

**การสอนงานด้านการเงินและบัญชี: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่การเงินใหม่
ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**
**Finance and Accounting Coaching: a case study of New Financial
Officers at The Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University**

อริยา พุ่มพวง^{1*} และชาลินี ทองใบ¹
Ariya Phumphuang^{1*} and Chalinee Tongbai¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของวิธีการสอนงานด้วยวิธีการโค้ช (Coaching) ในด้านความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิธีการวิจัย เจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์มากกว่าทำหน้าที่ศึกษาปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน จัดทำสื่อประกอบการเรียนรู้และดำเนินการสอนงานด้วยการ Coaching ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้วยตนเองของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ภายใต้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์มากกว่า การสอนงานดำเนินการแบบผสมผสานระหว่างแบบกลุ่มและแบบจับคู่ระหว่างผู้สอนงานและเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ตามภาระงาน การสอนงานนี้ใช้เวลา 1 เดือน ผู้สอนงานมีบทบาทในการจัดทำสื่อการเรียนรู้และให้คำแนะนำตามที่เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ร้องขอ สื่อและเนื้อหาที่ใช้ในการสอนงานประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารแนะนำการเข้าถึงแหล่งความรู้เพื่อศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง ที่มีเนื้อหาด้านระเบียบ ขั้นตอน ตัวอย่างเอกสาร และแบบตรวจสอบรายการเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน ความรู้พื้นฐานและความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ถูกทดสอบ บันทึก และผู้วิจัยนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบก่อนและหลังกระบวนการสอนงานจากการเปรียบเทียบความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานก่อนและหลังการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching พบว่าเจ้าหน้าที่การเงินใหม่มีความรู้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 39.03 สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากขึ้น โดยมีความผิดพลาดของเอกสารเบิกจ่ายเงินลดลงจากร้อยละ 18.95 เป็นร้อยละ 8.21 และมีความพึงพอใจต่อการสอนงานเฉลี่ย 5 คะแนน ($\bar{X} = 5, S.D. = 0$) ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด (ระดับ 5 จาก 5 ระดับ)

คำสำคัญ: การสอนงาน เจ้าหน้าที่ด้านการเงิน ความพึงพอใจ

Abstract

This study aimed to measure effects of the coaching on knowledge and accuracy in the performance of new financial officers of the Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University. The experienced financial officers studied the problems encountered in the practice and prepared learning materials. The new officers were coached by more experienced financial officers (instructor) focusing on learning and performance practice. Knowledge on operation, financial and related regulations of the new officers were tested before and after coaching processes. The coaching method used in this study was blended between a group and a matching between the instructor and new financial officers according to the characteristic of tasks. The coaching period was one month. The instructors' roles were designing learning materials and giving instructions requested from the new financial officers. The learning materials consist of an operating manual, guidance documents for accessing knowledge sources about financial rules and procedures, and a checklist form composed of the list of items needed in the disbursement of money. The operational knowledge

¹ คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นครนายก 26120

¹ Faculty of Physical Therapy, Srinakharinwirot University, Nakhonnayok, 26120

*Corresponding author: e-mail: ariyap@g.swu.ac.th

Received: June 25, 2021, Accepted: January 13, 2022, Published: May 8, 2022



and accuracy in the practice of the new officers were tested and recorded before and after the coaching period. The results showed that the percentage increase in operational knowledge of the new financial officers was 39.03. They were able to perform their duties more accurately with lesser errors in disbursement documents from 18.95% to 8.21% of the total documents collecting during 3 months before and after the coaching period. The new officers were satisfied with coaching methods and learning materials with an average satisfaction of 5 points out of 5 points ($\bar{X} = 5$, S.D. = 0), which was the highest level of satisfaction.

Keywords: coaching, financial officer, satisfied

บทนำ

ปัจจุบันคณะกายภาพบำบัด มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 4 คน โดยมีภาระงานรับผิดชอบด้านการเงิน งบประมาณ และการบัญชี ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการรับจ่ายเงินทุกประเภท การเบิกเงินเดือนพนักงานมหาวิทยาลัย การเบิกเงินค่าตอบแทน เงินสวัสดิการข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย การตรวจสอบการขออนุมัติจัดโครงการต่าง ๆ การตรวจสอบและจัดทำใบเบิกเงินในหมวดต่าง ๆ ดำเนินการเกี่ยวกับการขอโอนและขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ จัดทำรายงานการเงินของหน่วยงาน การจัดทำบัญชี การตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท รวมทั้งงานโครงการคลินิกกายภาพบำบัด งานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน และโครงการบริการวิชาการเป็นครั้งคราว (แบบหารายได้) ซึ่งภารกิจทั้งหมดที่กล่าวมาจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะต้องปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบกระทรวงการคลัง มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักเกณฑ์การจ่ายเงินรายได้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และปฏิบัติงานในหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ วินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านการเงินของคณะกายภาพบำบัดด้วยภารกิจที่มาก ประกอบกับส่วนหนึ่งของนักวิชาการเงินและบัญชีเป็นเจ้าหน้าที่ด้านการเงินใหม่ มีประสบการณ์ทำงานน้อยจึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากการตรวจสอบเอกสารงานการเงินในด้านต่าง ๆ ตามภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ในฐานะผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน ในปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ มีความผิดพลาดด้านการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง ขาดความรู้ความเข้าใจด้านการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย ด้านการตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการจ่ายเงินสำรองจ่าย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการสอนงานเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ที่ยังไม่มีรูปแบบที่ชัดเจน มีเพียงการบอกกล่าวและให้คำแนะนำไปตามภาระงานที่มอบหมายให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ทำ โดยให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ปฏิบัติงานตามตัวอย่างที่มีอยู่เดิมและสอบถามหัวหน้างานด้วยวาจาเป็นรายกรณีไป จากการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานในเบื้องต้นพบว่ามีข้อผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ขาดประสบการณ์ในการตีความระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ และขาดการค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ด้วยตนเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ ชาลินี และคณะ (2563) ที่พบปัญหาในการจัดทำเอกสารไม่ถูกต้อง ข้อมูลในเอกสารที่จัดทำไม่ครบถ้วน ซึ่งมาจากการขาดความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งขาดความรู้ความเข้าใจในด้านระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจากที่กล่าวมานี้ ซึ่งให้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการสอนงานอย่างเป็นระบบและสอนด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับลักษณะการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่สามารถเรียนรู้ ค้นคว้าหาความรู้ และพัฒนานตนเองมีข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลงและทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาบุคลากรใหม่มีหลายวิธี ได้แก่ 1) Teaching เป็นการมุ่งเน้นที่เนื้อหา ข้อมูลที่จะต้องสอนว่าตำแหน่งที่ปฏิบัติงานนั้น ต้องรู้เนื้อหาและข้อมูลพื้นฐานสำคัญนั้นเป็นหลัก เพื่อให้มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ 2) Training เป็นการมุ่งเน้นที่สมรรถนะ (Competency) ของตำแหน่งที่ปฏิบัติงานนั้น โดยเชื่อมโยงกับภาระงาน (Job description) เพื่อให้ทราบว่าจะทำอะไรอย่างไรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ผู้ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จและมีประสบการณ์สูง 3) Mentoring เป็นพี่เลี้ยงที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางต่าง ๆ ในการทำงาน และอาจรวมถึงเรื่องส่วนตัวในการใช้ชีวิตประจำวันกับผู้ที่ถูกชี้แนะ (มนูญ, 2562) 4) การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับตนเอง มีเป้าหมายที่จะประสบ

