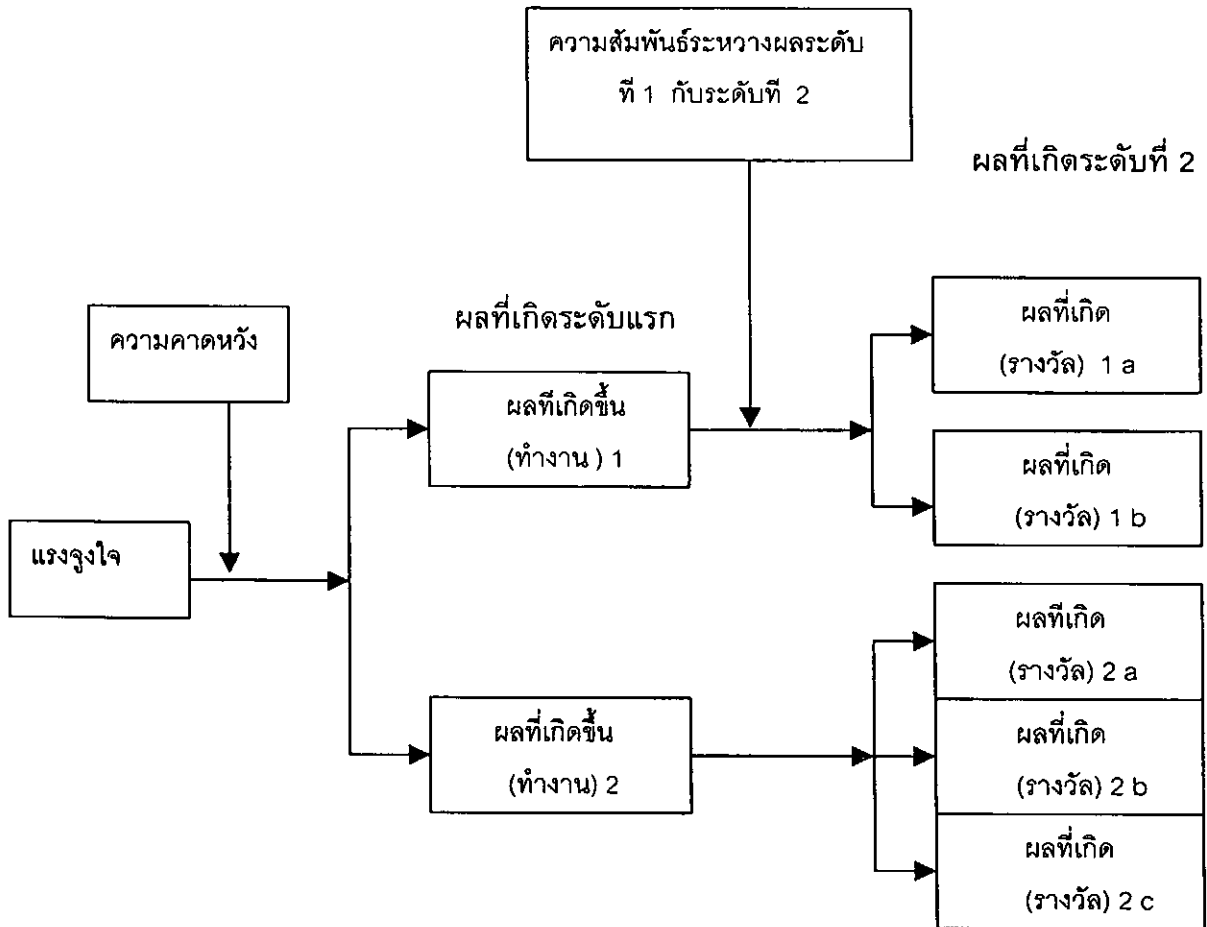
4 คุณค่า (Valence = V ) หมายถึง ค่าของผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ดึงดูดใจหรือไม่ดึงดูดใจคนรางวัลที่มีค่ามากตามสากลนิยม คือ การยกย่อง การยอมรับ และคำสรรเสริญจากผู้อื่น ซึ่งตามทฤษฎีนี้มี 2 ระดับด้วยกัน คือ ผลลัพธ์ระดับที่ 1 เป็นเรื่องของผลงาน เช่น ปริมาณคุณภาพ ในการผลิต ผลลัพธ์ระดับที่ 2 เป็นเรื่องของการตอบสนองต่อผลงาน ซึ่งได้แก่ การจ่ายเงิน การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมความรู้ที่ได้รับความสำเร็จ เป็นต้น

5 ความพยายาม (Effort or force = E ) เป็นผลรวมของ Exp , I และ V คนคาดหวังว่าจะได้รับผลลัพธ์ที่มีคุณค่าสูง ถ้าเขาทำงานดี และคนคาดหวังว่าเขาจะทำงานได้ดีถ้าเขาพยายามเต็มที่

จากองค์ประกอบของทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น คือ Exp , I และ V ถ้าเอามาคูณกันจะได้เป็นความพยายามของบุคคล ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$\text{Effort} = \text{Exp} \sum (I \cdot V)$$

และเขียนเป็นรูปแบบในภาพประกอบที่ 3 ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีความคาดหวังของ วรูม

ที่มา สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จากทฤษฎีความคาดหวังของวรูม จะเห็นได้ว่า การจูงใจของมนุษย์นั้นจะประกอบไปด้วยคุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) ความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง ทั้ง 3 ปัจจัยจะรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ในตัวมนุษย์ แต่หากพิจารณาในทางปฏิบัติ แนวความคิดนี้ไม่ได้ถูกนำมาใช้มากในการแก้ปัญหา เกี่ยวกับการจูงใจ เพราะปกติบุคคล จะไม่มาทำรายการผลลัพธ์ ที่คาดหวังสำหรับพฤติกรรมที่คิดว่าจะกระทำ ไม่ประเมินความคาดหวัง ไม่หา คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) และนำสิ่งเหล่านั้นมาคูณกันแล้วหาผลรวมตามทฤษฎี ปกติบุคคลทั่วไปจะพิจารณาผลลัพธ์ที่คิดว่า จะเป็นผลจากการกระทำซึ่งน่าหนัก และประเมินทางเลือกต่าง ๆ และทำการประมาณค่าในสิ่งเหล่านั้นมาใช้ประกอบการตัดสินใจของตนเท่านั้น อย่างไรก็ตามแม้ทฤษฎีของวรูมจะไม่ได้ ให้เทคนิควิธี และข้อสรุปโดยตรงแก่นักปฏิบัติ แต่ทฤษฎีนี้ก็อาจนำมาปรับใช้ได้ในลักษณะรูปธรรม (สร้อยตระกูล อรรถมานะ 2542 113 – 115)ดังนี้

1 ค้นหาว่าผู้ปฏิบัติงานต้องการผลลัพธ์แบบใด หากนักบริหารไม่สามารถล่วงรู้ถึงความคิด ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเสียแล้ว ก็เป็นการยากที่จะจูงใจหรือปรั้งปรุงการปฏิบัติงานของเขาได้ ในที่นี้อาจใช้เทคนิคการสังเกตปฏิกิริยาตอบโต้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีต่อรางวัล หรือผลตอบแทน หรืออาจใช้วิธีตั้งคำถามโดยตรง เช่นถามว่าท่านต้องการอะไรจากหน่วยงาน หรือเพื่อที่จะทำงานนี้ ท่าน ต้องการอะไรเป็นสิ่งตอบแทน

2 กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ยังสามารถกำหนด รายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ดีได้เท่าใด การปฏิบัติงานดีที่ปรารถนาก็ดูเหมือนจะเกิดขึ้นได้มาก เพียงนั้น ดังนั้นหากมิได้มีการกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับงานให้ชัดเจนก็ดูเหมือนเป็นการ ยากที่จะบรรลุมาตรฐานการปฏิบัติงานโดยเฉพาะได้

3 ต้องมั่นใจว่าระดับการปฏิบัติงานที่ปรารถนานั้นสามารถจะทำได้ ความพยายามใน การปฏิบัติให้เป็นไปตามความคาดหวังนั้น เป็นสิ่งสำคัญ หากผู้ปฏิบัติกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน ซึ่งคิดว่าเป็นไปได้อยู่ในระดับสูงเกินกว่าความเป็นจริงแล้ว บุคคลผู้นั้นก็อาจไม่สามารถบรรลุ เป้าหมายได้ และที่สุดท้ายก็จะส่งผลให้เกิดความท้อถอยหรือระดับการจูงใจต่ำลง

4 เชื่อมโยงรางวัลหรือผลตอบแทนเข้ากับการปฏิบัติการ ระดับการจูงใจจะสูงขึ้นเมื่อ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเชื่อมโยงรางวัลเข้ากับการปฏิบัติการได้

5 วิเคราะห์สถานการณ์ทั้งหมดหากมีความคาดหวังที่ขัดแย้งกัน ระดับการจูงใจจะสูง ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติเห็นรางวัลหรือผลตอบแทนมากมาย สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ดีคาดว่าจะกระทำ

6 ผลตอบแทนบางอย่างควรจะทำในลักษณะของกลุ่มมากกว่าที่ให้เป็นรายบุคคล รางวัล สำหรับกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็นหากต้องการพฤติกรรมที่มีลักษณะร่วมมือ นักบริหารจะต้องตระหนัก หรือระมัดระวังในความคาดหวังชนิดอื่น ๆ ที่กลุ่มอุปนิสัยอาจสร้างขึ้น และตรวจดูว่าความคาดหวัง เหล่านั้นสอดคล้องกับความต้องการขององค์การหรือไม่

7 ผู้ควบคุมบังคับบัญชา จะต้องมีบทบาทสำคัญยิ่งในการคิดสร้าง สรรหา บำรุงรักษา ระบบการให้รางวัลและผลตอบแทนที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิผลประสิทธิภาพ บทบาท ประการหนึ่งของนักบริหารในเรื่องการจูงใจก็คือ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน บ่งชี้ความคาดหวัง ในรางวัลที่ได้อย่างกระจ่าง และให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ทำงานที่แตกต่างกัน

8 องค์การต้องมีความยืดหยุ่น ในความสัมพันธ์กับบุคคลแต่ละคน ซึ่งก็แตกต่างกัน ไม่เหมือนกัน ผู้ปฏิบัติงานทั้งหลายต่างก็แตกต่างกัน เขาจะมีความต้องการ มีค่านิยม มีความ คาดหวังต่างกัน ดังนั้นเขาจึงมี คุณค่าของผลลัพธ์ (Valences) ไม่เหมือนกัน

#### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง

เฮอร์ล็อก (Hurlock 1973 191 – 194 ) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความคาดหวัง ต่างกันไว้ ดังนี้

1 วัฒนธรรม (Cultural ideals) วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน จะทำให้มาตรฐานของความ คาดหวังของบุคคลต่างกัน ซึ่งมาตรฐานนี้ครอบคลุมถึงระดับความสำเร็จและทัศนคติต่อความสำเร็จ

เมื่อเด็กเข้าสู่วัยรุ่นจะรับรู้ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อตนเอง และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อสังคม การตั้งความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสังคมจึงต่างกันไป

2 ชนิดของครอบครัว (Kind of family) เด็กที่มาจากครอบครัวที่มั่นคงมีแนวโน้มที่จะตั้งจุดหมายในอนาคตสูงกว่าเด็กที่ไม่มีความมั่นคงในครอบครัว เด็กที่ต้องย้ายถิ่นบ่อย ๆ จะไม่สามารถคาดหวังหรือวางแผนอนาคตของตนเองได้ชัดเจนเท่าเด็กที่ไม่ต้องย้ายถิ่น

ขนาดของครอบครัว มีอิทธิพลต่อการตั้งเป้าหมายของเด็ก เด็กที่มาจากครอบครัวขนาดเล็กมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ มากกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวขนาดใหญ่ ทั้งนี้เพราะครอบครัวขนาดเล็ก พ่อแม่สามารถทุ่มเท และส่งเสริมให้เด็กมีความคาดหวัง และสามารถวางแผนทางให้เด็กไปสู่ความคาดหวังได้มากกว่าเด็กที่อยู่ในครอบครัวขนาดใหญ่

ครอบครัวที่มีมารดาเป็นผู้นำ เด็กมีแนวโน้มที่จะมีระดับความคาดหวังสูง อาจเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางอารมณ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะมารดากับบุตรชาย

3 ชั้นทางสังคม (Ordinal positions) ครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลางและฐานะทางเศรษฐกิจดี บิดามารดาจะให้ความคาดหวังแก่บุตรคนแรกและให้โอกาสแก่บุตรคนแรกมากที่สุดโดยเฉพาะถ้าเป็นบุตรชาย ซึ่งตรงกันข้ามกับครอบครัวที่มีฐานะทางเศรษฐกิจต่ำ บุตรคนสุดท้ายจะได้รับการส่งเสริมจากบิดามารดาและพี่ ๆ มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบิดามารดามีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น พี่โตขึ้นและมียานพาหนะ เพื่อให้สมาชิกคนอื่นในครอบครัวได้ขยับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมสูงขึ้น

4 วินัย (Discipline) เด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบอัตตาธิปไตย จะตั้งความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ในทางตรงข้ามเด็กที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย จะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

5 ฐานะในกลุ่ม (Group status) กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อเด็กมากน้อยเพียงใดขึ้นกับฐานะของเด็กในกลุ่มและความคาดหวังของกลุ่มที่มีต่อตัวเอง ถ้าฐานะในกลุ่มของเด็กมั่นคง และไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องสร้างความประทับใจให้กับสมาชิกในกลุ่ม ระดับความคาดหวังของเด็กก็จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่เด็กที่ไม่มีบทบาทสำคัญในกลุ่ม เด็กจะต้องการเลื่อนขั้นตนเองเข้าสู่ผู้นำในกลุ่ม ทำให้การตั้งความคาดหวังหลาย ๆ อย่างไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง ส่วนบุคคลที่ชอบแยกตัวเอง ความคาดหวังของกลุ่มจะมีผลต่อเขาเพียงเล็กน้อย

6 การใช้กลไกการหลบหนี (Use of escape mechanisms) กลไกการหลบหนีที่มีผลต่อการตั้งความหวังมากที่สุดคือ การฝันกลางวัน การฝันกลางวันในลักษณะต่าง ๆ กันก็มีความสำคัญ เช่น ฝันอยากเป็นพระเอกหรือนางเอก เด็กก็จะตั้งความคาดหวังไว้ว่าจะต้องประสบความสำเร็จ และหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ซึ่งอาจจะเป็นการตั้งความคาดหวัง ที่ไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริงนัก

7 การบอกกล่าวถึงความคาดหวัง (Verbalization of aspirations) ความคาดหวังของเด็กที่บอกกล่าวออกมา มักจะอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง มากกว่าการที่เด็กเก็บไว้และคิดอยู่คนเดียว อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังที่เด็กบอกกับเพื่อนสนิทจะเป็นลักษณะความไม่ใฝ่ฝัน ไม่ค่อย

ใกล้เคียงกับความเป็นจริงเท่ากับที่เขาบอกกับบิดามารดา ครู หรือบุคคลที่ไม่คอยคุ้นเคยกัน เมื่อเด็กวัยรุ่นบอกถึงความคาดหวังของตนให้บุคคลอื่นฟัง จะเป็นการทำให้เขาพิสูจน์ตนเอง โดยพยายามทำให้ได้ตามที่พูดไว้ เพราะเขารู้ว่าหลายคนใส่ใจในสิ่งที่เขาพูด เขาไม่ต้องการพบสายดาที่มองดูเขาด้วยความผิดหวัง

8 ความล้มเหลวและความสำเร็จในอดีต (Past failures and successes) บุคคลที่ประสบความสำเร็จเสมอ ๆ มีแนวโน้มที่จะต้องมีความคาดหวังว่าจะได้รับความสำเร็จอีกในอนาคต ในทำนองเดียวกัน บุคคลที่พบความผิดหวังซ้ำ ๆ มักจะคิดว่าอนาคตจะผิดหวังอีก ประสบการณ์เช่นนี้ จะส่งผลต่อการตั้งความคาดหวังในอนาคต ว่าบุคคลผู้นั้นจะตั้งความคาดหวังไว้เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่เพียงใด

9 เพศ (Sex) บรรยากาศของบ้านและโรงเรียนจะส่งเสริมกระตุ้น ให้เด็กชายตั้งความหวังสูงกว่าเด็กหญิง บิดามารดาจะคาดหวังในตัวของบุตรชายมากกว่าบุตรหญิง เด็กชายมักถูกกระตุ้นให้มีความคาดหวังทางการศึกษา การงานและการประกอบอาชีพ แต่เด็กหญิงมักคาดหวังที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม การแต่งงานซึ่งเด็กเองก็ยังไม่รู้ว่าจะแต่งงานเมื่อไร แต่งานกับใคร ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมหลังแต่งงานจะเป็นอย่างไร จึงเป็นเรื่องยากที่เด็กหญิง จะวางแผนในเรื่องเหล่านี้ ดังนั้น เด็กหญิงจึงมีแนวโน้ม ที่จะตั้งจุดมุ่งหมายในระยะสั้นกว่าเด็กชาย แม้ในเรื่องการเรียน เด็กหญิงมักจะวางแผนระยะสั้น

