

แนวทางการปรับปรุง พัฒนา ระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบจำลอง CIPP Model

Guidelines for improving and developing the Government Accounting Quality Assessment (GAQA) system for government agencies at the disbursement unit level in Phuket Province, using the CIPP Model

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานในการรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐผ่านระบบ GAQA (2) เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้กรอบแนวคิดแบบจำลอง CIPP Model ผู้ให้ข้อมูลหลักคือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงานและรายงานผลผ่านระบบ GAQA แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มที่ได้คะแนนไม่เต็มจำนวน 10 หน่วยงาน 2) กลุ่มที่ได้คะแนนเต็มจำนวน 15 หน่วยงาน และสัมภาษณ์เชิงลึกเจ้าหน้าที่สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบประเมินตามกรอบ CIPP Model และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินงานระบบ GAQA ได้แก่ ด้านบริบท พบว่าขาดการสื่อสารและกำกับติดตามอย่างต่อเนื่อง ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าด้านบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ การโยกย้ายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการ เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน ความคลาดเคลื่อนของข้อมูลทางบัญชี และการจัดส่งรายงานเกินกำหนด สำหรับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงคู่มือและแนวปฏิบัติให้มีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน การเสริมสร้างระบบสนับสนุนและการให้คำปรึกษาเชิงเทคนิค รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบและติดตามผลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA), แบบจำลอง CIPP Model, ส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่าย

Abstract

This research aimed to (1) study the important problems and obstacles of the operational process in reporting the results of the performance evaluation of government accounting through the GAQA system (2) to find ways to improve and develop the evaluation of the quality of government accounting of government agencies at the disbursement unit level in Phuket Province.

This qualitative research employed the CIPP Model framework. The primary informants were officials responsible for operational performance and reporting through the GAQA system, divided into two groups: 1) 10 organizations that received below-average scores, and 2) 15 organizations that received full scores. In-depth interviews were also conducted with four officials from the Phuket Provincial Treasury Office. The research instrument was an evaluation form based on the CIPP Model, and descriptive statistics were used for data analysis.

The research findings revealed that the major problems and obstacles to implementing the GAQA system included: contextual aspects, specifically a lack of continuous communication and monitoring; input factors, including a lack of knowledge and understanding of performance evaluation criteria for government accounting, and staff transfers; and process aspects, such as incomplete documentation, accounting data discrepancies, and late report submissions. Recommendations for improvement and development include focusing on continuous staff capacity building, updating and clarifying manuals and guidelines, strengthening support systems and technical consultation, and enhancing the efficiency of auditing and monitoring processes.

Keywords: Government Accounting Quality Assessment System (GAQA), CIPP Model, Government Disbursement Unit Level

บทนำ

การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยเริ่มต้นภายใต้การปฏิรูประบบราชการ โดยมุ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชน (เรวัต, 2560) ต่อมาได้พัฒนาไปสู่แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเน้นความโปร่งใส ความถูกต้อง และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรภาครัฐ หนึ่งในกลไกสำคัญของการปฏิรูปด้านการเงินการคลังคือการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System: GFMS) มาใช้ เพื่อยกระดับคุณภาพข้อมูลทางการเงินและบัญชีของหน่วยงานภาครัฐ (ไพรัช พลรัักษ์, 2562)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานผ่านระบบ GFMS พบปัญหาความคลาดเคลื่อนของข้อมูลทางบัญชี อันเนื่องมาจากความซับซ้อนของระบบ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจ และความพร้อมของบุคลากร ส่งผลให้ข้อมูลทางการเงินของหน่วยงานภาครัฐบางส่วนไม่ถูกต้องครบถ้วน กรมบัญชีกลางจึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ เพื่อกำกับดูแลและพัฒนาคุณภาพงานบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นความถูกต้อง ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความมีประสิทธิภาพ (กรมบัญชีกลาง, 2552)

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กรมบัญชีกลางได้พัฒนาระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (Government Accounting Quality Assurance and Evaluation System: GAQA) เพื่อเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานผลการประเมิน ลดภาระด้านเอกสาร และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่าย (กรมบัญชีกลาง, 2563) อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินย้อนหลังของหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต พบว่า ยังมีหน่วยงานจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถผ่านเกณฑ์การประเมินได้ครบถ้วน สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการรายงานผลผ่านระบบ GAQA (สำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต, (2567)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและการรายงานผลการประเมินผ่านระบบ GAQA ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต พร้อมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา ระบบ โดยประยุกต์ใช้แบบจำลองการประเมิน CIPP Model ประกอบด้วย การประเมินด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบัญชีภาครัฐและเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังของภาครัฐอย่างยั่งยืน