ความสำเร็จในการเรียนรู้ โดยผู้สอนให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในกระบวนการเรียนรู้ ได้แก่ จุดประสงค์การเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ และการประเมินเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ (วิชัย และคณะ, 2563) 5) การโค้ช (Coaching) เป็น การที่บุคคลซึ่งมีความรู้และประสบการณ์มากกว่าพัฒนาบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า โดยใช้วิธีการที่ เหมาะสม มุ่งพัฒนาในส่วนที่เป็นการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ ซึ่งต่างจาก Mentor ที่มุ่งพัฒนาทั้งส่วนที่เป็นการ ปฏิบัติงานและการเรียนรู้รวมทั้งการดำรงชีวิตและเรื่องส่วนตัว (วิชัย และคณะ, 2558) และ Coaching เป็นการ มุ่งเน้นการกระตุ้น การจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ใช่การสอนรายละเอียดในงาน เพราะผู้ถูก Coaching สามารถ ปฏิบัติงานได้ แต่ควรกระตุ้น และผลักดันเพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น (มณูญ, 2562)

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาวิธีการสอนด้วยวิธีการ Coaching ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสมในการสอน งานเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ช่วยให้ผู้บุคลากรใหม่เกิดความ เข้าใจ มีความชำนาญในงานเนื่องจากเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานได้ แต่ต้องได้รับการกระตุ้น ผลักดันเพื่อให้ เกิดการเรียนรู้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังอาจนำการสอนงานที่ได้จากกรณีวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับตำแหน่งงานอื่น ๆ ของสำนักงานคณบดีคณะกายภาพบำบัดต่อไปได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการสอนด้วยวิธีการ Coaching สำหรับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาผลการสอนด้วยวิธีการ Coaching ด้านความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสอนงานด้วยวิธีการ Coaching เป็นการสอนงานที่บุคคลซึ่งมีความรู้และประสบการณ์มากกว่าช่วย สอนบุคคลที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า โดยใช้วิธีการสอนที่เหมาะสม มุ่งเน้นการกระตุ้น การจูงใจใน การปฏิบัติหน้าที่ ให้แนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่การสอนรายละเอียดในงาน เพราะผู้ถูก Coaching สามารถ ปฏิบัติงานได้แต่กระตุ้น ผลักดันให้การทำงานรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพด้านความรู้และความถูกต้องมากขึ้น (มณูญ, 2562) และ (วิชัย และคณะ, 2558)

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิธีการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching สำหรับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เกิน 2 ปี และไม่ครอบคลุมถึงระบบงานอื่นในคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

ระยะเวลาในการดำเนินงานประกอบด้วย 3 ช่วงเวลา ได้แก่ การสอนงานในช่วงเดือนธันวาคม 2563 และ การเก็บข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ความถูกต้องของเอกสารเบิกจ่ายเงินคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ) ในช่วง 3 เดือน ก่อนและหลังการสอนงาน คือ ระหว่างเดือนกันยายน 2563 - พฤศจิกายน 2563 และระหว่างเดือนมกราคม 2564 - มีนาคม 2564

ประชากรที่ศึกษา

1. เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 2 คน ซึ่ง ปฏิบัติงานมาในระยะเวลา 1 - 2 ปี เนื่องจากประชากรมีจำนวน 2 คน ผู้วิจัยจึงได้เลือกแบบเจาะจงใช้ประชากร ทั้งหมดในการศึกษา
2. ผู้สอนงานเป็นเจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการเงิน ระยะเวลามากกว่า 10 ปี ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 2 คน
3. เอกสารการเบิกจ่ายเงินของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ระหว่างเดือน กันยายน 2563 - พฤศจิกายน 2563 จำนวน 362 ฉบับ (3 เดือน ก่อนการสอนงาน) และระหว่างเดือนมกราคม 2564 - มีนาคม 2564 จำนวน 320 ฉบับ (3 เดือน หลังการสอนงาน)