10 เซวี่ปัญญา (Intelligence) เมื่อเด็กอยู่ในกลุ่มที่มีค่านิยมต่อความสำเร็จสูง เด็กจะตั้งความคาดหวังให้ตน ประสบความสำเร็จเหนือเพื่อน ๆ ในกลุ่ม ซึ่งอาจไม่อยู่บนรากฐานของความเป็นจริง อย่างไรก็ตาม เด็กที่ฉลาดจะตั้งความคาดหวังของตน โดยอาศัยความสนใจ และความสามารถของตนมากกว่าทำตามจุดมุ่งหมายที่กลุ่มตั้งไว้ ในทางกลับกันเด็กที่ฉลาดน้อยจะตั้งความคาดหวังไว้ตามค่านิยมของกลุ่ม

11 บุคลิกภาพ (Personality) บุคลิกภาพมีอิทธิพลต่อความคาดหวัง ได้หลายกรณีด้วยกัน ในเรื่องการชดเชย บุคคลที่ไม่ยอมรับตนเองจะตั้งความคาดหวังโดยไม่คำนึงถึงความสามารถของตนเอง เพื่อปกปิดความไม่สามารถของตน บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง จะตั้งความคาดหวังที่สอดคล้องกับความจริงกับตน ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลต่ำมีแนวโน้ม จะตั้งความคาดหวังไว้สูง เนื่องจากจะคำนึงถึงความสำเร็จของตน มากกว่าความล้มเหลว อาจมีความคาดหวังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงได้ ส่วนบุคคลที่มีความวิตกกังวลสูง มักวิตกอยู่กับความล้มเหลวในอดีต ทำให้มองอนาคตในแง่ดีน้อยกว่าที่ควรจะเป็น

พาราซูรามาน , ซีทฮอล์ม, และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry 1990 19 – 20) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ลูกค้าแบบเจาะจงกลุ่ม (Focus group interview) มีดังนี้

1 การพูดปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ผู้ใช้บริการจะมีความคาดหวังต่อการบริการใด ๆ นั้นมาจากการได้รับคำบอกเล่าจากเพื่อน หรือบุคคลที่รู้จัก

2 ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs) โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละคน จะเริ่มต้นจากลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล หรือสถานการณ์ ที่ทำให้เกิดความคาดหวังที่แตกต่างกัน ในแต่ละระดับ

3 ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) คือ ประสบการณ์จากการที่ลูกค้าได้เคยใช้บริการนั้น ๆ ในอดีตที่ผ่านมาจะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในบริการ

4 การติดต่อสื่อสารภายนอก (External communications) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ หรือข่าวสารที่ผู้ให้บริการได้มีไปถึงผู้ใช้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ทำให้ความคาดหวังของบุคคลแตกต่างกันไป ตามพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู วัฒนธรรม จารีตประเพณี ค่านิยม และสภาพแวดล้อม

## แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

### ความหมายของการบริการ

การให้บริการจากหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรเอกชน เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสิ่งหนึ่ง ในการพัฒนาประเทศ โดยรัฐต้องเข้ามามีบทบาทอย่างสูง ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้การดำเนินงาน หรือธุรกิจของประชาชนเป็นไปอย่างราบรื่น

คอตเลอร์ (Kotler 2000 428) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุมนา อยูโพรี (2524 331) กล่าวว่า บริการนั้นหมายถึง กิจกรรมที่กระทำขึ้น หรือจัดหา มาเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและผู้ซื้อบริการไม่อาจนำมาทำการขายต่อได้ เป็นการขาย ความสามารถ ความรู้ และแรงงาน

สมชาติ กิจยรรยง (2536 42) กล่าวว่า การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติ ที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, และคนอื่น ๆ (2537 12) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติ หรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่น หรือการทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ เกิดความประทับใจและการที่จะให้การบริการ หรืออำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นนั้น ผู้ให้บริการต้องให้อย่างมีความสุข หรืออย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ หรือความชื่นใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2539 8) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการ

กระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

ส่วน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่น ๆ (2541 : 334) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการ แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยสมพล เชาว์ประเสริฐ (2546 : 18) ได้กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพอใจได้

จากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การบริการ เป็นกระบวนการ เป็นกิจกรรม หรือการปฏิบัติการใด ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก ความพึงพอใจกับการให้บริการ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าผู้ให้บริการ

#### ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 15) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของการบริการ ดังนี้

1 การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

2 การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรด้วย

3 การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือ ช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า

มิลเลท (สุวิวัฒนา ไบเจริญ 2540 : 33 – 34 ; อ้างอิงจาก Millet 1954 : 397 – 400) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือ ความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือการบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค และเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร

2 การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน

3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล

5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้าน ปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

สมิต สัจฉกร (2545 14 – 15) ได้ให้ความสำคัญของบริการ พิจารณาได้ 2 ด้าน ดังนี้

1 บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัว ผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

- 1 1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
- 1 2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1 3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
- 1 4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 1 5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 1 6 มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
- 1 7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

- 2 1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
- 2 2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
- 2 3 มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
- 2 4 มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
- 2 5 มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
- 2 6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า งานบริการมีความสำคัญ ทั้งภาคราชการและภาคเอกชน ถ้าการบริการดีก็ส่งผลให้ภาพลักษณ์ ของหน่วยงานออกมาในทางที่ดี เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการไม่ดี ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็ออกมาในทางที่ไม่ดี ไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นบุคลากรในองค์การจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการบริการ

#### ประเภทการบริการ

การบริการหรือการอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สามารถ จำแนกได้ดังนี้ (ชัยณรงค์ สุวรรณสาร, และคนอื่น ๆ 2537 14)

1 การบริการภายในองค์การ (Internal service) หมายถึง การบริการให้แก่หน่วยงาน ตามลักษณะโครงสร้างภายในองค์การ หรือการบริการเจ้าหน้าที่ขององค์การ เพื่อสนับสนุนให้เกิด การบริการแก่ผู้อื่นภายนอกองค์การ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ลักษณะการให้บริการภายในองค์การ นั้นมักเป็นไปตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ

2 การบริการภายนอกองค์กร หรือกลุ่มเป้าหมาย (External service) หมายถึง การให้บริการแก่บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกองค์กร

สมิต สัชฌุกร (2545 :19) ได้แบ่งประเภทของการบริการไว้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1 การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า

2 การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย

#### ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากงานอื่นๆ โดยทั่วไป วิธีการปฏิบัติงานที่เคยใช้ได้ผลดีในงานอื่นอาจจะไม่สามารถนำมาใช้กับงานบริการได้ ดังนั้นเราจึงต้องตระหนักถึงลักษณะสำคัญของการบริการ ซึ่งมีดังนี้ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา 2538 :25 – 26)

1 ประกอบด้วยส่วนที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้

ส่วนใหญ่แล้วการบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นวัตถุและส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบคุณภาพได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้

อีกส่วนหนึ่งของการบริการ คือ ส่วนที่ไม่ใช่วัตถุ ส่วนนี้เป็นส่วนที่ไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ผู้รับบริการจะไม่สามารถสัมผัส เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือ รู้รสของการบริการได้ การให้บริการเป็นการขายในสิ่งที่ไม่มีความเห็น ไม่มีรูปร่างลักษณะ ดังนั้นผู้รับบริการไม่อาจทราบได้ว่าบริการที่จะได้รับเป็นอย่างไร และมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้นแล้ว

2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

การบริการจะไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินการร่วมกันไป ผู้ให้บริการเพียงคนเดียวไม่อาจให้บริการหลายๆ แห่งพร้อมกันได้

3 มาตรฐานของบริการ

การให้การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานให้แน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการ เมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนมีแบบและวิธีการในการให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้การบริการไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ให้บริการมีสภาพอารมณ์ที่ดีมีจิตใจดี การบริการก็จะออกมาดี เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ถ้าสภาพอารมณ์และจิตใจของผู้ให้บริการเป็นไปในทางตรงกันข้าม ผลของการบริการก็จะออกมาไม่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่แน่ใจในคุณภาพของบริการที่จะได้รับว่า จะทัดเทียมกับครั้งก่อนหรือไม่

#### 4 การกักเก็บบริการ

การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ปริมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านการบริการมีน้อยความสามารถในการให้บริการที่เหลือก็ไม่อาจเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไปได้ หรือความต้องการด้านบริการมีมาก ในบางครั้งก็ไม่อาจให้บริการ ที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนบุคลากรและส่วนประกอบอื่นมีจำกัด

จำเนียร จวงตระกูล (2545 29 – 30) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของงานบริการ ดังนี้

1 บริการเป็นงานที่ผู้รับบริการเข้ามาสัมผัสหรือมีส่วนร่วมโดยตรงในกระบวนการบริการ งานบริการจึงเห็นผลทันทีจากผู้รับบริการ ถ้าผู้ให้บริการทำงานดีผู้รับบริการย่อมมีความสุข มีความพอใจ แล้วกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อ ๆ ไปให้คนอื่นมาใช้บริการอีก

2 บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการใช้บริการทันที ไม่สามารถเก็บหรือกักตุนไว้ในคลังได้ด้วยเหตุนี้งานบริการ จึงไม่อาจมีโอกาสซ้ำสองได้ งานบริการทำดีก็ได้เลย แต่ทำเสียก็เสียเลย ในการทำงานบริการ ผู้ทำงานจึงต้องพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทีทันใด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสร้างความพอใจให้ผู้รับบริการ

3 บริการเป็นงานที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ ว่าเขาต้องการใช้บริการเมื่อไร หรือแม้กระทั่งที่ไหน เนื่องจากเราไม่สามารถไปบังคับผู้รับบริการได้ เข้าจะใช้บริการของเราหรือไม่ขึ้นอยู่กับความพอใจของเขา สิ่งที่เราต้องทำก็คือจงใจเขาให้มาใช้บริการของเรา และ เมื่อเขา มาใช้บริการแล้ว เราจึงต้องพยายามสร้างความพอใจให้เขาให้มากที่สุด เพื่อให้เขากลับมาใช้บริการอีก และยังคงบอกต่อ ๆ ไปยังผู้อื่นให้มาใช้บริการของเราอีกมาก ๆ

4 บริการเป็นงานที่ต้องใช้คนทำจำนวนมาก ดังนั้นผู้ทำงานบริการจึงต้องทำตนให้เป็นคนไม่ไช่เครื่องจักร ผู้รับบริการมีอารมณ์ มีความรู้สึก เราจึงต้องตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการให้ได้ งานของเราจึงจะสำเร็จและมีผลดี

5 บริการเป็นงานที่เป็นนามธรรม งานบริการขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นนามธรรม ไม่สามารถวัดออกมาเป็นรูปแบบที่ชัดเจนได้เสมอไป อนาคตของคนทำงานบริการจึงแขวนอยู่กับอารมณ์ หรือความพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุป ลักษณะเฉพาะของการบริการได้แก่ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นนามธรรม ไม่สามารถกักเก็บบริการ แบ่งแยกไม่ได้ และผู้รับบริการมีส่วนร่วมอยู่ด้วยทุกกระบวนการ

#### ลักษณะของการบริการที่ดี

การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคล ซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป มีดังนี้ (สมิต สัจฉกร 2545 175 – 176)

### 1 ทำด้วยความเต็มใจ

การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็จะเกิดขึ้นด้วยดี

### 2 ทำด้วยความรวดเร็ว

ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในอาการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกตัญญูในการให้บริการ จึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

### 3 ทำถูกต้อง

การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองตอบความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

### 4 ทำอย่างเท่าเทียมกัน

คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดีกว่า หรือเหนือกว่าผู้อื่น หากเราแสดงออกให้คนทั่วไป เห็นว่าเราให้บริการเป็นพิเศษแก่บางคน ก็เท่ากับเราไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม ดังนั้นเราต้องแสดงออกให้บุคคลทั่วไปเห็นว่า เราบริการอย่างเสมอภาค

### 5 ทำให้เกิดความชื่นใจ

การบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีนั้น ผู้ให้บริการต้องแสดงออกด้วยความเต็มใจ ทำด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเท่าเทียมกันจนผู้รับบริการรู้สึกมีความสุข และมีความพอใจที่ได้รับบริการ

### ความคาดหวังในบริการ

เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์การหรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการ ที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้นั้น จะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์ มาตรวจเช็คอาการป่วย ย่อมแตกต่างจากการคาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถว เพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะคาดหวังให้ได้รับการ บริการ ที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539 18 – 19)

สมิต สัชฌกร (2545 216 – 218) กล่าวว่า ผู้รับบริการทุกคน ต้องการบริการชั้นหนึ่งคือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการ ให้ความสนใจ เอาใจใส่ตอบสนองความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือรวดเร็วตั้งใจไม่ ต้องรอคอยการให้บริการเพื่อสร้างความพอใจ จะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความ คาดหวังเป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าว ของผู้รับบริการ หรือตั้ง สมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากที่จะพิจารณาจากสิ่งใด ความ คาดหวังของผู้รับบริการอาจจำแนกได้ดังนี้

#### 1 สิ่งที่เห็นได้

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวก ที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอแก่ การให้ความสะดวกต่าง ๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่

#### 2 ความรู้สึกร่วม

ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างสุภาพ ต้องการคำกล่าวปฏิสันถาร ทักทายที่ยกย่อง การแสดงกิริยานอบน้อม คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดทำให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวัง ที่จะได้รับความสนใจความสำคัญและให้เกียรติ

#### 3 การสนองตอบ

ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ และจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างไร ก็จะได้รับบริการที่ทันท่วงที มีความสะดวกรวดเร็ว ทันใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

#### 4 การให้หลักประกัน

ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้ มี ทัศนคติที่จะรับเรื่องอันเป็นปัญหาของเขาไว้ เป็นผู้ที่เขาจะสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความ ใจกว้าง และช่วยแก้ปัญหาให้แก่เขาได้

#### 5 ความเชื่อถือได้

ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการปฏิบัติตามที่สัญญาด้วยการให้ บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็วด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างแท้จริง

เทนเนอร์, และ ดี โทโร (Tenner, & Detero 1992 68 – 70) ได้กล่าวว่า ผู้รับบริการ มีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตน บรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับ บริการได้โดยเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ กับบริการจริงที่เกิดขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจว่า บริการใดไม่เป็นที่พอใจ หมายความว่าความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจ จะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด หน่วยงานที่จะประสบ ความสำเร็จต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับ บริการได้อย่างครบถ้วน โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการดังนี้

- 1 ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
- 2 ระดับของการปฏิบัติงานที่ผู้รับบริการรู้สึกพอใจ
- 3 ความสัมพันธ์ของลักษณะบริการ

การบริการที่ด้อยคุณภาพ เกิดจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับการบริการที่ได้รับจริง ช่องว่างต่าง ๆ (นันทวัน เหลี่ยมปรีชา 2538 27) มีดังนี้

- 1 ไม่รู้ว่าผู้รับบริการคาดหวังอะไร

ช่องว่างนี้เกิดจากผู้บริหารไม่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารไม่รู้ว่าลักษณะของการบริการแบบไหนที่แสดงถึงคุณภาพที่ดีของบริการนั้น ๆ ลักษณะของการบริการและระดับความสามารถของผู้ให้บริการแบบไหน ที่เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ ข้อบกพร่องนี้เกิดจากการไม่ได้เรียนรู้ถึงปัญหาที่แท้จริง การขัดข้องในการสื่อสาร จากระดับล่างสู่ระดับสูง หรือขนาดขององค์กรนั้นมีความซับซ้อนมากเกินไป

- 2 มาตรฐานในคุณภาพการบริการของผู้บริหารและผู้ให้บริการไม่ตรงกัน

ช่องว่างนี้เกิดจากสิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าผู้รับบริการต้องการอะไร แล้วนำเสนอสิ่งนั้นแก่ผู้รับบริการ แต่บางครั้งอาจจะไม่ตรงกับที่ผู้รับบริการต้องการจริง ๆ ทำให้เกิดการตั้งมาตรฐานที่ผิด ๆ ปัญหานี้อาจจะเกิดจากงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ผู้รับบริการ หรือความไม่เอาใจใส่ของผู้บริหาร