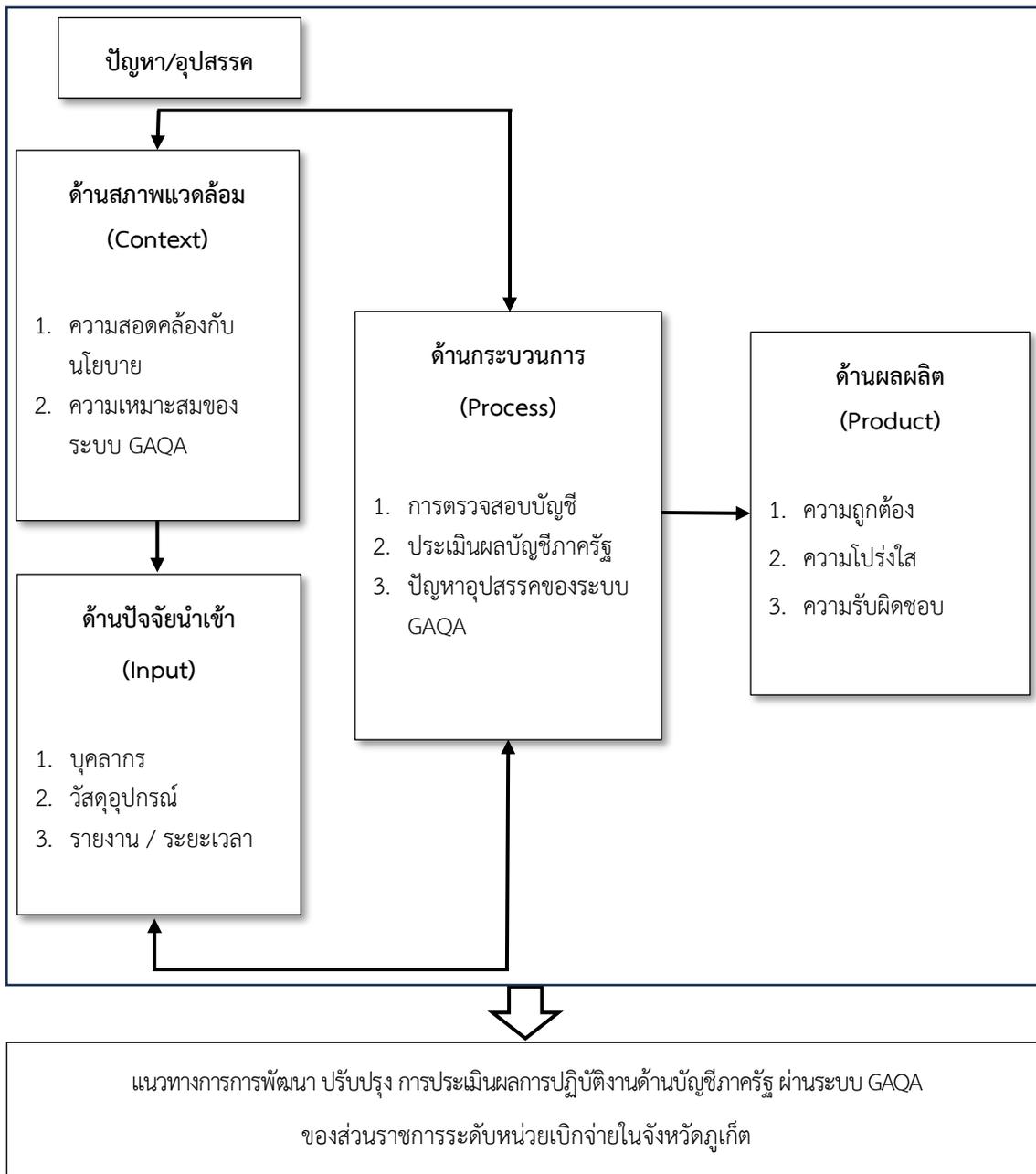
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานในการรายงานผ่านระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ GAQA ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อหาแนวทางการปรับปรุง พัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ ผ่านระบบ GAQA ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ GAQA ได้อย่างครอบคลุม และเชื่อมโยงไปสู่การกำหนดแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างเป็นระบบ ผู้วิจัยนำรูปแบบการประเมิน CIPP Model ตามแนวทางของ Stufflebeam, D.L. (2000) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. การประเมินด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม (Context Evaluation) เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อม นโยบาย กฎหมาย การสื่อสาร และการกำกับติดตาม
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation) เพื่อพิจารณาความพร้อมของทรัพยากร บุคลากร ความรู้ ความพร้อมของระบบ คู่มือและทรัพยากร
3. ด้านกระบวนการ (Process Evaluation) เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น
4. ด้านผลผลิต (Product Evaluation) เพื่อประเมินผลลัพธ์และความสำเร็จของการดำเนินงาน ด้านคุณภาพบัญชี ความถูกต้อง ความโปร่งใส และผลการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยและขอบเขตการวิจัย โดยมีวิธีการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 พื้นที่ในการศึกษาคือส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต จำนวน 96 หน่วยงาน

1.2 ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านบัญชีและการรายงานผลผ่านระบบ GAQA จำนวน 25 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้คะแนนไม่เต็ม จำนวน 10 หน่วยงาน และที่กลุ่มที่ได้คะแนนเต็ม จำนวน 15 หน่วยงาน

