

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือ
5. กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าความหมายการรับรู้และพฤติกรรมการรับรู้ และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายการรับรู้ (perception)

นักวิชาการในหลายสาขาได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ มีดังนี้

Schiffman & Kanuk, (2000, p. 146) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือกการรับรู้จากสิ่งเร้าภายนอกผ่านการรู้สึก (sensation) หรือรับเอาข้อมูลภายนอกเข้ามาอย่างกระตือรือร้น (active) โดยใช้ภาวะจิตวิสัย (subjection) และมีการสร้างสรรค์ (creative) จะทำให้เกิดกระบวนการทำงาน 3 อย่าง ได้แก่ การเลือกสิ่งเร้า (selection) การจัดหมวดหมู่สิ่งเร้า (organization) และการประเมินค่าหรือตีความ (evaluation or interpretation) การรับรู้จะครอบคลุมถึงอิทธิพลที่ได้รับจากสังคม ไม่ได้เกิดจากจิตและประสาทอย่างเดียว แต่การรับรู้เกิดจากการรับอิทธิพลทางสังคม หรือสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ซึ่งหมายถึงระบบสังคมและวัฒนธรรมด้วย

2.1.2 ความหมายพฤติกรรมการรับรู้

งามพิศ สัตย์สงวน (2543, หน้า 96-97) ได้กล่าวไว้ว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้อยู่ในสถานภาพต่าง ๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร (role expectation) เป็นบทบาทที่คาดหวังโดยกลุ่มคน หรือสังคมเพื่อทำให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ เช่น ผู้มีตำแหน่งเป็นพ่อจะได้รับการคาดหวังจากสังคมให้แสดงบทบาทหรือหน้าที่ต่าง ๆ ของพ่อ คือ เลี้ยงดูลูก ส่งเสียให้เล่าเรียน อบรมสั่งสอน ให้ความรักความเอ็นดู

และอื่น ๆ อีกเป็นต้น ตำแหน่งอื่น ๆ ก็เช่นเดียวกัน เช่น ครูอาจารย์ เสมียน ภารโรง ต่างมีบทบาทที่คาดหวังจะต้องทำในฐานะที่ครองตำแหน่งต่าง ๆ เหล่านั้นอยู่

จากผู้ที่ให้ความหมายบทบาทไว้ดังกล่าว พอสรุปได้ว่า บทบาท หมายถึง หน้าที่หรือเงื่อนไขที่ต้องกระทำ และบรรดาสีทธิต่าง ๆ ที่ได้มาพร้อมกับตำแหน่ง เพื่อให้ผู้ดำรงตำแหน่งได้ปฏิบัติตาม ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะกำหนดขึ้นโดยความคาดหวังขององค์กร หรือผู้ดำรงตำแหน่งเอง หรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ก็ได้

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2549, หน้า 45) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การเกิดสัมผัสอย่างมีความหมายและเป็นประสานสัมผัสเกิดการสัมผัสขึ้นออกมาเป็นสิ่งที่มีความหมาย อาจเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน ความหมายของการสัมผัสนั้นจะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ดังนั้นหากคนไม่มีความรู้เดิมหรือสัมผัสเรื่องนั้น ๆ ไปก็จะมีไม่มีการรับรู้ในสิ่งนั้น ๆ แต่จะเกิดเฉพาะการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น

บรยรงค์ โตจินดา (2543, หน้า 287) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับข้อมูลและการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง

สรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง ความเข้าใจการรับข้อมูลและการแปลข้อมูล ที่เกิดจากการสัมผัสสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วมีการตอบสนองรับรู้ในสิ่งนั้น ๆ

2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

กันยา สุวรรณแสง (2544, หน้า 127-137) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ไว้ว่า สิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะ ทำให้คนสองคนสามารถรับรู้ต่างกันได้ การที่มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างและจะรับรู้ได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เช่น ประสบการณ์ วัฒนธรรม การศึกษา ดังนั้นการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะใดขณะหนึ่งนั้นจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ

1. อิทธิพลจากภายนอก ได้แก่ ขนาดและความเข้มของสิ่งเร้า (size and intensity) การทำซ้ำ ๆ (repetition) สิ่งที่มีความตรงกันข้าม (contrast) และการเคลื่อนไหว (movement)

2. อิทธิพลจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ (motive) และความคาดหวัง (expectancy) ความสนใจอารมณ์ ความคิดและจิตนาการความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ประการแรกลักษณะของผู้รับรู้กับ ประการที่สองลักษณะของสิ่งเร้า ดังนี้ ปัจจัยการรับรู้ มี 2 ประเภท คือ

1. ลักษณะของผู้รับรู้ พิจารณาจากการที่บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลัง มากหรือน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้รับรู้ด้วยเป็นสำคัญ ประการหนึ่ง ปัจจัยที่เกี่ยวกับผู้รับรู้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ กับด้านจิตวิทยา

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่ มีความรู้สึกสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด ความสมบูรณ์ของอวัยวะรับสัมผัส จะทำให้รับรู้ได้ดี การรับรู้บางอย่างเกิดจากอวัยวะรับการสัมผัส 2 ชนิดทำงานร่วมกัน เช่น ลิ้นและจมูกช่วยกันรับรู้รส

การรับรู้จะมีคุณภาพดีขึ้น ถ้ารู้เราได้รับสัมผัสหลายทาง เช่น เห็นภาพและได้ยินเสียงในเวลาเดียวกัน ทำให้เราแปลความหมายของสิ่งเร้าได้ถูกต้อง

1.2 ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ นั้น มีหลายประการ เช่น ความจำอารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกตพิจารณาความสนใจความตั้งใจ ทักษะ ค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการเรียนรู้เดิมและประสบการณ์เดิม

นอกจากปัจจัยสำคัญดังกล่าวแล้วยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ อีก ได้แก่ สมรรถภาพของอวัยวะสัมผัส ความสามารถของสมอง และประสาทสัมผัสที่จะได้รับ การเลือกจัดหมวดหมู่และตอบสนองรวมทั้งขนาดและชนิดของสิ่งเร้า เช่น บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าได้ดีและรวดเร็วถ้าสิ่งเร้านั้นมีความเข้มมาก ขนาดของสิ่งเร้านั้นใหญ่มากและสอดคล้องโดยเฉพาะสิ่งเร้าใหม่ ๆ ที่ไม่คุ้นเคย บุคคลจะใส่ใจและเกิดการรับรู้หากพบว่าความแตกต่างกันของสิ่งเร้าเกิดขึ้นและสิ่งเร้านั้น เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และมีการเคลื่อนไหวบุคคลต่อการรับรู้

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ที่อาจเกิดจากมีสิ่งเร้าใจอย่างเดียวกันดึงดูดความสนใจ และที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทั้งภายในและภายนอกที่มีแรงจูงใจ หรือมีการกระทำซ้ำ ๆ กับสิ่งที่ตรงกันข้ามและปัจจัยการรับรู้มี 2 ลักษณะ คือ ลักษณะของผู้รับรู้ และลักษณะของสิ่งเร้า

1. ลักษณะของผู้รับรู้ ได้แก่ ด้านกายภาพ เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะรับสัมผัส เช่น ลิ้น และจมูก ทำหน้าที่ช่วยกันรับรู้รสชาติ และด้านจิตวิทยามีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคน เช่น สติปัญญา ทักษะค่านิยม

2. ลักษณะของสิ่งเร้านั้นจะเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหรือหลังขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าดึงดูดความสนใจนั่นเองตามวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า

2.1.4 องค์ประกอบของการรับรู้

วิภาพร มาพบสุข (2540, หน้า 244) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า (stimulus) เมื่อบุคคลได้รับสิ่งเร้าจะมีการจัดระบบเพื่อแยกแยะสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นออกมาเป็นส่วนที่สนใจ หรือมุ่งความสนใจไปยังสิ่งนั้นเป็นพิเศษ และจัดสิ่งเร้าให้รับรู้และเข้าใจมากขึ้น

ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมอง เพื่อสั่งการตรงนี้เกิดการรับรู้ (perception) ซึ่งเป็นตัวกำหนดข่าวสารว่าจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ โดยเป็นกระบวนการเลือกที่จะรับรู้ ทำให้เกิดการรับรู้เด่นชัดเฉพาะสิ่งที่สนใจเท่านั้น

ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัยความรู้เดิมและประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ บรรทัดฐานทางสังคม (norms) บุคลิกภาพ เชาวน์ปัญญา ทำให้เกิดการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งต่อการรับรู้ (perception)

โดยสรุป การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบอวัยวะรับสัมผัสแล้วเกิดการตอบสนอง ขั้นตอนแรกการรับรู้คือ สิ่งเร้ามากระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 ซึ่งประกอบไปด้วย หู ตา จมูก ปาก (ลิ้น) และกายสัมผัส เมื่อรับสัมผัสแล้วอาจเกิดความรู้สึก แต่หากมีการตีความหรือแปลความหมายจากสมอง โดยอาศัยข้อมูลจากประสบการณ์ในอดีต หรือความจำ ก็จะเป็นการรับรู้เกิดขึ้น และเกิดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นนั้น ๆ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

จากการศึกษาเอกสารปรากฏว่าได้มีนักวิชาการ นักบริหาร และผู้สนใจได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้หลายท่านที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 667) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2545, หน้า 2) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการ มีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์

สุกัญญา เอมอมธรรม (2546, หน้า 6) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (efficiency) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ใส่เข้าไป (inputs) กับผลที่ออกมา (outputs) ถ้าผลที่ได้ออกมามากกว่าปัจจัยที่ใส่เข้าไปหรือผลที่ได้ออกเท่าเดิมแต่ใช้ปัจจัยน้อยกว่าก็เรียกว่า ประสิทธิภาพที่ผู้บริหารจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ซึ่งโดยทั่วไป ได้แก่ คน เงิน การบริหารจัดการ และวัสดุ อุปกรณ์ จึงต้องใช้ปัจจัยเหล่านี้ให้คุ้มค่าที่สุด ประสิทธิภาพจึงอาจ หมายถึง การทำสิ่งนั้นให้ถูกต้อง (doing thing right)

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (2530, หน้า 70) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย นำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไร หรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย

ประเวศน์ มหารัตน์กุล (2542, หน้า 113-114) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้คนน้อยกว่างาน แต่สามารถทำงานให้สำเร็จไม่ว่าจะเป็นการบรรลุความสำเร็จในรูปแบบของภารกิจ นโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ ก็แล้วแต่ ผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนพอดีกับงาน และยังผลงานที่สำเร็จได้ใช้คนและทุนต่ำมากเท่าใด ยิ่งถือว่าเกิดประสิทธิภาพได้มากเท่านั้น

สรุปได้ว่า ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่เป็นระบบสามารถวัดได้หลายมิติแล้วแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ การใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานมีความเหมาะสมแค่ไหนสามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ภารกิจ หรือเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้คนน้อยกว่างาน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 แนวคิดและความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของ ความพึงพอใจ นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความชอบของมนุษย์ที่มีความรู้สึกรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และตอบสนองตามความต้องการต่อสิ่งนั้น ที่มีลักษณะของงานที่ทำทำของปฏิบัติงานอย่างมาก

กาญจนา อรุณสุขขุจี (2546, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์สามารถแสดงออกทางพฤติกรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ ต้องสังเกตจากการแสดงออกของบุคคลคนนั้นๆ ว่ามีความพึงพอใจหรือไม่ ดังนั้นต้องมีการสร้างสิ่งเร้าเป็นแรงจูงใจทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมิต สัชฌุกร (2542, หน้า 18) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกของผู้ใช้มีการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับและสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความแตกต่าง ถ้าพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการแล้ว ทุกคนมีความคาดหวังไว้สูงว่าจะต้องได้รับการบริการที่ประทับใจ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการอยากกลับมาใช้บริการอีก สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง คือมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ

ภณิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ ทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ผู้ออกแบบสอบถาม กำหนดลักษณะคำตอบ หรือคำถามอิสระ เพื่อให้ผู้ตอบเป็นไปในแบบเดียวกัน วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กัน รูปแบบของแบบสอบถามมักใช้มาตรวัดทัศนคติ เป็นอีกวิธีหนึ่ง คือมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต แสดงถึงระดับความรู้สึกได้ 5 คำตอบ เช่น มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยการแสดงออกเป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง และสังเกต เป็นวิธีการศึกษาที่ใช้กันอย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

การวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นการบอกความต้องการต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งวัดได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต

2.4 แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาคู่มือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและแนวคิดของนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า คู่มือ คือ หนังสือเอกสาร ตำรา ที่แต่งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มุ่งหวังให้ผู้อ่านกับผู้ใช้คู่มือเข้าใจ และสามารถดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยตนเอง

นุติ รุ่งสว่าง (2543, หน้า 24) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือที่ดีควรมีดังนี้ 1) ด้านรูปแบบ มีขนาดรูปเล่มเหมาะสม ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน มีรูปภาพประกอบเหมาะสมกับเนื้อหาและการนำเสนอกิจกรรม แต่ละขั้นตอนมีความชัดเจน 2) ด้านเนื้อหา ของคู่มือควรมีวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ชัดเจน เหมาะสม เข้าใจง่าย เนื้อหาความรู้มีความเหมาะสมตรงกับความต้องการและความจำเป็น 3) ด้านการนำไปใช้ มีการกำหนดขั้นตอนการศึกษาคู่มือไว้ชัดเจน

ณิชาภา เจริญรุ่งเรืองชัย (2547, หน้า 3) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือ ควรประกอบด้วยเนื้อหาที่เกี่ยวกับ 1) การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการ 2) การวางแผน 3) การดำเนินงานตามแผน และ 4) การประเมินผลอีกทั้งมีตัวอย่าง แบบฟอร์มต่าง ๆ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ มีความเหมาะสม ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ย 4.81

สรุปได้ว่า คู่มือ (manual) หมายถึง หนังสือ เอกสาร ตำรา สมุด เป็นรูปเล่มเล็กกะทัดรัด ขนาดพกพา มีความสวยงาม ที่ใช้ควบคู่กับการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ตามวัตถุประสงค์ โดยใช้ภาษาที่อ่านเข้าใจง่ายต่อการรับรู้ มีภาพประกอบ และมีแนวทางรายละเอียดสามารถปฏิบัติได้ เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง และควรเป็นคู่มือที่ดีที่ประกอบไปด้วย รูปแบบ เนื้อหา และการนำไปทดลองใช้ ปฏิบัติเกิดทักษะและเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติ โดยมีขั้นตอนและแนวทางการพัฒนาคู่มือ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการพัฒนาคู่มือ มีดังนี้

1) การวางแผน

2) การเตรียมข้อมูล

3) การทดสอบคู่มือ

แนวทางการพัฒนาคู่มือ มีดังนี้

1) ควรศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น

2) สํารวจ วิเคราะห์ และรายละเอียดการเขียนเนื้อหาในการให้ความรู้

3) มีกระบวนการพัฒนาคู่มือ โดยการออกแบบรูปเล่ม ภาพประกอบ และมีผู้ทรงคุณวุฒิ

ตรวจสอบเพื่อความเหมาะสมของคู่มือ

4) มีการนำคู่มือไปใช้กับกลุ่มทดลอง

2.5 กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.5.1 พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2553

2.5.2 พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(ถึงฉบับที่ 7 พ.ศ. 2548)

2.5.3 พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2541

2.5.4 พระราชกฤษฎีกาค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2526

2.5.5 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2)

พ.ศ. 2554

2.5.6 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550

2.5.7 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0409.6/ว 42 เรื่อง หลักเกณฑ์การเบิก

ค่าพาหนะรับจ้างข้ามเขตจังหวัด เงินชดเชย และค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นต้องจ่ายเนื่องในการเดินทางไปราชการ ลงวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2550

2.5.8 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0409.6/ว 78 เรื่อง การเบิกค่าพาหนะรับจ้าง

กรณีเดินทางข้ามเขตจังหวัด ลงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2549

2.5.9 หนังสือกระทรวงการคลัง ด่วนที่สุด ที่ กค 0409.6/ว 164 เรื่องการเบิกค่าใช้จ่ายในการ