*หมายเหตุ ช่วงเวลาที่สอนงานเดือนธันวาคม 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ เครื่องมือสำหรับเตรียมวิธีการสอน เครื่องมือสำหรับการสอน และเครื่องมือสำหรับการประเมิน รายละเอียดของแต่ละเครื่องมือ และการตรวจคุณภาพของเครื่องมือก่อนการนำไปใช้ มีดังนี้

เครื่องมือที่ใช้

1. เครื่องมือสำหรับเตรียมวิธีการสอน

งานวิจัยนี้มีเครื่องมือสำหรับใช้เตรียมวิธีการสอน จำนวน 3 รายการ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็น แบบทดสอบความรู้ และแบบบันทึกประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 แบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อ และวิธีการสอนงานที่ต้องการ ชุดคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน ท่านพบปัญหาในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จำนวน 9 ด้าน และปัญหาอื่น ๆ (ให้ระบุ) เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 2 วิธีการสอนงานที่จะช่วยให้ท่านเรียนรู้งานใหม่ได้ดี จำนวน 3 วิธี 1) ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบจับคู่ 2) ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบกลุ่ม และ 3) ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบจับคู่และแบบกลุ่ม ขึ้นอยู่กับหัวข้อและเนื้อหาของการสอน โดยเลือกเพียง 1 ข้อ

ส่วนที่ 3 สื่อที่ท่านต้องการให้ใช้ในการเรียนรู้งาน จำนวน 3 หัวข้อ และสื่ออื่น ๆ (ให้ระบุ) เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

1.2 แบบทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงาน มีการกำหนดคำถามที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระงานหลักที่ปฏิบัติงาน โดยแบ่งหมวดหมู่ออกมาจำนวน 3 ด้าน 1) ระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 2) ระเบียบเกี่ยวกับการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง และ 3) ระเบียบเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง รวมข้อสอบทั้งหมด 10 ข้อ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน เป็นแบบเลือกตอบ ค่ะแนแนเต็ม 10

1.3 แบบบันทึกประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้จากการระดมสมองของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ในรูปแบบตาราง Excel ประกอบด้วยข้อมูลภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ สาเหตุของปัญหา วิธีการสอนงานและสื่อที่ใช้ในการสอนงาน

2. เครื่องมือสำหรับการสอน

งานวิจัยนี้มีเครื่องมือสำหรับการสอนงาน ดังนี้

2.1 ผู้สอนงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์มากกว่า

2.2 สื่อที่ใช้ในการสอนงาน ดังนี้

2.2.1 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานทั้งแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแบบรูปเล่ม มีเนื้อหาประกอบด้วย ระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน และแบบตรวจสอบรายการเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินแต่ละประเภท

2.2.2 เอกสารแนะนำการเข้าถึงแหล่งความรู้ สำหรับการสืบค้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และความรู้ด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

3. เครื่องมือสำหรับการประเมิน

งานวิจัยนี้มีเครื่องมือสำหรับการประเมิน จำนวน 3 รายการ ได้แก่ แบบประเมินความรู้ แบบบันทึกข้อมูลความถูกต้อง และแบบประเมินความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แบบทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่หลังการสอนงาน มีการกำหนดคำถามที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระงานหลักที่ปฏิบัติงาน โดยแบ่งหมวดหมู่ออกมาจำนวน 3 ด้าน 1) ระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 2) ระเบียบเกี่ยวกับการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง และ 3) ระเบียบเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง รวมข้อสอบทั้งหมด 10 ข้อ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน เป็นแบบเลือกตอบ ค่ะแนแนเต็ม 10

3.2 แบบบันทึกข้อมูลความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ระหว่างเดือนกันยายน 2563 - พฤศจิกายน 2563 (ก่อนการสอนงาน) และระหว่างเดือนมกราคม 2564 - มีนาคม 2564 (หลังการสอนงาน) โดยใช้ Google Sheet เพื่อประเมินการปฏิบัติงาน

3.3 แบบประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ต่อวิธีการสอนงาน ซึ่งผู้วิจัยป้องกันการลำเอียงในการประเมินความพึงพอใจโดยใช้วิธีการประเมินรูปแบบออนไลน์ ผ่าน Google Form และไม่ระบุตัวตนผู้ประเมิน

การตรวจสอบความตรงของเครื่องมือก่อนการนำไปใช้
แบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิธีการสอนงาน และสื่อที่ต้องการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ต่อวิธีการสอนงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ผ่านการทดสอบความตรงในการนำไปใช้สอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการทำวิจัยเชิงสำรวจ และผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านการเงินและบัญชี เป็นผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และให้ความเห็นในการปรับปรุงเครื่องมือดังกล่าว ผ่านการบันทึกคะแนนความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม โดยใช้คะแนนจากการหาค่าของ Index of Item-Objective Congruence (IOC)

แบบสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน วิธีการสอนงาน และสื่อที่ต้องการ มีค่าถามที่ได้ มีค่า IOC รายข้อมากกว่า 0.5 (คะแนนน้อยที่สุด เท่ากับ 0.67 และคะแนนมากที่สุด เท่ากับ 1) จากค่าที่ได้บ่งชี้ว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

แบบประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ต่อวิธีการสอนงาน โดยข้อคำถามที่ได้ มีค่า IOC รายข้อมากกว่า 0.5 (คะแนนทุกข้อ เท่ากับ 1) จำนวน 6 หัวข้อ จากค่าที่ได้บ่งชี้ว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บข้อมูลมี 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาวิธีการสอนด้วยวิธีการ Coaching และข้อมูลเปรียบเทียบความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิธีการสอนด้วยวิธีการ Coaching

1. สอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อ และวิธีการสอนงานที่ต้องการ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และไม่ระบุตัวตน เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริง

2. บันทึกประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้จากการระดมสมอง ของผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 เดือน ก่อนที่จะวางแผนการสอนงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการเปรียบเทียบความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ก่อนและหลังการสอนงาน

1. ทดสอบความรู้ของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ (ก่อนและหลังการสอนงาน) โดยใช้แบบทดสอบออนไลน์ (Google Form) โดยไม่ระบุตัวตน

2. ตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ จากการคืนเรื่องจากระบบ SAP และการตรวจสอบความถูกต้องของการตรวจเอกสารด้านการเงินและบัญชีโดยหัวหน้างาน ซึ่งเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานตามปกติของงานด้านการเงินและบัญชีของคณะกรรมการวิจัยนี้จะนำข้อมูลดังกล่าวที่บันทึกต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 3 เดือน ก่อน และ หลังการสอนงาน มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

3. สอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ต่อวิธีการสอนงานและสื่อที่ใช้ในการเรียนรู้งาน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลของโครงการวิจัยนี้ประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1. เครื่องมือสำหรับเตรียมวิธีการสอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยคิดค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จาก 1) แบบสอบถามความคิดเห็น 2) แบบทดสอบความรู้ และ 3) แบบบันทึกประเด็นปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพแบบพรรณนา

2. เครื่องมือสำหรับการสอน วิเคราะห์โดยคิดค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3. เครื่องมือสำหรับการประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน จาก 1) ผลการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ก่อนและหลังการสอนงาน 2) สรุปผลการตรวจสอบความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและนำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพแบบพรรณนา และ 3) ผลประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ต่อวิธีการสอนงาน

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การสอนด้วยวิธีการ Coaching สำหรับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดังนี้

ผลจากการสอบถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงาน เกี่ยวกับ ปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อ และวิธีการสอนงานที่ต้องการ พบว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุระดับปานกลาง ซึ่งเป็นด้านที่สูงที่สุดของความคิดเห็น (ตารางที่ 1) สื่อสำหรับการสอนงานที่ต้องการในระดับมาก คือ คู่มือปฏิบัติงานทั้งแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแบบรูปเล่ม (ตารางที่ 2) วิธีการสอนงานที่ต้องการ คือ ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานแบบจับคู่และแบบกลุ่ม ขึ้นอยู่กับหัวข้อและเนื้อหาของการสอน (ตารางที่ 3) และประเด็นปัญหาจากเจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์มากกว่า พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ขาดความรู้ ความเข้าใจด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ รวมถึงการจัดทำและการตรวจสอบเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินยังไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน

ตารางที่ 1 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงานเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
|---|-----------|------|------------|
| 1. ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ | 3.0 | 1.0 | ปานกลาง |
| 2. ด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง | 3.0 | 1.0 | ปานกลาง |
| 3. ด้านขั้นตอนในการดำเนินการทำเบิกจ่าย และเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ (คำตอบแทน, ใช้สอย, วัสดุ, สาธารณูปโภค) | 1.5 | 0.5 | น้อยที่สุด |
| 4. ด้านขั้นตอนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ และเอกสารประกอบการเบิกจ่าย | 2.0 | 1.0 | น้อย |
| 5. ด้านขั้นตอนในการดำเนินการขออนุมัติการจัดโครงการฝึกอบรม และเอกสารประกอบการเบิกจ่าย | 2.5 | 0.5 | น้อย |
| 6. ด้านขั้นตอนวิธีการรับเงิน ตามประเภทของรายรับ และหลักฐานการรับเงิน | 2.0 | 0.0 | น้อย |
| 7. ด้านขั้นตอนวิธีการนำส่งเงิน และเอกสารประกอบการนำส่งเงิน | 1.5 | 0.5 | น้อยที่สุด |
| 8. ด้านการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (SAP) ในการเลือกใช้รหัสบัญชี (GL) เพื่อบันทึกข้อมูลในระบบการจ่ายเงิน และการจัดทำใบเบิกเงิน | 2.0 | 1.0 | น้อย |
| 9. ด้านการดำเนินการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (SAP) ในการตรวจสอบและรายงานการใช้จ่ายเงิน | 2.0 | 1.0 | น้อย |

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงานเกี่ยวกับสื่อการสอนงานที่ต้องการ

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อที่ต้องการใช้ในการเรียนรู้งาน | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ระดับ |
|--|-----------|------|---------|
| 1. คู่มือปฏิบัติงานแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 4 | 1 | มาก |
| 2. คู่มือปฏิบัติงานแบบรูปเล่ม | 4 | 0 | มาก |
| 3. รายการประเด็นที่พบข้อผิดพลาดพร้อมข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข (จัดทำเนื้อหาในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์) | 3.5 | 0.5 | ปานกลาง |

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ก่อนการสอนงานเกี่ยวกับวิธีการสอนงานที่ต้องการ

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการสอนงาน (โดยเลือกเพียง 1 ข้อ) | ร้อยละ |
|---|--------|
| 1. ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบจับคู่ | 0 |
| 2. ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบกลุ่ม | 0 |
| 3. ผู้มีประสบการณ์มากกว่าสอนงานให้ท่านแบบจับคู่และแบบกลุ่ม ขึ้นอยู่กับหัวข้อและเนื้อหาของการสอน | 100 |