- 3 การให้บริการไม่ตรงกับมาตรฐานที่ตั้งไว้

ช่องว่างนี้เกิดจากความแตกต่างระหว่างระดับมาตรฐานที่ตั้งไว้ กับระดับของการให้บริการจริง ๆ โดยอาจเกิดจากผู้ให้บริการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ ไม่ตรงกับมาตรฐานที่ผู้บริหารกำหนดไว้ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ให้บริการไม่มีความสามารถ หรือไม่พร้อมที่จะให้บริการที่ดี

- 4 ไม่ทำตามมาตรฐานที่สัญญาไว้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ช่องว่างนี้เป็นผลมาจาก การให้ข่าวสารอย่างไม่รอบคอบผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณา รวมทั้งการสังเกต ทำให้ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการสูงกว่าความสามารถที่เป็นจริงของผู้ให้บริการ ผลที่ตามมาคือผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจอย่างแน่นอน

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความคาดหวังของผู้รับบริการจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบริการที่ได้รับแต่ละครั้งเกินความคาดหวังที่ผู้รับบริการตั้งไว้ ทั้งนี้ความคาดหวังจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการ

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยในประเทศ

ดุษฎี ภาชนะพรรณ (2533 : 118 – 121) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารเงินบำรุงการศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานการเงินของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 7 ผลการศึกษาพบว่า ด้านการรับและจ่ายเงินบำรุงการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนมีความเห็นว่า ด้านการรับและจ่ายเงินบำรุงการศึกษา ด้านการจัดทำบัญชีและการเก็บรักษาเงินบำรุงการศึกษา มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุดและน้อยเป็นส่วนใหญ่ เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการบริหารเงินบำรุงการศึกษา ผลปรากฏว่า ด้านการรับเงินและจ่ายเงินบำรุงการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียนและผู้ปฏิบัติงานการเงิน มีทัศนะแตกต่างกันในเรื่องที่ผู้เกี่ยวข้องกับการเบิกเงินบำรุงการศึกษา ไม่เข้าใจระเบียบในการเบิกเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ศิริวัฒน์ จันทรคลัง (2533 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชีและการพัสดุ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า มีปัญหาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบปัญหาดังนี้ พัสดู่ที่ต้องการซื้อมีราคาสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน ที่กระทรวงการคลังกำหนด ระบบและขั้นตอนการดำเนินงานของคลังจังหวัดและของธนาคารมีมากเกินไป ปริมาณงานด้านบัญชีมากเกินไป ทำให้การจัดทำบัญชีประเภทต่าง ๆ ไม่เสร็จภายในวันทำการนั้น การจำหน่ายพัสดุสำนักงานมีขั้นตอนการปฏิบัติหลายวิธียุ่งยากในการปฏิบัติ เอกสารหลักฐานต่าง ๆ จากหน่วยงานย่อยไม่ถูกต้องสมบูรณ์ การเบิกเงินจากคลัง โดยการโอนเงินผ่านธนาคารมักไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร ตลอดจนกรรมการตรวจสอบภายในมักคิดว่ามีเจ้าหน้าที่ตรวจเงินแผ่นดินมาตรวจสอบเป็นประจำอยู่แล้ว จึงละเลยหน้าที่

ชัชวาล รัตนานิคม (2534 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการบริหารงานของผู้อำนวยการ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมในการบริหารงานของผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือทุกด้าน ได้ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง แต่รายชื่อที่ได้ปฏิบัติมากที่สุด ดังนี้ 1) ด้านการวางแผนจัดทำแผนปฏิบัติการไว้ล่วงหน้าตลอดปีการศึกษา 2) ด้านการจัดองค์การ จัดให้มีแผนภูมิแสดงการจัดสายงานการบริหารวิทยาลัยไว้อย่างชัดเจน 3) ด้านการบริหารงานบุคคล ส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้ โดยส่งเข้ารับการอบรมสัมมนาในสายงานที่เกี่ยวข้อง หรือศึกษาต่ออย่างถูกต้อง 4) ด้านการสั่งการ ในการตัดสินใจสั่งการผู้บริหารมีความรับผิดชอบ 5) ด้านการประสานงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนงานของกลุ่มสถานศึกษาวิทยาลัยเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างเหมาะสม 6) ด้านการรายงาน ได้รายงานต่อหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างน่าพอใจ และ 7) ด้านการจัดงบประมาณการเงินจัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการเบิกจ่ายเงินทุกครั้ง

สำหรับรายชื่อที่ได้ปฏิบัติน้อยที่สุด ทางด้านการจัดงบประมาณการเงิน พบว่า จัดให้มีการประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการเบิกจ่ายต่าง ๆ แก่ครูอาจารย์ และเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม ปัญหา

อุปสรรคจากการประพฤติปฏิบัติ ที่ค้นพบในแต่ละด้าน ที่อยู่ในระดับมากที่สุดทางด้านการจัดงบประมาณการเงิน พบว่า ใช้จ่ายเงินไม่ตรงกับแผนที่วางไว้ บางสถานศึกษาใช้จ่ายอย่างฟุ่มเฟือยตามแนวคิดของผู้บริหาร ร้อยละ 25 16

สนิท เครือกลาง (2534 96 – 100) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุของเจ้าหน้าที่สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 11 ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงิน โดยเฉลี่ยมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่ปฏิบัติงานในอำเภอขนาดเล็ก และอำเภอขนาดใหญ่ พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานด้านงานการเงินทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกัน

เลื่อน หุ่นสูงเนิน (2535 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้าหมวดวิชา และอาจารย์มีความคาดหวังต่อบทบาทการบริหารในหน้าที่ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน ในส่วนของความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมีความขัดแย้ง เกี่ยวกับบทบาทในการบริหารงานวิชาการ งานธุรการ งานปกครองนักเรียน งานบริหาร งานโรงเรียนกับชุมชน และงานบริหารทั่วไป

กุลเชษฐ์ แก้ววี (2537 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานที่รับนักเรียนชาวเขา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดการศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดน่าน ผลการศึกษาพบว่า โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ที่รับนักเรียนชาวเขา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดน่าน มีปัญหาการบริหารงานทั้ง 6 ด้าน ปัญหาที่มีผู้ระบุไว้สูงสุดทางด้านการบริหารงานธุรการและการเงินได้แก่ ได้รับครุภัณฑ์ล่าช้า ได้รับไม่ครบ ครุภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐาน และไม่ตรงกับความต้องการ การเบิกจ่ายเงินล่าช้าและงานธุรการมีมากเกินไป

ธเนศร์ กลิ่นมิ่ง (2537 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่า มีปัญหาทางการเงิน คือ ปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานการประถมศึกษาเบิกเงินให้กับโรงเรียนล่าช้า และการกรอกรายการในใบเบิกเงินต่าง ๆ ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ปัญหาด้านการรับเงิน คือ การรับเงินจากธนาคารล่าช้า ไม่คล่องตัวและกรรมการรับเงินไปปรับเงินไม่ครบตามจำนวนที่แต่งตั้งไว้ ปัญหาทางด้านการจ่ายเงิน คือ โรงเรียนไม่จัดทำทะเบียนการจ่ายบัตรเงินเดือน และโรงเรียนไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการจ่ายเงิน ปัญหาด้านการเก็บรักษาเงิน คือ โรงเรียนไม่มีตู้নিরภัย การเก็บเงินสดติดตัวไว้กับเจ้าหน้าที่การเงินของโรงเรียน และไม่มีการบันทึกเพื่อการเก็บรักษา ปัญหาด้านการนำส่งเงิน คือ เจ้าหน้าที่การเงินไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการนำส่งเงินคืนคลัง และไม่มีการจัดทำใบนำส่งเงิน

ประเทือง ประवालพิทย (2537 114 – 117) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า

1 ผู้บริหารในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่ง น้อยกว่า 5 ปี กับผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดด้านการใช้จ่ายเงินงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 01 ในเรื่องการเบิกจ่ายงบประมาณค่าเช่าบ้าน

2 ผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ด้านการใช้จ่ายเงินงบประมาณแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ในเรื่อง การตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณ หมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุทุกรายการ และมีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดด้านการใช้จ่ายเงินงบประมาณ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ในเรื่องเกี่ยวกับ 1) การเบิกจ่ายงบประมาณค่าสาธารณูปโภค 2) การจัดซื้อจัดจ้างรายการค่าครุภัณฑ์ทุกแผนงาน 3) ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 4) การจัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานในสังกัด และ 5) การตรวจสอบแนะนำงานการเงินและพัสดุแก่หน่วยงานในสังกัด

3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณ ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 5 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณ ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการบริหารงานงบประมาณในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชุมพล เด็ดดวง (2538 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องค่าเสียโอกาสในการลงทุนของรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่า การใช้จ่ายงบประมาณแผ่นดินตั้งแต่ปีงบประมาณ 2532 ถึง พ.ศ. 2537 ในแต่ละปีมีการใช้จ่ายเงินงบประมาณไปเพียงร้อยละ 80 – 90 ของวงเงินงบประมาณทั้งสิ้น นอกจากนั้น จะขอคืนเงินไว้เบิกจ่ายเหลือมปี และเงินงบประมาณส่วนที่กันไว้เบิกจ่ายเหลือมปีจำนวนมากที่สุดคือ ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง ซึ่งก่อให้เกิดค่าเสียโอกาสในการใช้จ่ายของรัฐบาลมากที่สุด สาเหตุหลักที่ทำให้ส่วนราชการเบิกจ่ายเงินไม่หมดนั้น เป็นผลมาจากการที่ส่วนราชการไม่มีแผนแม่บท และแผนปฏิบัติงานที่ชัดเจน การขอตั้งงบประมาณจะขอตั้งตามความจำเป็นในแต่ละปี จึงไม่มีความพร้อมในการดำเนินงาน นอกจากนั้นในขั้นตอนการบริหารงบประมาณ ก็มีสาเหตุที่ก่อให้เกิดค่าเสียโอกาสด้วย ทั้งนี้เนื่องจากงบประมาณในหมวดครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง มีขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง และใช้ระยะเวลามากกว่าหมวดรายจ่ายประเภทอื่น ๆ

ประกอบกิตต์ บัสสวาท (2538 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดซื้อ – จัดจ้างของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1 สภาพปัญหาด้านการวางแผน มีปัญหาเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง และการขาดแคลนบุคลากรที่ทำหน้าที่จัดซื้อ – จัดจ้าง

2 การดำเนินการมีปัญหาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่สอดคล้องกัน ขั้นตอนในการดำเนินการมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การเบิกจ่ายงบประมาณล่าช้า

3 ทางด้านการรายงาน มีปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ยังไม่เข้าใจขั้นตอนการรายงานและต้องจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายงานเป็นจำนวนมาก

รุ่งนภา สิงห์นรา (2538 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพและปัญหา การจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ศูนย์เยาวชนส่วนใหญ่มีพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมน้อยและมีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบกับการได้รับการจัดสรรงบประมาณที่น้อยและสมาชิกที่มาใช้บริการโดยเฉลี่ยในหนึ่งวันมีจำนวนน้อย ทำให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนไม่ประสบผลสำเร็จ ในส่วนของการดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพมหานครประสบปัญหาในระดับมากในด้านงบประมาณ คือ การเบิกจ่ายงบประมาณมีขั้นตอนมากทำให้ยุ่งยากและเสียเวลา

กัลยา วิลาวรรณ (2539 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดกรมสามัญศึกษา ผลการศึกษาพบว่า

1 ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการปฏิบัติงานโดยศึกษานโยบายกรมสามัญศึกษา เพื่อจัดทำแผนงานและมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ มีการจัดทำหลักฐานควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานด้านการเงิน พัสดุ ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานธุรการ

2 บุคลากรฝ่ายธุรการไม่เห็นความสำคัญ ในการปฏิบัติงานตามแผนการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ มีขั้นตอนมาก ครูอาจารย์ไม่ปฏิบัติตามระเบียบการยืมเงินราชการ

นวลเนตร กวยาวงศ์ (2541 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดอ่างทอง พบว่า ความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคล 4 ด้านคือ การจัดหาบุคลากร การบำรุงรักษาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงานของบุคลากร ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนอยู่ในระดับมาก และครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในด้านการจัดหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงานแตกต่างกัน

ประภัสสร ศิริแสงชัยกุล (2541 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่ององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในภาวะวิกฤต ศึกษาเฉพาะกรณีการบริหารงบประมาณ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการทุจริตที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงบประมาณ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริต ฉ้อฉล โดยข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ทำให้ขวัญ และกำลังใจของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ซื่อสัตย์สุจริตได้รับผลกระทบด้วย นอกจากนี้  
 นั้นการเบิกจ่ายงบประมาณในปีถัด ๆ มายังเกิดปัญหาตามมา

มยุรี ทิพย์สิงห์ (2541 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบบริหารงบประมาณ  
 กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า

1 สภาพการบริหารงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านโครงสร้างการ  
 บริหารเป็นการบริหารตามสายบังคับบัญชาของระบบราชการเป็นลำดับขั้น มีการกำหนดหน้าที่  
 รับผิดชอบอย่างเฉพาะเจาะจง ซึ่งโครงสร้างที่เป็นอยู่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเคลื่อนย้ายกำลังคนไปใช้ตาม  
 ภาระงานที่มี กำลังคนที่มีอยู่ไม่สามารถช่วยงานกันได้ ทำให้งานล่าช้าในบางช่วงเวลา ด้าน  
 กระบวนการบริหารงบประมาณ พบว่า กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณที่คณะใช้เวลาโดยเฉลี่ย 22  
 – 30 วัน และการเบิกจ่ายงบประมาณที่กองคลังใช้เวลาโดยเฉลี่ย 14 – 26 วัน ซึ่งเป็นเวลา  
 ค่อนข้างมาก เนื่องจากมีงานบางขั้นตอนซ้ำซ้อนกัน ด้านพฤติกรรมของบุคลากรในการบริหาร  
 งบประมาณ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่มีคุณภาพและระบบการบริหารงานไม่สามารถเอาผิด  
 หรือคัดคนออกจากงานได้ จึงทำให้งานโดยรวมล่าช้า และบุคลากรที่ดีมีคุณภาพเกิดความท้อแท้

2 แนวทางการพัฒนาระบบบริหารงบประมาณแผ่นดินของมหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 พบว่า โครงสร้างการบริหารงบประมาณที่มีขนาดเล็กจะทำให้เกิดความคล่องตัวได้มากกว่า การ  
 วิเคราะห์ภาระงานใหม่จะช่วยให้ลดความซ้ำซ้อนของงานลงได้ รวมทั้งการจัดโครงสร้างที่สามารถ  
 เคลื่อนย้ายกำลังคนให้เหลื่อมไหล และสับเปลี่ยนหน้าที่กันได้ จะช่วยทำให้ลดระยะเวลาการเบิกจ่าย  
 งบประมาณลงได้มากดังนั้นแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงบประมาณจึงควรใช้โครงสร้างทางการ  
 บริหารขนาดเล็ก ลดขั้นตอนและสามารถเคลื่อนย้ายกำลังคนได้

จุฑามาส พุ่มสวัสดิ์ (2547 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการ  
 บริหารการเงินในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่า

1 ผู้บริหารเห็นด้วยกับการบริหารการเงินในสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านได้แก่  
 ด้านการงบประมาณ ด้านการเก็บ-รักษาเงิน ด้านการบัญชี และด้านการตรวจสอบภายใน อยู่ใน  
 ระดับมาก

2 ผู้บริหารที่สังกัดขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารการเงินใน  
 สถานศึกษา โดยรวมและด้านการตรวจสอบภายใน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน  
 ด้านการงบประมาณ ด้านการรับ-จ่ายเงินและเก็บรักษาเงินและด้านการบัญชี แตกต่างกันอย่างมีนัย  
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 และ 05 ตามลำดับ

3 ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยเข้ารับการเพิ่มพูนความรู้ด้านการเงิน มีความคิดเห็นต่อ  
 การบริหารการเงินในสถานศึกษา โดยรวม ด้านการบัญชีและด้านการตรวจสอบภายใน แตกต่างกัน  
 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการงบประมาณ และด้านการรับ-จ่ายและเก็บรักษาเงิน  
 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

4 ผู้บริหารที่มีเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการ  
 บริหารการเงินในสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

## งานวิจัยต่างประเทศ

ฟลอเรนซ์ (Florence 1982 Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง สัญญาเช่า กับการจัดซื้อทรัพย์สินและการตัดสินใจของรัฐบาลกับการได้มาซึ่งการเข้าถึงสิทธิ พบว่า การใช้ระบบบัญชีค่าใช้จ่ายของรัฐบาลเป็นสาเหตุของความไม่มีประสิทธิภาพ ของการเข้าถึงสิทธิในทรัพย์สินระยะยาว โดยโมเดลทฤษฎีการตัดสินใจของรัฐบาล ได้ถูกพัฒนาขึ้นจากระบบข้อมูลทางบัญชี และงบประมาณ ในการตัดสินใจเลือกวิธีที่จะได้ทรัพย์สิน โมเดลนี้แนะนำว่า ผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งบันทึก และรายงานค่าใช้จ่าย ควรพยายามควบคุม ค่าใช้จ่ายในระยะสั้น มากกว่าค่าใช้จ่ายในระยะยาว ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้ ได้ทรัพย์สินโดยวิธีประหยัดมากกว่า