เดินทางไปราชการ ลงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2548

2.5.10 ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการใช้ยานพาหนะส่วนตัวเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2547

2.5.11 หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0530.4/ว 1177 เรื่อง แบบใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ลงวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2545

ผลสรุปการศึกษาระเบียบการเบิกจ่ายไปราชการ อัตราการเบิกค่าใช้จ่ายที่กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นระเบียบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ได้กล่าวถึง ความหมายของการไปราชการ ไว้ดังนี้

การเดินทางไปราชการ หมายถึง การไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่ที่ตั้งสำนักงาน เช่น การไปสอบคัดเลือก การไปช่วยราชการ การเดินทางไปราชการข้ามแดนชั่วคราว

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ทางราชการจ่ายให้กับผู้ที่เดินทางไปราชการ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายตอบแทนในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าเช่าที่พัก ค่าพาหนะ ค่าเบี้ยเลี้ยง และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องจ่ายในการเดินทางไปราชการ

พาหนะประจำทาง หมายถึง รถไฟ รถโดยสารประจำทาง เครื่องบิน เรือ และยานพาหนะอื่นที่มีเส้นทางเดินทางที่แน่นอน

พาหนะส่วนตัว หมายถึง รถยนต์ส่วนตัว หรือรถจักรยานยนต์ส่วนตัวที่มีชื่อของทางราชการ

ค่าธรรมเนียมผ่านทาง หมายถึง ค่าธรรมเนียมทางด่วนหรือทางด่วนพิเศษ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เจริญชัย โสธนนท์ และคณะ (2553, หน้า บทคัดย่อ) การวิเคราะห์สถานการณ์กระบวนการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นการวิจัยโดยนำปัญหาจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ที่ได้ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินและบัญชี สำนักโรคติดต่อฯ โดยแมลง มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการให้มีประสิทธิภาพ วิธีการศึกษาเริ่มต้นจากการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานด้านการเขียนเอกสารเพื่อประกอบการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ

ผลการศึกษาพบว่า ความครบถ้วนของการการเขียนเอกสารเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ มีเพียงเอกสารประเภทที่ 1 คือ ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ (ส่วนที่ 1) เท่านั้น ที่กลุ่มตัวอย่างสามารถเขียนเอกสารประเภทนี้ได้ถูกต้อง ครบถ้วนเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือระเบียบที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนเอกสารประเภทที่ 2 - 4 นั้น พบว่าไม่มีกลุ่มตัวอย่างใดเลยที่สามารถเขียนได้ถูกต้อง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างดังกล่าวยังไม่ทราบและเข้าใจวิธีการเขียนเอกสารทั้ง 3 ประเภทให้ถูกต้องได้อย่างไร

ปัญหาด้านการเขียนเอกสารเพื่อเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เป็นปัญหาสำคัญของกระบวนการเบิกจ่ายเงิน เนื่องจากตามระเบียบได้กำหนดไว้ชัดเจนว่าเอกสารที่ต้องครบถ้วนสมบูรณ์เท่านั้น ที่จะสามารถเบิกจ่ายเงิน ได้ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์จึงทำให้ทราบว่าปัญหานี้เกิดขึ้นจากสาเหตุที่มาจากปัจจัยหลายประการ คือ ประการแรกคือ ผู้เบิกขาดความรู้ ความเข้าใจและขาดความมั่นใจในการเขียนเอกสาร ประการต่อมาคือ ผู้เบิกทราบดีอยู่แล้วว่ารายละเอียดที่แท้จริงนั้น

เป็นอย่างไรแต่เจตนาที่จะไม่เขียนหรือเว้นไว้ให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีซึ่งเป็นผู้ตรวจเขียนให้ เมื่อทราบสถานการณ์ของกระบวนการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการแล้ว

นันทมาศ เหลืองน้ำเพชร และสุกัญญา นิมเนียม (2555, หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความรู้ความเข้าใจในระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร และปัญหา การจัดทำเอกสารเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความ เข้าใจในระเบียบกระทรวงการคลัง และศึกษาปัญหาการทำใบสำคัญคู่จ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ราชการในประเทศ

ผลสรุปการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วย การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาใน การเบิกจ่ายค่าใช้จ่าย โดยปัญหาสำคัญที่มีความต้องการแก้ไขอย่างเร่งด่วนคือ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจในอัตราและสิทธิการเบิกจ่ายของตนเองอย่างถูกต้อง ปัญหารองลงมาคือ การไม่ จัดทำใบขออนุมัติเดินทางไปราชการก่อนการเดินทางไปราชการ ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้นำ ระบบบริหารงานทรัพยากรองค์กร (ERP) มาใช้กับงานการเงิน บัญชี และพัสดุ ทำให้ปัญหาการไม่ จัดทำใบขออนุมัติเดินทางไปราชการหมดไป

วาสนา ผู้ต้นหยง (2557, หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วย การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 ของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายการสื่อสาร 5 กองตำรวจสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิก ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 ของข้าราชการตำรวจ ฝ่ายการสื่อสาร 5 กองตำรวจ สื่อสาร และเพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นแนวทางในการพัฒนาและเสริมสร้างความ เข้าใจในการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 ในด้านความหมายทั่วไป ด้านการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักร และด้านการเบิก จ่ายเงิน

ผลการศึกษาพบว่า มีความรู้ความเข้าใจระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกค่าใช้จ่าย ในการเดินทางไปราชการ พ.ศ. 2550 โดยภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ ด้านความหมายทั่วไปมากที่สุด รองลงมาด้านการเดินทางไปราชการในราชอาณาจักร และ ด้านการเบิกจ่ายเงิน ตามลำดับ

ณตยา ทองอรุณศรี (2554, หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการเบิกจ่ายเงิน สำหรับการเดินทางไปราชการ ของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สภาพและวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสำหรับการเดินทางไปราชการ ความรู้ ความ เข้าใจ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติสำหรับการเดินทางไปราชการ ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการ เกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสำหรับการเดินทางไปราชการ และแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการ ดำเนินการเบิกจ่ายเงินสำหรับการเดินทางไปราชการของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 363 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่าในปีที่ผ่านมา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเดินทางไปราชการ 1-3 ครั้ง และส่งเรื่องขออนุมัติก่อนการเดินทาง 4-7 วัน โดยยื่นใบยืมเงินทดรองจ่ายหลังจากได้รับอนุมัติ

ไปราชการ และได้รับเงินยืมตรงจ่ายภายใน 2-3 วัน ก่อนการเดินทางไปราชการ ทั้งนี้ได้ส่งรายงานการเดินทางไปราชการเพื่อขออนุมัติจ่ายเงินภายใน 1 สัปดาห์ และหากกรณีตรงจ่ายเดินทางไปราชการและกลับมาเขียนรายงานการเดินทางจะได้รับเงิน 2-3 สัปดาห์ ส่วนใหญ่ ได้คำนวณเบี้ยเลี้ยงการเดินทางด้วยตนเอง และเคยได้รับรายงานการเดินทางไปราชการเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการเขียนจำนวนตัวเลข ตัวอักษรไม่ถูกต้อง และครบถ้วน