จากผลการวิจัยข้างต้น จึงสรุปการสอนด้วยวิธีการ Coaching ดังนี้ 1) สอนงานแบบกลุ่ม โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่าจำนวน 2 คน สอนงานเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ สำหรับการปฏิบัติงานที่ใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และหลักเกณฑ์เดียวกันเช่น ระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้าง 2) สอนงานแบบจับคู่ สำหรับการปฏิบัติงานที่ใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และหลักเกณฑ์เฉพาะตามภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่เช่น ค่าใช้จ่ายโครงการคลินิกกายภาพบำบัด ค่าใช้จ่ายโครงการบริการวิชาการเป็นครั้งคราว (แบบหารายได้) สื่อที่ใช้ในการสอน คือ คู่มือปฏิบัติงานทั้งแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อง่ายต่อการสืบค้นใช้งาน และแบบ

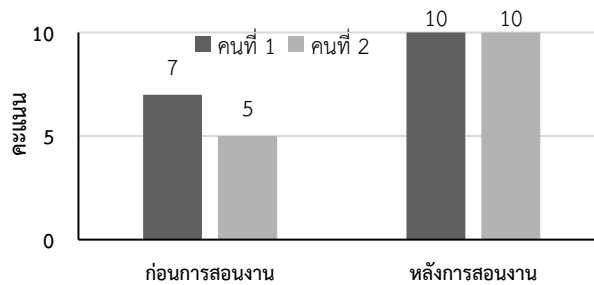
รูปเล่มเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับใช้งาน เนื้อหา ประกอบด้วย ระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้อง ตัวอย่างเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้ทราบตัวอย่างของเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินที่ถูกต้อง แบบตรวจสอบรายการเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินแต่ละประเภท เพื่อให้เอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินครบถ้วน และถูกต้องรวมถึงเอกสารแนะนำการเข้าถึงแหล่งความรู้สำหรับการสืบค้นด้วยตนเองให้สามารถเรียนรู้ระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือระเบียบที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ทันที ได้แก่ แหล่งความรู้ที่ 1 : เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง รวบรวมระเบียบการเบิกจ่ายเงินของกระทรวงการคลัง แหล่งความรู้ที่ 2 : เว็บไซต์ส่วนการคลัง มศว รวบรวมระเบียบการเบิกจ่ายเงินของกระทรวงการคลังระเบียบของมหาวิทยาลัย แหล่งความรู้ที่ 3 : หลักเกณฑ์การจ่ายของคณะกรรมการกำกับ มศว จาก Google Drive รวบรวมระเบียบการเบิกจ่ายเงินของคณะกรรมการกำกับ และแหล่งความรู้ที่ 4 : รายการประเด็นที่พบข้อผิดพลาดพร้อมข้อเสนอแนะ วิธีการแก้ไข จาก เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษาประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่พบในการปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ โดยมีระยะเวลาในการสอนตามแผนการสอน (ตารางที่ 4) ขั้นตอนแรกของการสอนงานแบบ Coaching ผู้สอนงานทำหน้าที่อธิบายกิจกรรมและแนะนำวิธีการเรียนรู้เพื่อปฏิบัติงานด้วยตนเองโดยไม่อธิบายรายละเอียดของเนื้อหาของงานในแต่ละด้าน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่สามารถเรียนรู้จากข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการทำงานและหาแนวทางแก้ไขด้วยตนเอง โดยอาศัยสื่อการเรียนรู้ที่ผู้สอนงานจัดเตรียมไว้ให้ ชักถามข้อสงสัยหรือขอคำปรึกษาเฉพาะกรณีที่ไม่เข้าใจเนื้อหา

ตารางที่ 4 แผนการสอนงาน

| ระยะเวลา | ลักษณะกิจกรรม | สื่อที่ใช้ |
|---|---|---|
| อธิบายกิจกรรมและวิธีการเรียนรู้งาน จำนวน 1 ครั้ง (3 ชั่วโมง) | | |
| 0.5 ชั่วโมง | ผู้สอนงานชี้แจงวัตถุประสงค์ อธิบายวิธีการทบทวนปัญหาและวิเคราะห์สาเหตุของความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และแนะนำสื่อการเรียนรู้ที่ให้ข้อมูลสำหรับการแก้ปัญหาดังกล่าว | |
| 0.5 ชั่วโมง | สอนงานแบบกลุ่ม / เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ศึกษาสื่อการเรียนรู้ และซักถามข้อสงสัยด้านกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงินบัญชีและงบประมาณ ด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหลักเกณฑ์การจ่ายของมหาวิทยาลัยและของคณะกรรมการกำกับและระเบียบโครงการบริการวิชาการ | เอกสารรวบรวมแหล่งความรู้จำนวน 4 แหล่ง แหล่งความรู้ที่ 1 : เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง แหล่งความรู้ที่ 2 : เว็บไซต์ส่วนการคลัง มศว แหล่งความรู้ที่ 3 : หลักเกณฑ์การจ่ายของคณะกรรมการกำกับ มศว จาก Google Drive แหล่งความรู้ที่ 4 : รายการประเด็นที่พบข้อผิดพลาดพร้อมข้อเสนอแนะ/แก้ไข จาก เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง |
| 1.0 ชั่วโมง | สอนงานแบบกลุ่ม - วิธีการ ขั้นตอนการตรวจสอบและจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินด้านขั้นตอนในการดำเนินการทำเบิกจ่าย และเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการบริหารงานของส่วนราชการ (คำตอบแทน, ใช้สอย, วัสดุ, สาธารณูปโภค) ด้านขั้นตอนในการดำเนินการขออนุมัติการจัดโครงการฝึกอบรมฯ และเอกสารประกอบการเบิกจ่ายด้านขั้นตอนในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ และเอกสารประกอบการเบิกจ่าย | 1. คู่มือปฏิบัติงานแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 2. คู่มือปฏิบัติงานแบบรูปเล่ม 3. แบบตรวจสอบรายการเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงินแต่ละประเภท |
| อธิบายกิจกรรมและวิธีการเรียนรู้งาน จำนวน 1 ครั้ง (3 ชั่วโมง) | | |
| 1.0 ชั่วโมง | สอนงานแบบจับคู่ - วิธีการ ขั้นตอนการตรวจสอบและจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินระเบียบโครงการบริการวิชาการ | รายการที่ 2- 4 |
| ช่วงทดลองปฏิบัติงาน | | |
| ตลอดเดือนธันวาคม 2563 | เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ปฏิบัติงานประจำของตนเอง โดยใช้สื่อการเรียนรู้ที่ผู้สอนงานจัดทำให้เป็นแนวทางในการป้องกัน และ / หรือแก้ไขข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ร่วมกับขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากผู้สอนงานเฉพาะกรณีที่เห็นเป็นชิ้นงานใหม่ และ/หรือเป็นงานที่ปฏิบัติตามระเบียบที่ออกใหม่ เมื่อเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ขอคำแนะนำ ผู้สอนงานจะใช้วิธีการตั้งคำถามกลับให้คิด โดยไม่บอกคำตอบในทันที เพื่อให้มีการวิเคราะห์แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันทั้งสองฝ่าย | รายการที่ 1 - 4 |