เจอร์ฮาร์ด (Gerhard 1990 Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบการเงินของโรงพยาบาลออสเตรีย กรณีวิธีการแก้ปัญหาแนวใหม่กับความคิดเห็นของประสบการณ์ชาวต่างชาติ วัตถุประสงค์เพื่อหาเหตุผล และชี้แจงทางออกอื่น ๆ สำหรับระบบการเงินในอนาคตของโรงพยาบาล โดยบทที่ 1 กล่าวถึง พัฒนาการของการดูแลสุขภาพ และค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลตั้งแต่ปี 1960 และกล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้ค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพของโรงพยาบาลสูงขึ้น บทที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระบบการเงินของโรงพยาบาล ในประเทศออสเตรีย ณ ปัจจุบัน จากมุมมองทางเศรษฐศาสตร์จุลภาคและมหภาค บทที่ 3 กล่าวถึง มาตรการที่ได้ทำไปแล้ว เพื่อแก้ปัญหาระบบการเงินในโรงพยาบาล กล่าวคือ การใช้กองทุนในปี 1978 การทดสอบระบบการเงินระบบอื่น ๆ ในปี 1985, 1986 และการต่ออายุของกองทุนโรงพยาบาลไปจนถึงปี 1990 บทที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ระบบการเงินของโรงพยาบาลระบบอื่น ๆ ที่มีอยู่และเป็นไปได้ ซึ่งจะรวมถึง ระบบการเงินโรงพยาบาลในต่างประเทศ และประสบการณ์ที่มี บทที่ 5 การพัฒนารูปแบบระบบการเงินในโรงพยาบาลของรัฐ

หลักการมีดังนี้คือ การเบิกจ่ายเงินคืนให้ผู้ป่วยจะจ่ายเงินในรูปแบบของ ต้นทุนคงที่ ในแต่ละปีประมาณ 70% เพื่อที่จะทำให้โรงพยาบาลอยู่ได้ และการจ่ายเงินคืนของต้นทุนผันแปรซึ่งขึ้นอยู่กับจำนวนผู้ป่วย ระบบการเงินของโรงพยาบาลที่นำเสนอนี้เรียกว่า ระบบงบประมาณคงที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วย ตามหลักเกณฑ์ดังนี้คือ งบประมาณสำหรับการลงทุน และงบประมาณในการดำเนินงาน โดยแยกงบประมาณออกเป็น ส่วน ที่เป็นต้นทุนคงที่ และต้นทุนผันแปร

โรเบิร์ต (Robert 2003 Abstract) ได้ศึกษาผลกระทบของการแทรกแซงการบริการก่อนวัยเรียนของโรงเรียนเอกชนนอร์ธวิล ผลการศึกษา พบว่า ในด้านงบประมาณ โครงการฝึกนักเรียนโดยใช้โปรแกรมก่อนวัยเรียน ช่วยประหยัดงบประมาณในระยะยาวของเมืองได้ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับระดับอัตราค่าเฉลี่ยของรัฐ และนักเรียนที่เข้ารับการปฏิบัติตามกระบวนการฝึกก่อนวัยเรียน พบว่า ประสบผลสำเร็จตามระดับที่คาดหวังไว้ สอดคล้องกับการเรียนโดยทั่ว ๆ ไป ผู้ปกครอง ครู และผู้บริหารต่างพอใจค่อนข้างมาก สำหรับนักเรียนที่จัดอยู่ในกลุ่มเสี่ยงเมื่อเข้าร่วม

กระบวนการฝึกปฏิบัติก่อนวัยเรียน พบว่า โดยเฉลี่ยมีผลสัมฤทธิ์สูงกว่า ค่าเฉลี่ยระดับชาติ และใกล้เคียงกับระดับค่าเฉลี่ยของเมือง

สรุปได้ว่า การดำเนินงานของสถานศึกษา ส่วนหนึ่งมีปัญหาเกิดจากการได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสถานศึกษา มีขั้นตอนปฏิบัติงานยุ่งยาก ผู้ปฏิบัติงานการเงินไม่เข้าใจระเบียบการเบิกจ่ายเงิน การส่งเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้สถานศึกษาล่าช้า ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษามีความคล่องตัว ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรศึกษารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับขั้นตอนการเบิกจ่ายเงิน มีการจัดทำแผนการเบิกจ่ายเงิน และควบคุมการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามแผนที่สถานศึกษาได้วางไว้ การจะแก้ปัญหาได้ ส่วนราชการผู้เบิกและสถานศึกษาจะต้องให้ความร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย การปฏิบัติงานจึงจะประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอน ดังนี้

- 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
- 3 การสร้างเครื่องมือ
- 4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรีเขต 1 ปีการศึกษา 2547 จากโรงเรียนทั้งหมด 200 โรงเรียน จำนวนผู้บริหารสถานศึกษารวม 200 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรีเขต 1 ปีการศึกษา 2547 โดยใช้วิธีกำหนดขนาด และสุ่มตัวอย่างดังนี้

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 608-609) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 136 คน และโรงเรียนทั้งหมด 136 โรงเรียน โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน ตามตาราง 1

2.2 ทำการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

2.2.1 จำแนกโรงเรียนแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดโรงเรียน คือ โรงเรียนขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก

2.2.2 สุ่มตัวอย่างขนาดโรงเรียนอย่างง่าย ด้วยวิธีเทียบสัดส่วน ได้โรงเรียนจำนวน 136 โรงเรียน และผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 136 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
เล็ก	82	56
กลาง	72	49
ใหญ่	46	31
รวม	200	136

### เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 10 คน วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นประเด็นเพิ่มเติมในการสร้างแบบสอบถาม รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก 3) ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และ 5) ด้านการโอนเงิน ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) มีระดับความคาดหวัง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 43 ข้อ

### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาระเบียบ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินจากคลังและระเบียบปฏิบัติสำหรับหน่วยงานย่อย รวมทั้งเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ การเงิน และบัญชี เพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

2 ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) และจากเอกสาร ตำราด้านการวัดผล และสถิติสำหรับการวิจัย

3 สัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นประเด็นเพิ่มเติม ในการสร้างแบบสอบถาม

เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 รวม 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก 3) ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และ 5) ด้านการโอนเงิน

4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไข

5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์แล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าดัชนีความคล่องของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Congruence IOC) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 50 ขึ้นไป แต่ข้อคำถามที่ผู้วิจัยคัดเลือกไว้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 60 จากข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ จึงคัดเลือกไว้ 43 ข้อ

6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะแก้ไขสมบูรณ์แล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

7 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 และได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก เท่ากับ 0.89 ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก เท่ากับ 0.95 ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ เท่ากับ 0.94 ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง เท่ากับ 0.96 และด้านการโอนเงิน เท่ากับ 0.96

8 จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาต่อไป

## การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1 ขอหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้บริหารสถานศึกษา ตอบแบบสอบถาม

2 ผู้วิจัยจัดส่งหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัยพร้อมแบบสอบถาม ไปยังผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ผู้บริหารสถานศึกษาตอบแบบสอบถาม

3 ผู้วิจัย ส่งแบบสอบถามไปยังสถานศึกษาและเก็บแบบสอบถาม ด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ โดยครั้งที่ 1 เก็บได้ 127 ฉบับ และครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้ประสานทางโทรศัพท์ถึงผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงขอให้ส่งแบบสอบถามส่วนที่ยังขาดอยู่ จำนวน 9 ฉบับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

### การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ตามขั้นตอนดังนี้

1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนมาทุกฉบับ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งพบว่ามีความสมบูรณ์สามารถใช้วิเคราะห์ได้ทุกฉบับ

2 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้บริหารสถานศึกษา มาวิเคราะห์ โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปของตารางและความเรียง

3 นำข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1 โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำมาแปลความหมายเป็น 5 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538 : 5) ดังนี้

1 00 – 1 49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1 50 – 2 49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับน้อย

2 50 – 3 49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง

3 50 – 4 49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก

4 50 – 5 00 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด

4 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มากำหนดประเด็นสำคัญ เพื่อหาแนวปฏิบัติให้สนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ผู้ร่วมสนทนาประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ศึกษานิเทศก์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน และเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน รวม 12 คน ผู้วิจัยจะได้สรุปความคิดเห็นร่วมกันของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำไปใช้ในการแปลผล ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติดังนี้

#### 1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) โดยวิธีของครอนบาค

#### 2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2 2 ใช้ การทดสอบค่าที ( $t - test$ ) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2, ข้อที่ 3 และข้อที่ 4

2 3 ใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
$\underline{SD}$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
p	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
$\underline{df}$	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ค่าผลบวกของผลคูณกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ตอนที่ 4 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เพื่อสนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ตามรายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
1 วุฒิการศึกษา		
1 1 ปริญญาตรี	98	72.1
1 2 สูงกว่าปริญญาตรี	38	27.9
รวม	136	100.0
2 ประสบการณ์ในการทำงาน		
2 1 ไม่เกิน 10 ปี	46	33.8
2 2 10 ปีขึ้นไป	90	66.2
รวม	136	100.0
3 การฝึกอบรมด้านการเงิน		
3 1 เคยผ่านการฝึกอบรม	109	80.1
3 2 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม	27	19.9
รวม	136	100.0
4 ขนาดโรงเรียน		
4 1 ขนาดเล็ก	56	41.2
4 2 ขนาดกลาง	49	36.0
4 3 ขนาดใหญ่	31	22.8
รวม	136	100.0

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 136 คน ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 เป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน จำนวน 109 คน

คิดเป็นร้อยละ 80.1 ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 เป็นผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 ขนาดกลาง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และขนาดใหญ่ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ในตอนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ด้านการโอนเงิน และรวมทุกด้าน โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ต่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง
1 ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก	3.64	0.79	มาก
2 ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก	3.84	0.74	มาก
3 ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ	3.93	0.66	มาก
4 ด้านการวางฎีกาขอเบิกจากคลัง	4.00	0.66	มาก
5 ด้านการโอนเงิน	4.07	0.73	มาก
รวม	3.90	0.65	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความคาดหวังมากกว่าด้านอื่น ๆ คือด้านการโอนเงิน ( $\bar{X} = 4.07$ )

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก โดยรวมและรายข้อ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง
1 สถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1	3 85	0 84	มาก
2 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้คำแนะนำในการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก	3 80	0 83	มาก
3 การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี	3 93	0 85	มาก
4 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและความคล่องตัวของการรับส่งเอกสารหลักฐาน	3 77	0 89	มาก
5 การจัดให้มีศูนย์ประสานงานรับ-ส่งเอกสารหลักฐานในแต่ละอำเภอ เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทางของสถานศึกษา	3 29	1 39	ปานกลาง
6 การจัดให้มีการรับ-ส่งเอกสารหลักฐานด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3 19	1 31	ปานกลาง
7 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ดัดต่อ-สอบถาม ณ จุดเดียว (One stop service) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1	3 61	1 19	มาก
รวม	3 64	0 79	มาก

จากตาราง 4 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3 64$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ข้อ คือ ข้อ 5 การจัดให้มีศูนย์ประสานงานรับ-ส่งเอกสารหลักฐานในแต่ละอำเภอ เพื่อลดระยะเวลาในการเดินทางของสถานศึกษา ( $\bar{X} = 3 29$ ) และข้อ 6 การจัดให้มีการรับ-ส่งเอกสารหลักฐานด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 3 19$ ) นอกนั้นผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 3 การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี ( $\bar{X} = 3 93$ ) และลำดับรองลงมาคือข้อ 1 สถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ( $\bar{X} = 3 85$ )

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก โดยรวมและรายข้อ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความคาดหวัง
1 ในกรณีที่เอกสารหลักฐานขอเบิกไม่ถูกต้องครบถ้วน สถานศึกษาได้รับคำชี้แจงจากเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน	3.80	1.00	มาก
2 สถานศึกษาได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ให้แก้ไขเอกสารหลักฐานที่ไม่ถูกต้องด้วยความรวดเร็ว	3.88	0.99	มาก
3 สถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท	4.24	1.03	มาก
4 เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี	4.00	0.81	มาก
5 ความสามารถในการตอบปัญหาหรือให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่	3.90	0.82	มาก
6 เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแก้ไขเอกสารหลักฐานขอเบิกให้กับสถานศึกษา	3.86	0.93	มาก
7 เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกได้อย่างรวดเร็ว	3.84	0.95	มาก
8 การผ่อนผันระยะเวลาให้กับสถานศึกษาในการแก้ไขเอกสารหลักฐานขอเบิก	3.67	0.94	มาก
9 การแจ้งหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับการแก้ไขเอกสารหลักฐานขอเบิก	3.76	0.85	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก	$\bar{X}$	S D	ระดับ ความคาดหวัง
10 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกในการติดต่อของสถาน ศึกษา	3 52	1 18	มาก
11 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อ ประสานงานกับสถานศึกษา	3 96	0 90	มาก
12 การจัดทำแบบฟอร์มพร้อมคำอธิบายเกี่ยว กับเอกสารหลักฐานขอเบิกเงินให้กับสถาน ศึกษาอย่างชัดเจน	3 70	1 02	มาก
รวม	3 84	0 74	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังในด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3 84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 3 สถานศึกษาควรได้รับการอบรม เกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท ( $\bar{X} = 4 24$ ) และลำดับรองลงมาคือข้อ 4 เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4 00$ )

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้อ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ	$\bar{X}$	S D	ระดับ ความคาดหวัง
1 หลักเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีความชัดเจน	3.91	0.83	มาก
2 การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถาน ศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ	4.11	0.75	มาก
3 สถานศึกษาได้รับแจ้งการอนุมัติเงิน ประจำงวดอย่างรวดเร็ว	3.90	0.86	มาก
4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำ แผนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่าง ชัดเจน	3.76	0.92	มาก
5 การจัดทำข้อมูลสรุปผลการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณให้กับสถานศึกษา เพื่อเบิกจ่าย เงินได้ทันตามกำหนด	3.79	0.86	มาก มาก
6 การเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการ ภายในปีงบประมาณ	4.09	0.81	มาก
7 มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการเบิกจ่าย เงินงบประมาณของสถานศึกษาอย่าง สม่ำเสมอ	3.88	0.84	มาก
8 การจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษา ทั้งจำนวน เพื่อความอิสระและคล่องตัวใน การบริหารจัดการ	4.04	0.77	มาก
รวม	3.93	0.66	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังในด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 2 การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ ( $\bar{X} = 4.11$ ) และลำดับรองลงมาคือ ข้อ 6 การเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ ( $\bar{X} = 4.09$ )

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง โดยรวมและรายข้อ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง	$\bar{X}$	S D	ระดับ ความคาดหวัง
1 มีการตรวจสอบหลักฐานขอเบิกก่อนวางฎีกา	4 08	0 72	มาก
2 การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัด ถูกต้องครบถ้วน	4 15	0 69	มาก
3 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด	4 13	0 72	มาก
4 มีการจัดเตรียมรายละเอียดการจ่ายเงินเพื่อ ให้ทราบว่าแต่ละฎีกาต้องจ่ายเงินให้ใครบ้าง จำนวนเท่าใด	4 08	0 75	มาก
5 สามารถติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการวางฎีกา ได้ตลอดเวลา	4 00	0 83	มาก
6 การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับคลัง จังหวัดเพื่อความรวดเร็วในการเบิกเงิน	3 96	0 85	มาก
7 การได้รับคำแนะนำอย่างมีธรรมาภิบาล จากคลังจังหวัด	3 71	0 99	มาก
8 การเร่งรัดการวางฎีกาเบิกเงินให้เป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด	3 96	0 76	มาก
รวม	4 00	0 66	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังในด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4 00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 2 การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัดถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{X} = 4 15$ ) และลำดับรองลงมา คือ ข้อ 3 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4 13$ )