ทั้งนี้แหล่งความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับกฎระเบียบในการเดินทางไปราชการได้จากการแนะนำของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งหน่วยงานได้มีคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการเบิกจ่ายที่เป็นเอกสารเผยแพร่ให้บุคลากร และมีความพอใจต่อการเบิกจ่ายเงินระดับปานกลางผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ กฎระเบียบ และแนวปฏิบัติที่ถูกต้องมากที่สุดเกี่ยวกับเอกสารประกอบการเบิกจ่ายการเดินทางไปราชการด้วยเครื่องบิน การเบิกเงินชดเชยการใช้พาหนะส่วนตัวเดินทางไปราชการ และการเดินทางโดยรถเช่า และไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเบิกค่าพาหนะรับจ้างของข้าราชการระดับ 6 หรือพนักงานที่เคยดำรงตำแหน่งระดับ 6 ขึ้นไป และการเบิกค่าทางด่วนปัญหาการดำเนินการเบิกจ่าย สำหรับการเดินทางไปราชการของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พบว่ามีระดับปัญหามาก จำนวน 2 ด้าน คือผู้เดินทางไปราชการขอยืมเงินไปราชการกรณีเร่งด่วน และการขออนุมัติไปราชการกรณีเร่งด่วน เช่นก่อนการเดินทางเพียง 1 วัน ทั้งนี้มีวิธีการแก้ปัญหาในการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการโดยขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่การเงิน นอกจากนี้ผู้ที่สังกัดสำนักงานอธิการบดี กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์มีปัญหาเกี่ยวกับการขอยืมเงินไปราชการเป็นกรณีเร่งด่วน สังกัดสำนักงานอธิการบดีมีปัญหาการส่งใช้คืนเงินยืมตรงราชการ ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีปัญหาเอกสารประกอบการเบิกจ่ายค่าที่พัก และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอกมีปัญหาการส่งใช้คืนเงินยืมตรงราชการ ส่วนผู้ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี มีปัญหาการเขียนรายงานการเดินทางไปราชการ ทั้งนี้ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการเดินทางไปราชการ และควรแจกคู่มือให้บุคลากรทุกคน และหากมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบควรเวียนแจ้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และเผยแพร่ในเว็บไซต์

สรุปได้ว่าปัญหาการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการนั้น มีหลายประเด็นด้วยกัน เช่น ด้านกฎ ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติ ด้านการส่งใช้คืนเงินยืมตรงราชการ ด้านการเขียนเอกสารในแบบฟอร์มต่าง ๆ เช่น ใบเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ใบรับรองแทนใบเสร็จ และด้านหลักฐานประกอบการเบิกจ่าย ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียน ใบเสร็จรับเงินค่าเช่าที่พัก รายการแสดงการเข้าพักของโรงแรม (folio) เป็นต้น ล้วนเป็นปัญหาของบุคลากรผู้เดินทางไปราชการทั้งสิ้น

พนารัตน์ กิตติจารุจร และสุภาพร ดอกไม้ทอง (2556 หน้า บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เพื่อหาแนวทางการจัดการที่เหมาะสมของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 114 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการเดินทางไปราชการ โดยเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางในปีที่ผ่านมา 1-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 67.50 ซึ่งในการเดินทางไปราชการ จะส่งเรื่องขออนุมัติก่อนวันเดินทาง 2-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 36.80 และในกรณีที่ยืมเงินตรงจ่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะยื่นเรื่องพร้อมขออนุมัติเดินทางไปราชการ คิดเป็นร้อยละ 39.50

และเมื่อกลับจากการเดินทางไปราชการ จะส่งรายงานการเดินทางไปราชการเพื่อ ขอเบิกเงินภายใน 1-5 วัน คิดเป็นร้อยละ 51.80 ในกรณีที่ได้รับเอกสารแก้ไข กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จส่งงานการเงินและ บัญชีภายใน 2-3 วัน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และกรณีที่ไม่ได้ยื่นเงินทดรองจ่ายจะได้รับเงินภายใน 2-3 สัปดาห์ หลังจากส่งรายงานการเดินทางไปราชการ คิดเป็นร้อยละ 33.30 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับรายงานการเดินทางไปราชการกลับมาแก้ไขข้อผิดพลาดเกี่ยวกับเรื่องการคำนวณ ค่าเบี้ยเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 45.60 และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ในการเดินทางไปราชการจาก การแนะนำของเจ้าหน้าที่การเงิน คิดเป็นร้อยละ 85.10 และมีความพึงพอใจต่อการเบิกจ่ายเงินค่าเดินทางไปราชการ อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีปัญหาการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัญหาจากเอกสารประกอบการเบิกจ่าย การเดินทางไปราชการ โดยเครื่องบินไม่ถูกต้องครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$) รองลงมาคือ ปัญหาการคำนวณค่าเบี้ยเลี้ยงเดินทางไปราชการไม่ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนปัญหา ด้านอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวิธีการแก้ไขปัญหาการเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการด้วยการขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่การเงิน คิดเป็นร้อยละ 89.50 รองลงมา คือ การแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 42.10