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 ผลการสอนด้วยวิธีการ Coaching ด้านความรู้และความถูกต้องในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จากการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่เกี่ยวกับ 1) ระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม 2) ระเบียบเกี่ยวกับการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง และ 3) ระเบียบเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง พบว่า ก่อนการสอนงานเจ้าหน้าที่การเงินใหม่มีคะแนนความรู้ไม่ถึงจำนวนเต็ม คนที่ 1 ขาดความรู้ด้านระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำนวน 1 ข้อ และระเบียบเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 2 ข้อ คนที่ 2 ขาดความรู้ด้านระเบียบเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม จำนวน 2 ข้อ และระเบียบเกี่ยวกับพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน 3 ข้อ โดยหลังการสอนงานเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ตอบคำถามในแบบทดสอบได้คะแนนเต็มทั้ง 2 คน (ภาพที่ 1) ซึ่งมีความรู้เพิ่มขึ้นร้อยละ 39.03



ภาพที่ 1 ผลการทดสอบความรู้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ก่อนและหลังการสอนงาน

2. การประเมินความถูกต้องในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ จากการบันทึกข้อมูลปริมาณความผิดพลาด ระยะเวลา 3 เดือนก่อนการสอนงาน (กันยายน 2563 - พฤศจิกายน 2563) และระยะเวลา 3 เดือน หลังการสอนงาน (มกราคม 2564 - มีนาคม 2564) ตามภาระงาน 5 ด้าน พบว่า ปริมาณความผิดพลาดของงานที่บันทึกได้หลังการสอนงานน้อยกว่าก่อนการสอนงานในทุก ๆ ด้าน จากค่าเฉลี่ยร้อยละ 18.95 เป็นร้อยละ 8.21 และประเด็นปัญหาที่พบก่อนการสอนงานส่วนใหญ่มาจากขาดความรู้ด้านระเบียบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และระเบียบพัสดุ เอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน และขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน แต่หลังการสอนงาน มีเพียงปัญหาขาดการศึกษาระเบียบการเบิกจ่ายที่ออกใหม่ และขาดความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 5) ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพด้านความถูกต้องมากขึ้น บ่งชี้ได้ว่าเป็นผลมาจากการได้รับการสอนงาน

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความถูกต้องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่

| ด้านที่ตรวจสอบความผิดพลาด | ความผิดพลาด / จำนวนเอกสารทั้งหมดที่ตรวจสอบ | | | | | |
|----------------------------------|--|--------|---|---------------|--------|--|
| | ก่อนการสอนงาน | | | หลังการสอนงาน | | |
| | จำนวน (ฉบับ) | ร้อยละ | ประเด็นที่พบส่วนใหญ่ | จำนวน (ฉบับ) | ร้อยละ | ประเด็นที่พบส่วนใหญ่ |
| 1. ตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน | 10/83 | 12.05 | 1. ขาดความรู้ระเบียบพัสดุ 2. ขาดความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบการพิมพ์เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง | 6/91 | 6.59 | ขาดความละเอียดรอบคอบด้านการตรวจสอบการพิมพ์เอกสารจัดซื้อจัดจ้าง |
| 2. จัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงิน | 15/138 | 10.87 | 1. ขาดความรู้ระเบียบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ 2. เอกสารประกอบการเบิกจ่ายไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน 3. ขาดความละเอียดรอบคอบในการจัดทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน และปึงงบประมาณที่ใช้ในการเบิกเงิน | 9/112 | 8.04 | 1. ขาดการศึกษา หลักเกณฑ์การเบิกจ่ายเงินค่าสอนอาจารย์พิเศษออนไลน์ และค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการออนไลน์ ซึ่งออกใหม่ก่อนการสอนงาน แต่เริ่มใช้ใน ช่วงหลังการสอนงาน 2. ขาดความละเอียดรอบคอบในการจัดทำเอกสารประกอบการเบิกจ่ายเงิน การระบุแหล่งงบประมาณ |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| ด้านที่ตรวจสอบความ ผิดพลาด | ความผิดพลาด / จำนวนเอกสารทั้งหมดที่ตรวจสอบ | | | | | |
|--|--|--------|---|-----------------|--------|--|
| | ก่อนการสอนงาน | | | หลังการสอนงาน | | |
| ผิดพลาด | จำนวน (ฉบับ) | ร้อยละ | ประเด็นที่พบ ส่วนใหญ่ | จำนวน (ฉบับ) | ร้อยละ | ประเด็นที่พบ ส่วนใหญ่ |
| 3. จัดทำใบเบิกเงิน งบประมาณ | 7/105 | 6.67 | 1. ขาดความรู้ระเบียบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ 2. ขาดความละเอียดรอบคอบใน การระบุแหล่งงบประมาณในการ เบิกเงิน และการพิมพ์ใบเบิกเงินไม่ ถูกต้องตามแหล่งงบประมาณ | 5/85 | 5.88 | ขาดความละเอียดรอบคอบใน การระบุแหล่งงบประมาณใน การเบิกเงิน |
| 4. ขออนุมัติค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ | 5/34 | 14.71 | 1. ขาดความรู้ระเบียบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ 2. ขาดความละเอียดรอบคอบใน การระบุปีงบประมาณที่ใช้ในการ เบิกเงิน | 1/26 | 3.85 | ขาดความละเอียดรอบคอบใน การระบุแหล่งงบประมาณ และ ปีงบประมาณที่ใช้ในการเบิก เงิน |
| 5. การตรวจสอบ งบประมาณและ รายละเอียดการขอ อนุมัติจัดโครงการ | 1/2 | 50.00 | 1. ขาดความรู้ระเบียบงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ 2. ขาดความละเอียดรอบคอบใน การตรวจสอบการพิมพ์รายการ ค่าใช้จ่ายแต่ละจุดไม่ตรงกัน | 1/6 | 16.67 | 1. ขาดการศึกษา หลักเกณฑ์ การเบิกจ่ายเงิน ซึ่งออกใหม่ ก่อนการสอนงาน แต่เริ่มใช้กับ โครงการที่เกิดขึ้นหลังการสอน งาน 2. ขาดความละเอียดรอบคอบ ในการตรวจสอบการพิมพ์ รายการค่าใช้จ่ายแต่ละจุดไม่ ตรงกัน |
| ค่าเฉลี่ย | | 18.95 | | | 8.21 | |