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการโอนเงิน โดยรวมและรายข้อ

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการโอนเงิน	$\bar{X}$	S D	ระดับ ความคาดหวัง
1 มีการประสานงานระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 กับสถานศึกษาเกี่ยวกับการโอนเงิน	4 06	0 83	มาก
2 การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน	4 19	0 78	มาก
3 มีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน	4 18	0 69	มาก
4 ข้อมูลการโอนเงินให้สถานศึกษาควรแยกประเภทรายการอย่างชัดเจน	4 11	0 77	มาก
5 สถานศึกษาได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินโดยเร็ว	3 99	0 86	มาก
6 มีการประสานงานกับธนาคารทันทีเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด	3 90	0 92	มาก
7 สถานศึกษาได้รับบริการการโอนเงินผ่านธนาคารอย่างสะดวกและรวดเร็ว	4 12	0 82	มาก
8 สถานศึกษาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินที่ได้รับโอนอย่างถูกต้องตามระเบียบ	4 01	0 91	มาก
รวม	4 07	0 73	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังในด้านการโอนเงิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4 07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ข้อ 2 การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน ( $\bar{X} = 4 19$ ) และลำดับรองลงมา คือ ข้อ 3 มีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน ( $\bar{X} = 4 18$ )

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ในตอนนี้เป็นเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ด้านการโอนเงิน และรวมทุกด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน ดังแสดงในตารางที่ 9 - 12

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความคาดหวังของผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อการเบิก จ่ายเงินงบประมาณ	ปริญญาตรี (N = 98)		สูงกว่าปริญญาตรี (N = 38)		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1 ด้านการรับเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3 65	0 79	3 55	0 89	1 38	0 24
2 ด้านการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3 85	0 74	4 03	0 85	2 27	0 13
3 ด้านการตรวจสอบเงิน งบประมาณ	3 95	0 71	4 08	0 75	0 69	0 41
4 ด้านการวางฎีกาขอเบิก เงินจากคลัง	4 09	0 70	4 11	0 69	0 00	1 00
5 ด้านการโอนเงิน	4 08	0 77	4 13	0 74	0 12	0 73
รวม	3 91	0 67	3 97	0 85	3 97*	0 05*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 9 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิปริญญาตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความคาดหวังของผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อการเบิก จ่ายเงินงบประมาณ	ไม่เกิน 10 ปี (N = 46)		10 ปีขึ้นไป (N = 90)		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1 ด้านการรับเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3.67	0.80	3.62	0.78	0.00	0.98
2 ด้านการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3.83	0.78	3.84	0.72	0.24	0.62
3 ด้านการตรวจสอบเงิน งบประมาณ	3.92	0.68	3.94	0.65	0.21	0.64
4 ด้านการวางฎีกาขอเบิก เงินจากคลัง	3.95	0.68	4.04	0.65	0.30	0.86
5 ด้านการโอนเงิน	4.09	0.71	4.06	0.74	1.09	0.30
รวม	3.89	0.68	3.90	0.64	0.03	0.87

จากตาราง 10 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการฝึกอบรมด้านการเงิน

ความคาดหวังของผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อการเบิก จ่ายเงินงบประมาณ	เคยฝึกอบรม		ไม่เคยฝึกอบรม		t	p
	(N = 109)		(N = 27)			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1 ด้านการรับเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3.71	0.75	3.34	0.88	1.50	0.22
2 ด้านการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานขอเบิก	3.87	0.71	3.69	0.84	1.22	0.27
3 ด้านการตรวจสอบเงิน งบประมาณ	3.96	0.63	3.82	0.78	1.60	0.21
4 ด้านการวางฎีกาขอเบิก เงินจากคลัง	4.05	0.63	3.82	0.75	0.51	0.48
5 ด้านการโอนเงิน	4.11	0.71	3.91	0.80	0.68	0.41
รวม	3.94	0.61	3.72	0.77	1.68	0.20

จากตาราง 11 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน และไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ เบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดโรงเรียน

ความคาดหวังของผู้บริหาร สถานศึกษาที่มีต่อการเบิก จ่ายเงินงบประมาณ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1 ด้านการรับเอกสาร หลักฐานขอเบิก	ระหว่างกลุ่ม	2	2 60	1 30	2 14	0 12
	ภายในกลุ่ม	133	80 70	0 61		
	รวม	135	83 30			
2 ด้านการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานขอเบิก	ระหว่างกลุ่ม	2	0 48	0 23	0 24	0 65
	ภายในกลุ่ม	133	73 02	0 55		
	รวม	135	73 50			
3 ด้านการตรวจสอบเงิน งบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2	0 49	0 24	0 55	0 58
	ภายในกลุ่ม	133	58 36	0 44		
	รวม	135	58 84			
4 ด้านการวางฎีกาขอเบิก เงินจากคลัง	ระหว่างกลุ่ม	2	0 30	0 15	0 33	0 72
	ภายในกลุ่ม	133	58 84	0 44		
	รวม	135	59 13			
5 ด้านการโอนเงิน	ระหว่างกลุ่ม	2	1 41	0 70	1 34	0 27
	ภายในกลุ่ม	133	69 84	0 53		
	รวม	135	71 24			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0 74	0 37	0 87	0 42
	ภายในกลุ่ม	133	56 43	0 42		
	รวม	135	57 17			

จากตาราง 12 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เพื่อสนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา โดยการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group)

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เพื่อสนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากการจัดกลุ่มสนทนา (Focus group) ตามความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน ศึกษานิเทศก์ จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี จำนวน 2 คน นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 1 คน นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี จำนวน 1 คน รวม 12 คน ตามโครงสร้างประเด็นคำถามที่ใช้จัดกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ใน 5 ด้าน ซึ่งในแต่ละด้านจะคัดเลือกประเด็นคำถามที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา ได้แก่ 1) ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก จำนวน 2 ประเด็น 2) ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก จำนวน 2 ประเด็น 3) ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ จำนวน 2 ประเด็น 4) ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง จำนวน 2 ประเด็น และ 5) ด้านการโอนเงิน จำนวน 2 ประเด็น รวมทั้งสิ้น 10 ประเด็น

#### ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก

##### ประเด็นที่ 1 การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี มีดังนี้

1 ครูที่มาติดต่อไม่รู้จักเจ้าหน้าที่ และไม่กล้าสอบถามเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ อีกทั้งไม่ทราบว่ากลุ่มงานที่จะมาติดต่ออยู่ตรงไหน

2 ครูที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ไม่มีใครให้บริการแทนได้ และไม่ได้รับการสอบถามจากเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ซึ่งทำให้ครูไม่ยอมมาติดต่อกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3 ขณะนี้ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ ซึ่งหนึ่งในนโยบาย คือ ยิ้มไหว้ ให้เกียรติกัน ที่ให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มทักทายกับบุคคลที่มาติดต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปรับตัวเพื่อปฏิบัติตามนโยบายของ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 อยู่แล้ว

สรุปประเด็น การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเปิดด้วยควมมีอชยาศัยไมตรี

1 เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

2 เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องคอยสอบถาม และให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี ถึงแม้จะไม่ไเรื่องของตนเองก็สามารถแนะนำให้พบเจ้าหน้าที่โดยตรง หรือผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้

ประเด็นที่ 2 สถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานขอเปิดจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติสถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานขอเปิดจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีดังนี้

1 การรับเอกสารหลักฐานขอเปิดของสถานศึกษา ทางกลุ่มอำนวยการได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการประจำวันอยู่ที่สารบรรณกลางหรือไม่

2 สถานศึกษาไม่ทราบว่าจะส่งหนังสือที่ใด เนื่องจากครูไม่ทราบว่าใครมีหน้าที่รับเรื่อง และต้องการให้เจ้าหน้าที่เซ็นรับเรื่องโดยตรงเพื่อป้องกันเรื่องหาย

3 สถานศึกษาต้องการพบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ โดยตรง เพราะหากต้องแก้ไขสามารถรับฟังข้อแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง ทั้งนี้จะได้ไม่เสียเวลาจากการรับ-ส่งเรื่อง หรือต้องเดินทางมาแก้ไขหลักฐานอีก

สรุปประเด็น สถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานขอเปิดจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

1 จัดทำแผนผังการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีภาพถ่าย ชื่อ หน้าที่ความรับผิดชอบ พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ กรณีมีการเปลี่ยนแปลงแผนผังการปฏิบัติงานแจ้งให้สถานศึกษาทราบด้วย

2 สถานศึกษาสามารถพบเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อโดยตรง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ได้

## ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก

**ประเด็นที่ 3** สถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติสถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท มีดังนี้

- 1 แสดงว่าสถานศึกษาต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จัดอบรมซึ่งน่าจะจัดให้ตามความต้องการของสถานศึกษา
- 2 การจัดอบรมให้สถานศึกษาเท่าที่ผ่านมาไม่ได้ผลเท่าไร เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมไม่ใช่ผู้ปฏิบัติส่วนผู้ปฏิบัติจริงไม่ได้อบรม และครูซึ่งทำหน้าที่การเงินมีการสับเปลี่ยนหน้าที่หรือโยกย้ายบ่อย และไม่มีการสอนงานกันด้วย
- 3 ควรจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงินแต่ละประเภทให้ชัดเจน ส่งให้สถานศึกษา ถึงแม้จะสิ้นเปลืองงบประมาณแต่คุ้มค่า คนเก่าย้ายไปคนใหม่มาแทน สามารถศึกษาคู่มือและปฏิบัติตามได้

**สรุปประเด็น** สถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท

- 1 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงินและขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินในแต่ละเรื่องให้ชัดเจน พร้อมระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่งให้สถานศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวเดียวกัน
- 2 ให้ โรงเรียนเครือข่ายเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดอบรมเจ้าหน้าที่การเงิน โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เป็นวิทยากรให้ความรู้ และเป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ

**ประเด็นที่ 4** เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี มีดังนี้

- 1 เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 ให้คำแนะนำไม่ชัดเจน เช่น น่าจะอย่างนั้น น่าจะอย่างนี้ เจ้าหน้าที่ควรตอบให้เป็นแนวเดียวกัน
- 2 ถ้ามีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในประเด็นที่ 3 แล้วก็จะทำให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับแนวปฏิบัติได้

**สรุปประเด็น** เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี

1 เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำกับสถานศึกษาได้อย่างถูกต้อง

2 จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เพื่อทราบถึงระเบียบและแนวปฏิบัติที่มีการเปลี่ยนแปลง

**ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ**

**ประเด็นที่ 5** การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ มีดังนี้

1 การแจ้งการจัดสรรงบประมาณของกลุ่มนโยบายและแผน คือ 1) แจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษา 2) แจ้งอนุมัติเงินประจำงวด ทั้ง 2 รายการเป็นการปฏิบัติตามปกติ ก่อนสิ้นปีงบประมาณ ทางกลุ่มนโยบายและแผนทำได้ไม่มีปัญหา

2 ปัญหาที่เกิดขึ้นมักเกิดในช่วงปลายปีงบประมาณ ขึ้นอยู่กับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เช่น ช่วงใกล้สิ้นปีงบประมาณ มีการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ ต้องขอเปลี่ยนแปลงไปยังสำนักงบประมาณ กว่าเรื่องจะอนุมัติส่งกลับมาล่าช้า ทางกลุ่มนโยบายและแผน ไม่สามารถแจ้งสถานศึกษาได้ทัน

3 บางครั้งการอนุมัติเงินประจำงวดแล้วเกิดการผิดพลาด ทางสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเรียกคืน ต้องแจ้งการจัดสรรใหม่ทำให้ดำเนินการไม่ทัน ปัญหานี้แก้ไขไม่ได้ต้องแก้ที่นโยบายของรัฐบาล ยกตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ ค่าสาธารณูปโภค ทางไฟฟ้าต้องแจ้งหนี้ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไม่สามารถแจ้งหนี้สถานศึกษาได้โดยตรง เนื่องจากการแจ้งจัดสรรเงินประจำงวดมาใกล้สิ้นปีงบประมาณแล้ว

**สรุปประเด็น** การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ

1 เนื่องจากเป็นนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือรัฐบาลซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ไม่สามารถแก้ไขได้

## ประเด็นที่ 6 การเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ มีดังนี้

1 การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในเรื่องการเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการไม่มีปัญหา

2 ปัญหาการเบิกจ่ายเงินมักเกิดอยู่ในช่วงต้นปีงบประมาณ เช่น ค่าเช่าบ้าน การเบิกจ่ายได้ต้องรออนุมัติเงินประจำงวด ไม่สามารถเบิกจ่ายให้สถานศึกษาได้

### สรุปประเด็น การเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ

1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในเรื่องการเบิกจ่ายไม่มีปัญหา แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องชี้แจงให้สถานศึกษาเข้าใจ

### ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง

## ประเด็นที่ 7 การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัดถูกต้องครบถ้วน

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัดถูกต้องครบถ้วน มีดังนี้

1 ปัญหาของเรื่องนี้เกิดอยู่ในช่วงคาบเกี่ยวปีงบประมาณ ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ไม่สามารถวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้ เนื่องจากต้องรอการแจ้งการจัดสรรงบประมาณและการอนุมัติเงินประจำงวด เช่นการวางฎีกาค่าเช่าบ้าน และการวางฎีกาค่ารักษาพยาบาล ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องได้รับแจ้งจากคลังจังหวัดเสียก่อนจึงจะวางฎีกาได้ สถานศึกษาไม่เข้าใจคิดว่าทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เก็บเรื่องไว้นานแล้วยังไม่วางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง

2 เมื่อเปรียบเทียบกับส่วนราชการอื่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 วางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้ถูกต้องที่อยู่แล้ว

## สรุปประเด็น การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัดถูกต้องครบถ้วน

1 เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงให้สถานศึกษาเข้าใจถึงสาเหตุของการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัดบางรายการที่ล่าช้า

### ประเด็นที่ 8 การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด มีดังนี้

1 ก่อนหน้านี้เมื่อฎีกาออกจากคลัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 สามารถจ่ายเงินได้เลย แต่ปัจจุบันนี้ ต้องรอ 3 วัน และก่อนที่จะจ่ายต้องตรวจสอบการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จึงจะจ่ายได้

2 เมื่อได้รับเอกสารหลักฐานขอเบิกของสถานศึกษา ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ก็รีบดำเนินการวางฎีกาอยู่แล้ว ตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

### สรุปประเด็น การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด

1 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เร่งดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกของสถานศึกษา และวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังทันที เพื่อปฏิบัติตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

## ด้านการโอนเงิน

### ประเด็นที่ 9 การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติการจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน

1 เงินที่โอนให้สถานศึกษา สถานศึกษาไม่ทราบว่าเป็นเงินอะไร และเวลาโอนเงินให้สถานศึกษาได้อ้างถึงหนังสือแจ้งการจัดสรรงบประมาณหรือไม่

2 หนังสือแจ้งการโอนเงิน ได้แจ้งการโอนเงินให้สถานศึกษาภายใน 3 วันทำการ แต่ปรากฏว่าเมื่อนำสมุดคู่ฝากไปปรับรายการ เงินยังไม่โอนเข้าบัญชี

3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แจกการโอนเงินให้สถานศึกษา โดยผ่านธนาคารสาขาใหญ่ ซึ่งจะเป็นผู้โอนให้ธนาคารสาขาย่อย จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การโอนเงินให้สถานศึกษาล่าช้า

**สรุปประเด็น** การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน

1 ปัจจุบันการโอนเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ได้รับการแก้ไขแล้ว คือ แจกหนังสือการโอนเงินพร้อมแนบรายละเอียดการโอนเงิน และอ้างถึงหนังสือแจ้งการจัดสรรงบประมาณ

2 กรณีมีปัญหาการโอนเงิน สถานศึกษาสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์

3 การแก้ไขความล่าช้าของเงินที่โอนเข้าบัญชีของสถานศึกษาต้องแก้ไขที่ระบบธนาคาร

**ประเด็นที่ 10** มีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน

ความคิดเห็นของผู้ร่วมกลุ่มสนทนา เกี่ยวกับแนวปฏิบัติมีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน มีดังนี้

1 บางครั้งมีเงินโอนเข้าบัญชีของสถานศึกษาแล้ว แต่ยังไม่ได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงิน

2 ขอให้ทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 อำนวยความสะดวกโดยแจ้งหนังสือให้เร็วขึ้น

3 การแจ้งหนังสือ โดยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) สถานศึกษามีปัญหา คือ 1) บางวันเปิด อินเทอร์เน็ต ไม่ได้ 2) สถานศึกษาต้อง print หนังสือเองทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณในการซื้อวัสดุ

**สรุปประเด็น** มีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน

1 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จัดส่งหนังสือการโอนเงินให้สถานศึกษาให้เร็วขึ้น

2 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แจกการส่งหนังสือถึงสถานศึกษา 2 แบบ คือ 1) ทำเป็นหนังสือแจ้ง 2) จัดส่งโดยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ( e - Office ) ให้กับสถานศึกษา

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญและผลการศึกษาค้นคว้า ตามลำดับดังนี้

- 1 ความมุ่งหมายของการวิจัย
- 2 สมมติฐานในการวิจัย
- 3 วิธีดำเนินการวิจัย
- 4 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5 อภิปรายผล
- 6 ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

- 1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1
- 2 เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และ ขนาดโรงเรียน