หลังจากการสอนงาน ผู้วิจัยได้ประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ต่อวิธีการสอนงาน พบว่ามีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน ดังนี้ 1) รูปแบบวิธีการสอนงาน 2) การถ่ายทอดข้อมูลของผู้สอนงาน 3) สื่อที่ใช้ในการสอนงาน 4) ความชัดเจนในเนื้อหาของข้อมูลที่สอนงาน 5) ความชัดเจนในการตอบข้อสงสัย และ 6) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้เพิ่มขึ้นและอย่างถูกต้อง ทำให้เห็นว่าการสอนงานข้างต้นทำให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่สามารถปฏิบัติงานได้

สรุปผลการวิจัย

การสอนงานด้วยวิธีการ Coaching ด้านการเงินและบัญชีสำหรับสำหรับเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เริ่มจากการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน สื่อ และวิธีการสอนงานที่ต้องการ ทดสอบความรู้ก่อนและหลังการสอนงาน รวมทั้งรวบรวมประเด็นปัญหาที่พบจากเจ้าหน้าที่การเงินที่มีประสบการณ์มากกว่า นำมาเป็นการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching ดังนี้

1. การสอนแบบผสมผสานระหว่างแบบกลุ่มและแบบจับคู่ ตามภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่แต่ละคน
2. สื่อ และเนื้อหาที่ใช้ในการสอนงาน ดังนี้

2.1 คู่มือปฏิบัติงาน ทั้งแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแบบรูปเล่ม

2.2 เอกสารแนะนำการเข้าถึงแหล่งความรู้ สำหรับการสืบค้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และความรู้ด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ

การสอนงานด้วยวิธีการ Coaching โดยใช้สื่อการสอนที่มาจากผลการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน ผลการทดสอบความรู้พื้นฐานเพื่อหาข้อบกพร่องที่ต้องได้รับการพัฒนา และค่านึงถึงรูปแบบการเรียนรู้และสื่อการสอนที่ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ ช่วยกระตุ้นและผลักดันให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามภาระงาน และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดน้อยลง จากร้อยละ 18.95 เป็นร้อยละ 8.21 และมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการสอนงานและสื่อที่ใช้

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ดำเนินการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching แบบผสมผสานระหว่างแบบกลุ่มและแบบจับคู่ ตามภาระงานของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่แต่ละคน ใช้สื่อการสอนที่เป็นคู่มือปฏิบัติงาน ทั้งแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และแบบรูปเล่ม รวมถึงเอกสารแนะนำการเข้าถึงแหล่งความรู้ สำหรับการสืบค้นเรียนรู้ด้วยตนเอง ด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับงานการเงิน บัญชี และงบประมาณ และความรู้ด้านระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ช่วยกระตุ้นและผลักดันให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามภาระงาน และมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลดน้อยลง และมีความพึงพอใจเป็นอย่างมากต่อการสอนงานและสื่อที่ใช้สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฬารัตน์ (2558) พบว่าการ Coaching ช่วยให้เจ้าหน้าที่ใหม่มีความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ วรพล (2564) ที่พบว่า การโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาช่วยให้บุคลากรมีความรู้เพิ่มมากขึ้น ด้วยลักษณะของการสอนงานแบบ Coaching ที่เน้นกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่การเงินใหม่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ ปิยะ (2558) ที่กล่าวถึงการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่และแนวคิดการเรียนรู้ด้วยการชี้แนะตนเอง ใช้ในการพัฒนาบุคคลได้รับรู้ถึงความสามารถในการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง โดยการสอนงานเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน การทดสอบความรู้ก่อนและหลังการสอน และคำนึงถึงการเรียนรู้และสื่อการสอนที่ตรงกับความต้องการของเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ สมภาพ (2560) ที่กล่าวว่าผู้สอนงานและผู้รับการสอนเลือกรูปแบบการสอนที่เหมาะสมจะเป็นประโยชน์มากที่สุดในการเรียนรู้งาน และการศึกษาของ ศศิธร (2561) ที่ใช้การเก็บข้อมูลในการปฏิบัติงานก่อนและหลัง ให้ทราบข้อมูลความผิดพลาด สำหรับประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากที่กล่าวมานี้ จึงอาจกล่าวได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่การเงินใหม่ที่ร่วมโครงการวิจัยนี้มีความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่การเงินใหม่ได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากข้อผิดพลาดที่ผ่านมา และอยู่ในช่วงของวัยทำงานจึงเรียนรู้ได้เร็ว โดยผู้สอนงานที่มีประสบการณ์มากกว่าเป็นผู้ให้การสนับสนุนโดยการจัดทำสื่อการเรียนรู้ที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน รวมถึงการแนะนำแนวทางทบทวนและวิเคราะห์ปัญหาในการทำงาน และการหาคำตอบของปัญหาด้วยตนเองโดยยึดหลักปฏิบัติและกฎระเบียบทางการเงินและการบัญชีโดยเคร่งครัด

อย่างไรก็ตามการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching ในงานวิจัยนี้ไม่ได้นำไปเปรียบเทียบกับผลงานวิจัยอื่น ซึ่งมีวิธีการสอนงานในรูปแบบอื่น เช่น ผลการศึกษาของทรงธรรม และคณะ (2563) ใช้เทคนิคการสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงาน (On the job training) โดยมีกระบวนการวิเคราะห์งาน การเตรียมการสอนงาน การสอนงานระหว่างปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานอื่นในสถานศึกษาสามารถนำวิธีการสอนงานด้วยวิธีการ Coaching ไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรสายปฏิบัติการในสายงานด้านอื่น ๆ ได้ แต่ควรเริ่มการสอนงานตั้งแต่บุคลากรใหม่เข้ามาปฏิบัติงานในช่วงทดลองงาน เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานอย่างได้ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานในระยะเวลา 3 เดือนก่อนและหลังการสอนงานซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยังไม่ครอบคลุมงานทุกด้านตามภาระงานจึงควรมีการเพิ่มระยะเวลาการเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการสอนงาน เพื่อให้เห็นผลเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. งานวิจัยนี้ไม่ได้มีแบ่งกลุ่มตัวอย่างเพื่อสอนงานแบบเปรียบเทียบ การศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างการสอนงานมากกว่า 1 วิธี เพื่อให้ประเมินได้ว่าวิธีการสอนงานที่เลือกเป็นวิธีการที่ดีที่สุดสำหรับการสอนงานเจ้าหน้าที่ใหม่

กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยนี้สามารถดำเนินการได้สำเร็จบรรลุมวตลุดประสงค์ มาจากการได้รับสนับสนุนทุนวิจัย และสถานที่ในการเก็บข้อมูล จากคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่สนับสนุนให้ทำงานวิจัยนี้ โดยเฉพาะคณบดีคณะกายภาพบำบัด อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิธินันท์ ชัยศิริ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำในการทำวิจัย อาจารย์ปิยนุช

ยอดสมสวย อาจารย์ สังกัดคณะกายภาพบำบัด นางสาวมาลี สอนดา ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดีคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ และนางสาววรินทร์ วิมุติสุนทร นักวิชาการเงินและบัญชี สังกัดส่วนการคลัง ที่กรุณาเป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาเรื่องมีอิวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- จุฬารัตน์ หัวหาญ และอรชร อินทองปาน. 2558. การวิจัยและพัฒนารูปแบบการโค้ชเพื่อพัฒนาความสามารถใน
การปฏิบัติงานด้านการบริการสุขภาพ. วารสารพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. 25(1): 167-177.
- ชาลินี ทองใบ ยุพาวดี แก้วกุล อริยา พุ่มพวง และสุภาพร สีบุญ. 2563. การวิเคราะห์สภาพปัญหาในการบริหารเงินสำรองจ่าย
ของคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิชาการ ปชมท. 9(2): 166-174.
- ทรงธรรม ดีวานิชสกุล และนภดล กลิ่นทอง. 2563. การพัฒนาชุดฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานในขณะปฏิบัติงาน (On the job
training) สำหรับหัวหน้างานสายการผลิตในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน. วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
19(3): 111-118.
- ปิยะ ศักดิ์เจริญ. 2558. ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่และแนวทางการเรียนรู้ด้วยการชี้นำตนเอง: กระบวนการเรียนรู้เพื่อการส่งเสริม
การเรียนรู้ตลอดชีวิต. วารสารพยาบาลทหารบก. 16(1): 8-13.
- มนูญ พรหมพลีวรรณ. 2562. ความแตกต่างของ TEACHER / TRAINER / INSTRUCTOR / COACH / COUNSELOR /
CONSULTANT / ADVISER / MENTOR และ GUEST SPEAKER. [Online]. Available:
<http://www.ipluscenter.com/>. (สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 2563).
- วรพล วิแหลม. 2564. รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการโค้ชและการดูแลให้คำปรึกษาสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วารสารธรรมศาสตร์. 40(2): 98-115.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล. 2558. การโค้ชเพื่อการรู้คิด (Cognitive Coaching). พิมพ์ครั้งที่ 5. จรัสนิทวงศ์การพิมพ์.
กรุงเทพมหานคร. 375 หน้า.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล. 2563. หัวใจของการเรียนรู้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.
9 หน้า.
- ศศิธร ทองวิวัฒน์. 2561. ผลการพัฒนาคู่มือการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการวิชาการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.
วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย. 8(3): 385-392.
- สมาพร มณีอ่อน. 2560. การพัฒนาครูในศตวรรษที่ 21 โดยใช้เทคนิคการโค้ช (Coaching). วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร. 15(2): 61-73.