#### สมมติฐานในการวิจัย

- 1 ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 อยู่ในระดับมาก
- 2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน
- 3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน
- 4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน กับผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน
- 5 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีขั้นตอนในการ ดำเนินการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2547 จำนวน 200 คน จาก 200 โรงเรียน

2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ปีการศึกษา 2547 กำหนดตามขนาดของกลุ่มตัวอย่างจาก ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan 1970 608 – 609) ได้จำนวน 136 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งลักษณะของ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (check list) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้ บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งได้จากการ สัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 10 คน วิเคราะห์เนื้อหาและสรุปผลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นประเด็นเพิ่มเติม ในการสร้างแบบสอบถาม รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการ ตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงิน ซึ่งลักษณะ ของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ ลิเคิร์ต (Likert) มีระดับ ความสำคัญ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 43 ข้อ

4 นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้ความเห็นชอบแล้ว ขอความอนุเคราะห์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ โดยใช้ค่าดัชนี ความคล่องของผู้เชี่ยวชาญ (Index of Congruence IOC ) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่าหรือเท่ากับ 50 ขึ้นไป แต่ข้อคำถามที่ผู้วิจัยตัดเลือกไว้มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 60 จาก ข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ จึงคัดเลือกไว้ 43 ข้อ จากนั้นนำไปทดลอง (Try – out) กับผู้บริหาร สถานศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่า ความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98

5 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 136 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 136 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และแบบสอบถามสมบูรณ์ทุกฉบับ โดยครั้งที่ 1 เก็บได้ 127 ฉบับ และครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้ประสานทางโทรศัพท์ถึงผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงขอให้ส่งแบบสอบถามส่วนที่ยังขาดอยู่ จำนวน 9 ฉบับ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเก็บได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล

6 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และการฝึกอบรมด้านการเงิน ใช้ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA ) ทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

1 ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาจบปริญญาตรี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 และปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

2 ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านได้แก่ ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงิน ก็อยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง และด้านการโอนเงิน จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน ปรากฏผลดังนี้

3.1 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มี

ความคาดหวังสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ไม่แตกต่างกัน

3 2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3 3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงินและไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3 4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1 ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก แสดงว่าผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการบริหารงานของสถานศึกษา ทั้งในเรื่องของการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ทั้งนี้เนื่องจากเงินเป็นปัจจัยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ที่จะได้รับการบริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว ดังคำกล่าวของ เทนเนอร์ , และดีโทโร (Tenner , & Detero 1992 68 – 70) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความคาดหวังได้มากที่สุด หน่วยงานที่จะประสบความสำเร็จต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติ ที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข (สมชาติ กิจยรรยง 2536 42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้

11 ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่าการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่ผ่านมายังไม่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริหารสถานศึกษาได้มากนัก เนื่องจากไม่มีจุดรับบริการที่แน่นอน ไม่มีผู้รับผิดชอบ บางครั้งเอกสารสูญหาย ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การรับเอกสารหลักฐานขอเบิก เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างสถานศึกษากับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ ที่จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ หรือส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ (สมิต สัจฉกร 2545 14-15) การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัย เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หรือนุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ (สมชาติ กิจยรรยง 2536 15)

สำหรับรายข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา คือ การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี และสถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับเอกสารหลักฐานขอเบิกจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อสนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 คือ ยิ้มไหว้ ให้เกียรติกัน และเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องสอบถามและให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี ถึงแม้จะไม่ใช่เรื่องของตน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จัดทำแผนผังการทำงานของเจ้าหน้าที่ และสถานศึกษาสามารถพบเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องที่มาติดต่อโดยตรง ดังคำกล่าวของ จำเนียร จวงตระกูล (2545 29) ที่กล่าวว่า บริการเป็นงานที่ผู้รับบริการเข้ามาสืบบทบาทหรือส่วนรวมโดยตรงในกระบวนการบริการ งานบริการจึงเห็นผลทันทีจากผู้รับบริการ ถ้าผู้ให้บริการทำงานดี ผู้รับบริการย่อมมีความสุข มีความพอใจแล้วกลับมาใช้บริการอีก และบอกต่อ ๆ ไปให้คนอื่นมาใช้บริการ

12 ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากแสดงว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกไม่ชัดเจน สถานศึกษาต้องเสียเวลาในการแก้ไขหลักฐานทำให้การเบิกจ่ายล่าช้า ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จะรวดเร็วหรือล่าช้าขึ้นอยู่กับความถูกต้องของเอกสารหลักฐานขอเบิกที่สถานศึกษาส่งมา ดังคำกล่าวของเชิดชัย มีคำ (2544 164) ที่กล่าวว่า การตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกนั้น สถานศึกษาจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเบิกจ่ายเงินในแต่ละประเภท โดยผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวังว่า จะได้รับคำตอบในข้อ

สงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ อย่างกระจ่างชัดจากเจ้าหน้าที่ รวมทั้งความมีมนุษยสัมพันธ์ และการประสานงานทั้งทางตรงและทางอ้อมที่หน่วยงานมีให้กับสถานศึกษา เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว (จินตนา บุญบงการ 2539 17)

สำหรับรายชื่อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา คือ สถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท และเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงินให้กับสถานศึกษา และให้โรงเรียนเครือข่ายเป็นผู้ดำเนินการจัดอบรมโดยเชิญวิทยากรจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เป็นวิทยากร และเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายต้องศึกษาระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน แนะนำได้อย่างถูกต้อง และจัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่เบิกจ่ายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของประเทือง ประมวลทิพย์ (2537 114-117) พบว่า ผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ มีทัศนะเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงบประมาณของ สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด แตกต่างกันเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 การจัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อเบิกจ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานในสังกัด และการตรวจสอบแนะนำการเงินและพัสดุแก่หน่วยงานในสังกัด

1.3 ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก แสดงว่า การจัดสรรงบประมาณและการอนุมัติเงินประจำงวดให้กับสถานศึกษาไม่ชัดเจน สถานศึกษาไม่ทราบประเภทของเงินที่ได้รับ ทำให้การเบิกจ่ายไม่เป็นไปตามแผนการเบิกจ่ายเงินของสถานศึกษาที่วางไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรรจะต้องเบิกจ่ายให้ครบถ้วนและถูกต้อง ตามวัตถุประสงค์ของการใช้จ่ายเงิน ผู้บริหารสถานศึกษาจึงคาดหวังว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จะจัดให้มีระบบการตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ที่ไม่ต้องผ่านการกลั่นกรองหลายขั้นตอนเกินความจำเป็น (ปัญหา แก้วกัญญา , และสุภัทร พันธุ์พัฒนกุล 2545 38-39) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของชวาล รัตนานิคม (2534 บทคัดย่อ) พบว่า ด้านการจัดงบประมาณการเงิน จัดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนการเบิกจ่ายทุกครั้ง

สำหรับรายชื่อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา คือ การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ และการเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า การแจ้งการจัดสรรเงินงบประมาณ เป็นนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือรัฐบาล ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ไม่สามารถแก้ไขได้ และปัญหาการเบิกจ่ายที่เกิดขึ้น ทางสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องชี้แจงให้สถานศึกษาเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชัชวาล รัตนานิคม (2534 บทคัดย่อ) พบว่า รายข้อที่ปฏิบัติน้อยที่สุดทางด้านการจัดงบประมาณการเงิน คือ การประชุมชี้แจงเกี่ยวกับการเบิกจ่ายต่างๆ แก่ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

1.4 ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่า การเบิกจ่ายเงินของสถานศึกษาจะรวดเร็วหรือล่าช้าขึ้นอยู่กับกรวางฎีกาได้ถูกต้องทันตามกำหนด ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรร จะนำไปบริหารจัดการได้ก็ต่อเมื่อ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงคาดหวังว่า จะได้รับการเบิกเงินที่ถูกต้อง รวดเร็วเป็นไปตามกำหนดเวลา (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ข 36) มีการตรวจสอบหลักฐานความถูกต้องก่อนวางฎีกา จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับคลังจังหวัดเพื่อติดตามฎีกาให้เร็วขึ้น (กรมบัญชีกลาง 2545 20) เงินที่เบิกจากคลังเพื่อการใด จะต้องนำไปจ่ายได้เฉพาะเพื่อการนั้นเท่านั้น (เชิดชัย มีคำ 2544 165)

สำหรับรายข้อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา คือ การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังถูกต้องครบถ้วน และการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ต้องชี้แจงให้สถานศึกษาเข้าใจถึงสาเหตุของการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังล่าช้า และต้องเร่งดำเนินการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิกของสถานศึกษา และวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประกอบกิตต์ ปัสสวาท (2538 บทคัดย่อ) พบว่า การดำเนินการมีปัญหาเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่สอดคล้องกัน ขั้นตอนการดำเนินการมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การเบิกจ่ายเงินงบประมาณล่าช้า

1.5 ด้านการโอนเงิน ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องการได้รับเงินจัดสรรโดยเร็ว เพื่อให้การบริหารงบประมาณของสถานศึกษาทันตามกำหนดเวลา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีนโยบายกระจายอำนาจการจัดซื้อจัดจ้างให้สถานศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ ด้วยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาจึงคาดหวังว่า จะได้รับบริการการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสถานศึกษาได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อผิดพลาด หรือถ้ามีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ให้เจ้าหน้าที่ประสานงานกับธนาคาร เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดให้หมดไป และแล้วเสร็จภายในวันทำการที่พบข้อผิดพลาด เพื่อให้การโอนเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน และเป็นไปตามระเบียบ กฎหมายที่กำหนด (กระทรวงศึกษาธิการ 2546ข 38)

และให้ใช้ใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการโอนเงินเข้า บัญชีเงินฝากธนาคารเป็นหลักฐานในการ บันทึกการบัญชีตามปกติ (กรมบัญชีกลาง 2544 63)

สำหรับรายชื่อที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากกว่าข้ออื่น ๆ และลำดับรองลงมา คือ การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน และมีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาศึกษาเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สนองความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ต้องแจ้งหนังสือการโอนเงินพร้อมแนบรายละเอียดการโอนเงิน และอ้างถึงหนังสือแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้กับสถานศึกษา กรณีมีปัญหา สถานศึกษาสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์และจัดส่งหนังสือให้สถานศึกษาเร็วขึ้น โดยจัดส่ง 2 แบบ คือ 1) ทำเป็นหนังสือแจ้ง 2) จัดส่งโดยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) ให้กับสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชนตรี กลิ่นมิ่ง (2537 บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชี ของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็กสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ มีปัญหาด้านการรับเงิน คือ การรับเงินจากธนาคารล่าช้า ไม่คล่องตัว

2 เมื่อศึกษาผลเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรมด้านการเงิน และขนาดโรงเรียน พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ต่างกัน และปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน และไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อนำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เมื่อผู้บริหารได้รับการศึกษาสูงขึ้น ทำให้มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา ทำให้มีมุมมองกว้างไกล สามารถวิเคราะห์การดำเนินงานและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมีระบบ ระดับการศึกษาจึงแสดงถึงความสามารถทางสติปัญญา ความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคล ที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น (Oxford University 1989 281) ดังนั้นผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าจึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ แตกต่างกับผู้ที่จบปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้อง

กับนวนเนตร กวาววงศ์ (2541 บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดอ่างทอง พบว่า ความคาดหวังของครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน ในด้านการจัดหาบุคลากร การพัฒนาบุคลากร และการพ้นจากงานแตกต่างกัน

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย มีความรู้สึกกังวล กลัวจะปฏิบัติงานผิดพลาด จึงศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงิน และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง จึงทำให้ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประเทือง ประวาลทิพย์ (2537 120) พบว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งน้อยกว่า 5 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงบประมาณ ที่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีปัญหาในการบริหารงานงบประมาณในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาส พุ่มสวัสดิ์ (2547 บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารที่มีเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงินและไม่เคยผ่านการฝึกอบรมด้านการเงิน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ถึงแม้ผู้บริหารสถานศึกษาจะผ่านการฝึกอบรม หรือไม่ผ่านการฝึกอบรมก็ต้องปฏิบัติตามระเบียบอยู่แล้ว บางครั้งการฝึกอบรมก็ไม่เกิดประโยชน์ถ้าผู้อบรมไม่รู้จักการนำไปใช้ ดังนั้น ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาจึงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของจุฑามาส พุ่มสวัสดิ์ (2547 บทคัดย่อ) พบว่า ผู้บริหารที่เคยและไม่เคยเข้ารับการเพิ่มพูนความรู้ด้านการเงิน มีความคิดเห็นต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษาโดยรวม ด้านบัญชี และด้านตรวจสอบภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเงินงบประมาณที่สถานศึกษาได้รับจัดสรร ไม่ว่าจะป็นโรงเรียนขนาดใดก็ตามก็ต้องบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้ถึงตัวเด็กเหมือนกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน จึงมีความคาดหวังต่อการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสนธิ เครือกลาง (2534 96-100) พบว่า การเปรียบเทียบการปฏิบัติ

งานของเจ้าหน้าที่การเงิน การบัญชี และการพัสดุ ที่ปฏิบัติงานในอำเภอขนาดเล็ก และอำเภอขนาดใหญ่ ปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงินทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับผลการวิจัยของมยุรี ทิพย์สิงห์ (2541 บทคัดย่อ) พบว่า โครงสร้างการบริหารงบประมาณที่มีขนาดเล็ก จะทำให้เกิดความคล่องตัวได้มากกว่า

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 จึงควรจัดประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ มีการจัดทำแผนผังการทำงานของเจ้าหน้าที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลที่มาติดต่อ จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายเงินพร้อมระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยการฝึกอบรม และส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเพิ่มขึ้น

2 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีนั้น ในสภาพปัจจุบันผู้บริหารสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.1) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ควรจัดประชุมสัมมนาผู้บริหารในสังกัด เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและเพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ โดยไม่ขัดกับระเบียบหรือแนวปฏิบัติของทางราชการ เมื่อทดลองนำไปปฏิบัติจนเป็นที่พอใจของผู้บริหารสถานศึกษาแล้ว ก็ควรนำเสนอเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1 ศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น

2 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการเงินของสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

3 ศึกษาเจตคติต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการเงินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

**บรรณานุกรม**

## บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง (2543) การเบิกจ่ายเงิน เก็บรักษาเงิน และนำเงินส่งคลัง โดยใช้บริการของ  
หน่วยงานย่อย กรุงเทพฯ กรมฯ
- (2544) ระบบการควบคุมการเงินของหน่วยงานย่อย กรุงเทพฯ กรมฯ
- (2545) คู่มือการเบิกจ่ายเงินและนำเงินส่งคลังแบบใหม่ ระหว่างสำนักงานคลังกับสวน  
ราชการในส่วนภูมิภาค กรุงเทพฯ กรมฯ
- (2546) ประมวลกฎหมายและระเบียบการคลัง กรุงเทพฯ กรมฯ
- กระทรวงการคลัง (2546) ขยายการให้บริการในการจ่ายตรงตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ  
ในการเบิกจ่ายและการนำเงินส่งคลังแบบใหม่ระหว่างสำนักงานคลังกับส่วนราชการ  
ในส่วนภูมิภาค กรุงเทพฯ กระทรวงฯ
- กระทรวงศึกษาธิการ (2546ก) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.  
2546 และกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ กรุงเทพฯ องค์การรับส่งสินค้า  
และพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)
- (2546ข) คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพฯ  
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)
- กัลยา วิลาวรรณ (2539) การปฏิบัติงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา  
ในสังกัดกรมสามัญศึกษา วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหาร  
การศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- การุณ สุทธิกุล (2541) ความคาดหวังของบุคลากรต่อบทบาทของการบริหารงานของ  
ผู้บริหารวิทยาลัยนาฏศิลป์ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหาร  
การศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- กุลเชษฐ์ แก้ววี (2537) ปัญหาการบริหารงานในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทาง  
การศึกษาขั้นพื้นฐานที่รับนักเรียนชาวเขา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด  
การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดน่าน วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหาร  
การศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- ไกรยุทธ ธีรยาศินันท์ (2528) หลักการงบประมาณแผ่นดิน กรุงเทพฯ ไทยวัฒนาพานิช  
จำกัด
- จันทนา ไหมทอง เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันทนา จันทมณี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานเขต  
พื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เมื่อ 15 มกราคม 2547
- จันทรา สาคร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันทนา จันทมณี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษาราชบุรี เขต 1 เมื่อ 13 มกราคม 2547
- จินตนา บุญบังการ (2539) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการ  
ภาครัฐ กรุงเทพฯ ฟอรัมเทพรินติ้ง จำกัด

- จิราวัฒน์ วัชวงษ์ (2538) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการในโรงเรียน  
ประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร ตามความคาดหวังของผู้บริหาร วิทยานิพนธ์  
ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- จุฑามาส พุ่มสวัสดิ์ (2547) ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีต่อการบริหารการเงินในสถานศึกษา  
สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดเพชรบุรี วิทยานิพนธ์การศึกษา  
มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ถ่ายเอกสาร
- จำเนียร จวงตระกูล (2545, พฤษภาคม – มิถุนายน) จิตวิทยาการให้บริการ ชาวศูนย์  
กฎหมายธุรกิจ 10(98) 29 – 30
- ชัชวาล รัตนานิคม (2534) การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้อำนวยการ วิทยา  
นิพนธ์เศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (การบริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ  
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ถ่ายเอกสาร
- ชัยณรงค์ สุวรรณสาร และคนอื่น ๆ (2537) แนวคิดการบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ  
กรุงเทพฯ สถาบันการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร กรมการศึกษานอกโรงเรียน
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546) การตลาดบริการ กรุงเทพฯ บริษัท ส เอเชียเพรส(1989)
- ชุมพล เต็จดวง (2538) ค่าเสียโอกาสในการลงทุนของรัฐบาล วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์  
มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ถ่ายเอกสาร
- เชิดชัย มีคำ (2544) คู่มือปฏิบัติงานคลัง กรุงเทพฯ สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด
- ณรงค์ แย้มประดิษฐ์ (2541) ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม  
สามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหาร  
การศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ถ่ายเอกสาร
- ณรงค์ สัจพันโรจน์ (2539) การจัดทำ อนุมัติ และบริหารงบประมาณแผ่นดิน พิมพ์ครั้งที่ 6  
กรุงเทพฯ บริษัท บพิชการพิมพ์ จำกัด
- ดุษฎี ภาชนะพรรณ (2533) ปัญหาการบริหารเงินบำรุงการศึกษาตามทัศนะของผู้บริหาร  
โรงเรียนและผู้ปฏิบัติกิจการงานการเงินโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา  
เขตการศึกษา 7 วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)  
พิษณุโลก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก  
ถ่ายเอกสาร
- ตุลา มหาพสุชานนท์ (2545) หลักการจัดการ-หลักการบริหาร กรุงเทพฯ ธนัชการพิมพ์  
จำกัด

- ธเนศร์ กลินมิ่ง (2537) ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- ธีรพงศ์ ธงภักดิ์ (2543) ปัญหาการบริหารเงินบำรุงการศึกษาและแนวทางการแก้ไข ตามทัศนะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่การเงินโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11 ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- นवलเนตร กวยาวงศ์ (2541) ความคาดหวังของครูที่มีต่อการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน จังหวัดอ่างทอง วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- นันทวัน เหลี่ยมปรีชา (2538, พฤษภาคม – มิถุนายน) คุณภาพของการบริการ วารสาร กรมบัญชีกลาง 36 (3) 25 – 26
- นิพนธ์ กินาวงศ์ (2540, มกราคม – เมษายน) การจัดสรรงบประมาณเพื่อการลงทุนทางการศึกษา ตำนน้ำพริกละลายแม่ น้ำหรือจับเสือใส่ถังพลังสูง ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 1 (3) 3 – 4
- บุญรัตน์ จิตเลิศขจร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันทนา จันทมณี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เมื่อ 27 กุมภาพันธ์ 2547
- เบญจมา นิลบุตร (2540) ความคาดหวังของข้าราชการตำรวจต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาสาส์ตรประยุกต์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร
- ปัญญา แก้วกีบ , และ สุภัทร พันธุ์พัฒนกุล (2545) ชุดฝึกอบรมผู้บริหาร ประมวลสาระการบริหารจัดการศึกษา ในรูปแบบการใช้โรงเรียน หรือเขตพื้นที่การศึกษาเป็นฐาน กรุงเทพฯ ภาพพิมพ์
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก(ถ้าอยากทำ) กรุงเทพฯ กราฟิคฟอรัม(ไทยแลนด์) จำกัด
- ประกอบกิตต์ บัสสวาท (2538) การจัดซื้อ-จัดจ้างของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) เชียงใหม่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ่ายเอกสาร
- ประเทือง ประवालพิทย (2537) ปัญหาการบริหารงบประมาณของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด ปริญญาโทบริหารศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

- ประภัศสร ศิริแสงชัยกุล (2541) องค์การบริหารส่วนจังหวัดในภาวะวิกฤต ศึกษาเฉพาะ  
กรณีการบริหารงบประมาณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น วิทยานิพนธ์  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง ถ่ายเอกสาร
- มณฑิพย์ มรรคเจริญ เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วันทนา จันทมณี เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่สำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2547
- มนัสวาสน์ โกวิทยา (2543, มีนาคม – มิถุนายน) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กับการศึกษา  
ตลอดชีวิต วารสารครุศาสตร์ 28 (3) 26
- มยุรี ทิพย์สิงห์ (2541) การพัฒนาระบบบริหารงบประมาณ กรณีศึกษามหาวิทยาลัย  
ขอนแก่น วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา) ขอนแก่น  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ่ายเอกสาร
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่  
1 – 7 พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยฯ
- รุ่งนภา สิงห์นรา (2538) สภาพและปัญหาการจัดดำเนินงานของศูนย์เยาวชนในกรุงเทพ  
มหานคร วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (พลศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- เลื่อน หุ่นสูงเนิน (2535) ความขัดแย้งกับบทบาทที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนมัธยม  
ศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์  
ครุศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกตุสิงห์ (2538, กุมภาพันธ์ – มีนาคม) ถ้าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย เรื่องง่าย ๆ  
ที่บางครั้งก็พลาดได้ ข่าวสารการวิจัยการศึกษา 8 8 (3) 4 – 7
- วิโรจน์ สารรัตน์ (2545) การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ ทิพย์วิสุทธิ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพฯ บริษัท  
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ศิริวัฒน์ จันทรวงศ์ (2533) การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานด้านการเงิน การบัญชี และ  
การพัสดุ ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิทยานิพนธ์  
การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ถ่ายเอกสาร
- สนิท เครือกลาง (2534) ปัญหาการปฏิบัติงานการเงินและพัสดุของเจ้าหน้าที่ สำนักงาน  
การประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 11 ปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต  
(การบริหารการศึกษา) ชลบุรี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
บางแสน ถ่ายเอกสาร

- สมชาติ กิจยรรยง (2536) *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* กรุงเทพฯ เดช-เอนการพิมพ์  
 สมยศ นาวิกาน (2545) *พฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพฯ บรรณกิจ 1991 จำกัด  
 สมิต สัชฌุกร (2545) *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ  
 สารธาร
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542) *พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์* พิมพ์ครั้งที่ 2  
 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สำนักงบประมาณ (2546) *ระเบียบการว่าด้วยการบริหารงบประมาณ พ.ศ. 2546* กรุงเทพฯ  
 สำนักงานฯ
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2534) *คู่มือการบริหารงบประมาณ  
 แบบครบวงจร* กรุงเทพฯ สำนักงานฯ
- (2543) *แนวทางการควบคุม กำกับ ติดตามการเงิน การบัญชีระดับโรงเรียน*  
 กรุงเทพฯ ศุภสภาลาดพร้าว
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547) *บันทึก สพฐ 2547* กรุงเทพฯ  
 สำนักงานฯ
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) *แผนการศึกษาแห่งชาติ(พ.ศ. 2545 –  
 2559)* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ พริกหวานกราฟฟิค
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2534) *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน  
 สารบรรณ พ.ศ. 2526* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ ประชาชนจำกัด
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 (2546) *การจัดสรรงบประมาณ ปี 2547  
 งานจัดการศึกษาประถมศึกษา ขงเงินอุดหนุน ราชบุรี* สำนักงานฯ
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2532) *ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม* กรุงเทพฯ  
 พัทธ์ชัยอักษร
- สุรางค์ จันทร์เอม (2524) *จิตวิทยาสังคม (ศึกษา 322)* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ อักษร  
 บัณฑิต
- สุวัฒนา ไบเจริญ (2540) *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน  
 สาขาขอนแก่น วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา)  
 มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม* ถ่ายเอกสาร
- สุนา อยู่โพธิ์ (2524) *หลักการตลาด* กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสนาะ ดิยาวี (2544) *หลักการบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัย  
 ธรรมศาสตร์
- Clay David (1988) *Knowledge and Skepticism* Boalder, Cole Westview Press
- Collin, Randall (1975, December) *Functional and Conflict Theories of Educational  
 Stratification* *American Sociological Review* 36 268

- Hurlock, Elizabeth B (1973) *Adolescent Development* 4 th ed Japan  
Mc Graw-Hill
- Kotler, P (2000) *Marketing Management* New Jersey Prentice-Hall
- Krejcie, Robert V , & Morgan, Daryle W (1970,Autumn) Determining Sample Size  
for Research Activities *Educational and Psychological Measurement* 30  
608 – 609
- Oxford University (1989) *Handbook of Research Design and Social Measurement*  
4 th ed New York, London Longman
- Parasuraman, A , Zeithaml, V, & Berry, L (1990) *Delivering Quality Service Balancing  
Customer Perception and Expectation* New York The Free Press
- Renner, Gerhard (1990) *Financing of Austrian Hospital New Solutions with Regard  
to Foreign Experiences* Ph D Dissertation ( Economics, Finance ) Austria  
Wirtschaftsuniversitaet Wien Photocopied
- Sharp, Florencce Cowan (1982) *Lease VS Purchase A Field Study of Asset  
Acquisition Decisions in Municipal Government* Ph D Dissertation (Business  
Administration,Accounting) Illinois University of Illinois at Urbana-  
Champaign Photocopied
- Sornson, Robert Oscar (2003) *The impact of early – intervention / prevention  
services on the Northville Public Schools (Michigan)* Ph D Dissertation  
(Educational Psychology) Michigan Andrews University Photocopied
- Tenner , & De Tero (1992) *Total Quality Management Three Step to Continuous  
Improvement* Reading, M A Addison – Wesley
- Vroom, Victor H (1964) *Work and Motivation* New York John Wiley & sons
- Whittaker, James O (1965) *Introduction to Psychology* Philadelphia Saunders

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

- 1 อาจารย์พรสมบัติ คำตรง  
ศึกษานิเทศก์ 9 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1
- 2 อาจารย์เสน่ห์ โอฐกรรม  
ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดเขาวัง อ.เมือง จ.ราชบุรี
- 3 นายโกมล บัณฑิตเดช  
เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 8 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1
- 4 ดร. มารศรี สุธานี  
อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- 5 ดร. จันทนา นนทิก  
ศึกษานิเทศก์ 7 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519 12/7459

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 กรกฎาคม 2547

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
เลขที่ 5793
19 ส.ค. 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

5793
เลขที่รับ 19 ส.ค. 2547
วันที่ 19/8/47
เวลา . . . . .

เนื่องด้วย นางสาววันทนา จันทมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์จันทนา นนทิกร ศึกษาานิเทศก์ 7 นายพรสมบัติ คำตรง ศึกษาานิเทศก์ 9 และ นายโกมล บัณฑิตเดช เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงินและบัญชี 8 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาววันทนา จันทมณี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

เรียน ผอ. - พท. วันทนา  
 จันทมณี ศึกษาานิเทศก์ 7  
 1. ทนาย ท. ท. ท.  
 2. ท. ท. ท. ท.  
 3. ท. ท. ท. ท.  
 4. ท. ท. ท. ท.  
 5. ท. ท. ท. ท.  
 6. ท. ท. ท. ท.  
 7. ท. ท. ท. ท.  
 8. ท. ท. ท. ท.  
 9. ท. ท. ท. ท.  
 สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอแสดงความนับถือ

*[Signature]*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1101

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

19 ส.ค. 2547

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-321982 มือถือ 09-2598546

*[Signature]*  
 (นายสุวิทย์ ช่มศรีเมฆ)  
 20 ส.ค. 47

งานเลข  
19

ที่ ศธ 0519 12/746c



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3c กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัดเขาวัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววันทนา จันทมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาววันทนา จันทมณี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 032-321982 มือถือ 09-2598546



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ    บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731,5618

ที่ ศธ 0519 12/๖4๖/

วันที่ 3๐ กรกฎาคม 2547

เรื่อง    ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน    คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววันทนา จันทมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์มารศรี สุธานี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบสอบถามให้ นางสาววันทนา จันทมณี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519 12/๗๔๖๓



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙๐ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววันทนา จันทมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 30 คน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววันทนา จันทมณี ได้เก็บข้อมูล ในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-321982 มือถือ 09-2598546

ที่ ศธ 0519 12/748 ๙



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุยมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๓ กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววันทนา จันทมณี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 136 คน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววันทนา จันทมณี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ . ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 032-321982 มือถือ 09-2598546

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ร่วมจัดกลุ่มสนทนา (Focus group)

รายนามผู้ดำเนินการจัดกลุ่มสนทนาและผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนา (Focus group)  
การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน  
งบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ราชบุรี เขต 1”

วันที่ 24 ธันวาคม 2547 เวลา 10 30 – 12 30 น

ณ ห้องประชุมผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1

ผู้นำการสนทนา (Group conductor)

น ส วันทนา จันทมณี

ผู้ทำการวิจัย

กลุ่มผู้ร่วมสนทนา

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
1	นางพจนพร จิตเจริญทวีโชค	ผู้อำนวยการโรงเรียน	โรงเรียนบ้านท่ามะขาม
2	นายพิษณุ ไชศศิริกุลวัตร	อาจารย์ใหญ่	โรงเรียนวัดห้วยหมู
3	นายมนต์ทิพย์ มรรคผล	ครูใหญ่	โรงเรียนวัดใหม่ราษฎร์บำรุง
4	นางอรวรรณ จันทรพิง	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงิน และบัญชี 7	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
5	นายผดุงเกียรติ รวียงค์	ศึกษานิเทศก์ 7	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
6	นางกาญจนา ทองยี่น	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย และแผน 7	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
7	นางใจทิพย์ สังขวุฒิ	นักวิชาการเงินและบัญชี 7	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
8	น ส สุณี ทรัพย์ประเสริฐ	นักทรัพยากรบุคคล 7ว	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
9	น ส จันทรา สาคร	เจ้าหน้าที่บริหารงานการเงิน และบัญชี 7	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
10	น ส จีรวรรณ สุขสมบูรณ์	นักวิชาการเงินและบัญชี 7 ว	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
11	นางกนกวรรณ ไทยถนันทน์	นักวิชาการเงินและบัญชี 6	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ
12	นางศรีสุรางค์ วงศ์ประเสริฐ	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 5	สำนักงานเขตพื้นที่ฯ

ผู้ทำหน้าที่จดบันทึก (note taker)

นางจินดาพร คำประดิษฐ์

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 5

ผู้ทำหน้าที่บันทึกเสียง น ส วันทนา จันทมณี

ภาคผนวก ง  
เครื่องมือเพื่อการวิจัย (แบบสอบถาม)

**แบบสอบถาม****เรื่อง**

**ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1**

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาวิจัย เรื่อง ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอให้ท่านโปรดตอบตามความคาดหวังของท่าน และโปรดกรุณาตอบให้ครบ ทุกข้อ ผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปวิเคราะห์เกี่ยวกับงานศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

(นางสาววันทนา จันทมณี)

นิสิตปริญญาโทสาขาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### แบบสอบถาม

ความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ ของ  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริงของท่าน

- 1 วุฒิการศึกษา
  - ( ) ปริญญาตรี
  - ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
- 2 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานบริหาร
  - ( ) ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10 ปี
  - ( ) 10 ปี ขึ้นไป
- 3 การฝึกอบรมด้านการเงิน
  - ( ) เคยผ่านการฝึกอบรม
  - ( ) ไม่เคยผ่านการฝึกอบรม
- 4 ขนาดของโรงเรียนที่ปฏิบัติงาน
  - ( ) โรงเรียนขนาดเล็ก (จำนวนนักเรียน 1 – 120 คน)
  - ( ) โรงเรียนขนาดกลาง (จำนวนนักเรียน 121 – 300 คน)
  - ( ) โรงเรียนขนาดใหญ่ (จำนวนนักเรียน 301 คนขึ้นไป)

**ตอนที่ 2** สอบถามความคาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการการเบิกจ่ายเงิน  
งบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1

**คำชี้แจง** โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือให้ตรงกับความคาดหวังของท่าน  
โดยกำหนดค่าดังนี้

- 5 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมากที่สุด
- 4 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังมาก
- 3 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังน้อย
- 1 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีความคาดหวังน้อยที่สุด

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก สถานศึกษาได้รับความสะดวกในการรับ เอกสารหลักฐานจากสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี เขต 1					
2	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่และให้คำแนะนำ ในการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก					
3	การให้บริการรับเอกสารหลักฐานขอเบิก ด้วยความมีอัธยาศัยไมตรี					
4	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและความ คล่องตัวของการรับส่งเอกสารหลักฐาน					
5	การจัดให้มีศูนย์ประสานงานรับ-ส่ง เอกสารหลักฐานในแต่ละอำเภอ เพื่อลด ระยะเวลาในการเดินทางของสถานศึกษา					
6	การจัดให้มีการรับ-ส่งเอกสารหลักฐาน ด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
7	การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ติดต่อกับ - สอบถาม ณ จุดเดียว (One stop service) ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรีเขต 1					

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	ด้านการตรวจสอบเอกสารหลักฐานขอเบิก ในกรณีที่เอกสารหลักฐานขอเบิกไม่ถูกต้อง ครบถ้วน สถานศึกษาได้รับคำชี้แจงจาก- เจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน					
9	สถานศึกษาได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ ให้แก้ไขเอกสารหลักฐานที่ไม่ถูกต้องด้วย ความรวดเร็ว					
10	สถานศึกษาควรได้รับการอบรมเกี่ยวกับ การจัดทำหลักฐานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท					
11	เจ้าหน้าที่เบิกจ่ายมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายเงินเป็นอย่างดี					
12	ความสามารถในการตอบปัญหาหรือให้คำ แนะนำของเจ้าหน้าที่					
13	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการแก้ไข เอกสารหลักฐานขอเบิกให้กับสถานศึกษา					
14	เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ขอเบิกได้อย่างรวดเร็ว					
15	การผ่อนผันระยะเวลาให้กับสถานศึกษาในการ แก้ไขเอกสารหลักฐานขอเบิก					

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	การแจ้งหนังสือถึงผู้บริหารสถานศึกษาโดยตรงเกี่ยวกับการแก้ไขเอกสารหลักฐานขอเบิก					
17	เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เพื่อความสะดวกในการติดต่อของสถานศึกษา					
18	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับสถานศึกษา					
19	การจัดทำแบบฟอร์มพร้อมคำอธิบายเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานขอเบิกเงินให้กับสถานศึกษาอย่างชัดเจน					
20	ด้านการตรวจสอบเงินงบประมาณ หลักเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 มีความชัดเจน					
21	การแจ้งการจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทราบล่วงหน้าก่อนเสมอ					
22	สถานศึกษาได้รับแจ้งการอนุมัติเงินประจำงวดอย่างรวดเร็ว					
23	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแผนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณอย่างชัดเจน					
24	การจัดทำข้อมูลสรุปผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณให้กับสถานศึกษา เพื่อเบิกจ่ายเงินได้ทันตามกำหนด					

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	การเบิกจ่ายเงินได้ครบถ้วนทุกรายการภายในปีงบประมาณ					
26	มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
27	การจัดสรรงบประมาณให้สถานศึกษาทั้งจำนวน เพื่อความอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ					
28	ด้านการวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลัง มีการตรวจสอบหลักฐานขอเบิกก่อนวางฎีกา					
29	การจัดทำฎีกาขอเบิกเงินจากคลังจังหวัด ถูกต้องครบถ้วน					
30	การวางฎีกาขอเบิกเงินจากคลังได้รวดเร็วทันตามเวลาที่กำหนด					
31	มีการจัดเตรียมรายละเอียดการจ่ายเงินเพื่อให้ทราบว่าจะแต่ละฎีกาต้องจ่ายเงินให้ใครบ้างจำนวนเท่าใด					
32	สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการวางฎีกาได้ตลอดเวลา					
33	การจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานกับคลังจังหวัดเพื่อความรวดเร็วในการเบิกเงิน					

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
34	การได้รับคำแนะนำอย่างมีอรรถยาศัยไมตรีจากคลังจังหวัด					
35	การเร่งรัดการวางฎีกาเบิกเงินให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
36	ด้านการโอนเงิน มีการประสานงานระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 กับสถานศึกษาเกี่ยวกับบริการโอนเงิน					
37	การจัดทำรายละเอียดการโอนเงินให้สถานศึกษาถูกต้องและชัดเจน					
38	มีการตรวจสอบรายละเอียดการจ่ายเงินกับหนังสือการโอนเงิน					
39	ข้อมูลการโอนเงินให้สถานศึกษามีการแยกประเภทรายการอย่างชัดเจน					
40	สถานศึกษาได้รับหนังสือแจ้งการโอนเงินโดยเร็ว					
41	มีการประสานงานกับธนาคารทันทีเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด					

ข้อที่	การให้บริการการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ	ระดับความคาดหวัง				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42	สถานศึกษาได้รับบริการการโอนเงินผ่านธนาคารอย่างสะดวกและรวดเร็ว					
43	สถานศึกษาได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินที่ได้รับโอนอย่างถูกต้องตามระเบียบ					

ภาคผนวก จ  
สถานศึกษาที่ทดลองใช้เครื่องมือ

## โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ที่ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
1	วัดบ้านโพธิ์	เมือง	เล็ก
2	วัดอรุณญิกาวาส	เมือง	เล็ก
3	วัดห้วยปลาตุก	เมือง	เล็ก
4	วัดเกตุน้อย	เมือง	เล็ก
5	วัดโคกพระเจริญ	ปากท่อ	เล็ก
6	บ้านพุด	จอมบึง	เล็ก
7	วัดสูงเนินราษฎร์บำรุง	จอมบึง	เล็ก
8	บ้านหนองไผ่	จอมบึง	เล็ก
9	วัดชัยใหญ่	จอมบึง	เล็ก
10	วัดเวียงทูน	วัดเพลง	เล็ก
11	บ้านชัยหนองหมี	สวนผึ้ง	เล็ก
12	บ้านโป่งเจ็ด	กิ่ง อ บ้านคา	เล็ก
13	บ้านหนองโก	กิ่ง อ บ้านคา	เล็ก
14	วัดใหญ่อ่างทอง	เมือง	กลาง
15	วัดท้ายเมือง	เมือง	กลาง
16	วัดโสดาประดิษฐาราม	เมือง	กลาง
17	วัดดอนแจ่ง	เมือง	กลาง
18	วัดเขาถ้ำกฤษ	เมือง	กลาง
19	วัดยางงาม	ปากท่อ	กลาง
20	บ้านหนองวัวดำ	ปากท่อ	กลาง
21	ชุมชนวัดทุ่งหลวง	ปากท่อ	กลาง
22	บ้านตลาดควาย	จอมบึง	กลาง
23	บ้านทุ่งแจ่ง	จอมบึง	กลาง
24	บ้านหนองแร้ง	จอมบึง	กลาง
25	วัดนาขุนแสน	สวนผึ้ง	กลาง
26	บ้านสวนผึ้ง	สวนผึ้ง	กลาง
27	บ้านหนองพันจันทร์	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
28	ไทยรัฐวิทยา 64	ปากท่อ	ใหญ่
29	บ้านห้วยผาก	สวนผึ้ง	ใหญ่
30	อนุบาลบ้านคา	กิ่ง อ บ้านคา	ใหญ่

**ภาคผนวก จ**  
**สถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง**

รายชื่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
1	ชุมชนวัดคูบัว	เมือง	เล็ก
2	วัดนาหนอง	เมือง	เล็ก
3	บ้านทุ่งน้อย	เมือง	เล็ก
4	วัดหนองตาหลวง	เมือง	เล็ก
5	บ้านหนองนางแพรว	เมือง	เล็ก
6	บ้านชัยเจริญ	เมือง	เล็ก
7	วัดใหม่นครบาล	เมือง	เล็ก
8	วัดเหนือวน	เมือง	เล็ก
9	จันทคามวิทยา	เมือง	เล็ก
10	วัดโพธิ์ราษฎร์บูรณะ	เมือง	เล็ก
11	วัดศาลเจ้า	เมือง	เล็ก
12	บ้านเขาสวนหลวง	เมือง	เล็ก
13	วัดหนองกระทุ่ม	เมือง	เล็ก
14	บ้านแม่ประจัน	ปากท่อ	เล็ก
15	บ้านหัวเขาจีน	ปากท่อ	เล็ก
16	วัดวิมลสมรรคาราม	ปากท่อ	เล็ก
17	วัดวันดาว	ปากท่อ	เล็ก
18	บ้านเขาพระเอก	ปากท่อ	เล็ก
19	วัดหนองกระทุ่ม	ปากท่อ	เล็ก
20	บ้านพุกาย	ปากท่อ	เล็ก
21	สีระรา	ปากท่อ	เล็ก
22	บ้านอ่างหิน	ปากท่อ	เล็ก
23	บ้านเขาอีसान	ปากท่อ	เล็ก
24	บ้านยางคู่	ปากท่อ	เล็ก
25	วัดหนองบัว	ปากท่อ	เล็ก
26	บ้านท่ายาง	ปากท่อ	เล็ก
27	วัดดอนทราย	ปากท่อ	เล็ก
28	วัดวังมะนาว	ปากท่อ	เล็ก
29	บ้านเขาช้าง	ปากท่อ	เล็ก
30	บ้านพุกेत	ปากท่อ	เล็ก

รายชื่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชนบุรี เขต 1  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
31	บ้านบ่อตะคร้อ	ปากท่อ	เล็ก
32	บ้านไทรงาม	ปากท่อ	เล็ก
33	บ้านนาออก	ปากท่อ	เล็ก
34	บ้านมณีลอย	ปากท่อ	เล็ก
35	บ้านพุกพริก	จอมบึง	เล็ก
36	บ้านรางเข้	จอมบึง	เล็ก
37	บ้านโกรกสิงขร	จอมบึง	เล็ก
38	วัดป่าเขาสัมมะงา	จอมบึง	เล็ก
39	บ้านวังปลา	จอมบึง	เล็ก
40	บ้านหนองตาเนียด	จอมบึง	เล็ก
41	บ้านหนองไก่อ๊เดือน	จอมบึง	เล็ก
42	บ้านห้วยยาง	จอมบึง	เล็ก
43	บ้านหนองปรือ	จอมบึง	เล็ก
44	บ้านรางม่วง	จอมบึง	เล็ก
45	บ้านหนองชานาก	จอมบึง	เล็ก
46	วัดนาสมอ	จอมบึง	เล็ก
47	บ้านปากสระ	วัดเพลง	เล็ก
48	บ้านทุ่งศาลา	สวนผึ้ง	เล็ก
49	วัดเขาไก่อ๊แจ้	สวนผึ้ง	เล็ก
50	สมนึกวิจิตรการ	สวนผึ้ง	เล็ก
51	บ้านมะขามเอน	สวนผึ้ง	เล็ก
52	บ้านกล้วย	สวนผึ้ง	เล็ก
53	วัดรางเสนห์นครจันทร์	สวนผึ้ง	เล็ก
54	โรตารี 1 บ้านน้ำพุร้อน	กิ่ง อ บ้านคา	เล็ก
55	บ้านเก่าตันมะค่า	กิ่ง อ บ้านคา	เล็ก
56	บ้านพุกอนบน	กิ่ง อ บ้านคา	เล็ก
57	วัดใหม่ราษฎร์บำรุง	เมือง	กลาง
58	วัดอรุณรัตนคีรี	เมือง	กลาง
59	วัดทุ่งหญ้าคดมบาง	เมือง	กลาง
60	วัดดอนตะโก	เมือง	กลาง

รายชื่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
61	วัดพเนินพลู	เมือง	กลาง
62	วัดไผ่ล้อม	เมือง	กลาง
63	วัดอัมพวัน	เมือง	กลาง
64	วัดบ้านกล้วย	เมือง	กลาง
65	วัดห้วยตะแคง	เมือง	กลาง
66	วัดหนามพุงตอ	เมือง	กลาง
67	วัดโพธิ์ราษฎร์ศรัทธาธรรม	เมือง	กลาง
68	วัดห้วยหมู	เมือง	กลาง
69	บ้านหินสี	ปากท่อ	กลาง
70	บ้านเขาถ้ำ	ปากท่อ	กลาง
71	บ้านห้วยศาลา	ปากท่อ	กลาง
72	บ้านไพรสะเดา	ปากท่อ	กลาง
73	บ้านหนองไผ่	ปากท่อ	กลาง
74	วัดสนามสุทธาวาส	ปากท่อ	กลาง
75	วัดป่าไก่อ	ปากท่อ	กลาง
76	บ้านหนองบัวหึ่ง	ปากท่อ	กลาง
77	วัดสว่างอารมณ์	ปากท่อ	กลาง
78	บ้านเขาถ่าน	ปากท่อ	กลาง
79	บ้านหนองน้ำใส	ปากท่อ	กลาง
80	บ้านโป่ง	ปากท่อ	กลาง
81	บ้านหนองลังกา	ปากท่อ	กลาง
82	บ้านห้วยยางโทน	ปากท่อ	กลาง
83	วัดพิบูลวนาราม	ปากท่อ	กลาง
84	วัดราษฎร์ศุภมานฉันท	ปากท่อ	กลาง
85	บ้านทุ่งแฝก	จอมบึง	กลาง
86	วันครู 2503	จอมบึง	กลาง
87	บ้านหนองนกกระเรียน	จอมบึง	กลาง
88	บ้านห้วยท่าช้าง	จอมบึง	กลาง
89	วัดหนองบัวคำย	จอมบึง	กลาง
90	บ้านหนองสีนวล	จอมบึง	กลาง

รายชื่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
91	บ้านหนองกระทุ่ม	จอมบึง	กลาง
92	วัดแจ้งเจริญ	วัดเพลง	กลาง
93	วัดเกาะศาลพระ	วัดเพลง	กลาง
94	วัดศรัทธาราชบุรี	วัดเพลง	กลาง
95	อนุบาลวัดเพลง	วัดเพลง	กลาง
96	บ้านท่ามะขาม	สวนผึ้ง	กลาง
97	กลุ่มนักข่าวหญิง 2	สวนผึ้ง	กลาง
98	ธรรมศาสตร์-จุฬา 2	สวนผึ้ง	กลาง
99	บ้านหนองขาม	สวนผึ้ง	กลาง
100	บ้านร่องเจริญ	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
101	น้ำตกห้วยสวนพลู	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
102	บ้านบึง	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
103	วัดยอดสุวรรณคีรี	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
104	บ้านหนองจอก	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
105	บ้านโป่งกระทิงล่าง	กิ่ง อ บ้านคา	กลาง
106	วัดดอนตลุง	เมือง	ใหญ่
107	วัดห้วยไผ่	เมือง	ใหญ่
108	วัดบางกระ	เมือง	ใหญ่
109	วัดบางลี่	เมือง	ใหญ่
110	วัดแคทราย	เมือง	ใหญ่
111	อนุบาลเมืองราชบุรี	เมือง	ใหญ่
112	วัดพิบูลทอง	เมือง	ใหญ่
113	วัดน้ำพุ	เมือง	ใหญ่
114	วัดเจติยาราม	เมือง	ใหญ่
115	วัดเกาะลอย (ซุณฯ)	เมือง	ใหญ่
116	วัดเขาวัง	เมือง	ใหญ่
117	อนุบาลราชบุรี	เมือง	ใหญ่
118	วัดปากท่อ	ปากท่อ	ใหญ่
119	อนุบาลปากท่อ	ปากท่อ	ใหญ่
120	วัดสันติการาม	ปากท่อ	ใหญ่

รายชื่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามงานวิจัย

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
121	วัดเขาปิ่นทอง	จอมบึง	ใหญ่
122	บ้านทุ่งกระถิน	จอมบึง	ใหญ่
123	วัดปากช่อง	จอมบึง	ใหญ่
124	มหาราช 7	จอมบึง	ใหญ่
125	ด่านทับตะโก	จอมบึง	ใหญ่
126	บ้านเบิกไพร	จอมบึง	ใหญ่
127	อนุบาลจอมบึง	จอมบึง	ใหญ่
128	ชุมชนวัดรางบัว	จอมบึง	ใหญ่
129	บ้านจอมบึง	จอมบึง	ใหญ่
130	ชุมชนบ้านบ่อ	สวนผึ้ง	ใหญ่
131	บ้านตะโกล่าง	สวนผึ้ง	ใหญ่
132	อนุบาลสวนผึ้ง	สวนผึ้ง	ใหญ่
133	รุจิรพัฒน์	สวนผึ้ง	ใหญ่
134	สินแร่สยาม	สวนผึ้ง	ใหญ่
135	บ้านลำพระ	กิ่ง อ บ้านคา	ใหญ่
136	บ้านโป่งกระทิงบน	กิ่ง อ บ้านคา	ใหญ่

**ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์**

## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาววันทนา จันทมณี
วัน เดือน ปีเกิด	7 มีนาคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12 ถนนอุดมศิริ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1 ถนนไกรเพชร อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนสตรีรัตนบุรี
พ.ศ. 2528	บธ.บ. (การบริหารทั่วไป) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2548	กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