1.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงของสำนักงานคลังจังหวัดภูเก็ต จำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานระบบการคลัง จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ตรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานของหน่วยงานโดยตรง สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยจัดเตรียมหัวข้อคำถามอย่างกว้าง ๆ สามารถแทรกหรือเพิ่มเติม ปรับเปลี่ยนประเด็นคำถามเพื่อซักถามเมื่อต้องการให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกระหว่างการสัมภาษณ์ได้

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความ (Index of Item Objective Congruence: IOC) การตรวจสอบความตรงรายข้อด้วยการนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นพร้อมโครงสร้างการวิจัยฉบับย่อที่มีรายละเอียดของชื่อเรื่องวิจัย วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามศัพท์ เป็นต้น นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามเจาะลึกเพื่อต้องการได้ข้อมูลที่อยู่ในตัวผู้ให้สัมภาษณ์อย่างละเอียดถี่ถ้วน

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลก่อน โดยใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

3.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วจะถูกนำมาทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ให้ความสำคัญในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพื่อนำมาสังเคราะห์และจัดกลุ่มข้อมูล ให้เป็นหมวดหมู่ตามกรอบแนวคิดรูปแบบ CIPP model ทั้งนี้จะอภิปรายและนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบพรรณนาความ (Descriptive) เพื่อสะท้อนผลการวิเคราะห์อย่างครบถ้วนและเป็นระ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA System) ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต โดยใช้แบบจำลอง CIPP Model ผู้วิจัยจึงสรุปผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง โดยแยกข้อมูลระหว่างหน่วยเบิกจ่ายที่ได้คะแนนเต็ม และหน่วยเบิกจ่ายที่ได้คะแนนไม่เต็ม เพื่อนำไปศึกษาและพัฒนาเป็นแนวทาง ให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในหัวข้อที่ได้คะแนนไม่เต็ม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA System) ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต

องค์ประกอบ CIPP Model	ประเด็นการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรค	ผลการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ	
		หน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม	หน่วยงานที่ได้คะแนนไม่เต็ม
ด้านบริบท (Context)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ สอดคล้องนโยบาย ➤ นโยบายระบบ GAQA 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีนโยบายชัดเจน กำกับติดตาม ต่อเนื่อง สอดคล้องแนวทางการประเมินผลบัญชีภาครัฐ ● ไม่พบปัญหาและอุปสรรค 	<ul style="list-style-type: none"> ■ การสื่อสารจากต้นสังกัดของหน่วยเบิกจ่ายไม่ต่อเนื่อง ขาดความชัดเจนในการดำเนินงาน ■ ไม่พบปัญหาและอุปสรรค
ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ บุคลากร ➤ วัสดุอุปกรณ์ ➤ เอกสารหลักฐาน/ระยะเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ● มีประสบการณ์ มีความรู้ความเข้าใจระบบ GAQA ● ไม่พบปัญหาและอุปสรรค ● เอกสารหลักฐานพร้อม ถูกต้องสามารถรายงานได้ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ขาดความรู้ ประสบการณ์ และมีการโยกย้ายระหว่างปีงบประมาณ ■ ไม่พบปัญหาและอุปสรรค ■ ขาดความต่อเนื่องในการเก็บเอกสาร ระยะเวลาที่จำกัด
ด้านกระบวนการ (Process)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ การตรวจสอบบัญชี 	<ul style="list-style-type: none"> ● ดาวโหลดรายงานบัญชีในระบบ New GFMS Thai เป็นปัจจุบัน นำเข้าขงบทดลองในระบบ GAQA ได้ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ นำเข้าขงบทดลองไม่ถูกต้อง /ไม่ครบถ้วน และแก้ไขไม่ได้

องค์ประกอบ CIPP Model	ประเด็นการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรค	ผลการวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ	
		หน่วยงานที่ได้คะแนนเต็ม	หน่วยงานที่ได้คะแนนไม่เต็ม
	➤ การประเมินบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> ● แนบเอกสารเข้าระบบได้ถูกต้อง ● สามารถใช้สูตร/โปรแกรมช่วยตรวจสอบบัญชีแยกประเภททั่วไปและชี้แจงผลต่างที่เกิดขึ้นได้ ● ส่งรายงานภายในเวลาที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ■ แนบหลักฐานผิดประเภทไม่สามารถชี้แจงผลต่างที่เกิดขึ้น ■ การส่งรายงานช้ากว่ากำหนด
ด้านผลผลิต (Product)	➤ ความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> ● เอกสารหลักฐาน มีความครบถ้วนส่งผลให้คะแนนด้านความถูกต้องได้เต็มและเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพการบัญชีภาครัฐของหน่วยเบิกจ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ผลคะแนนด้านความถูกต้องเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพการบัญชีภาครัฐของหน่วยเบิกจ่าย
	➤ ความโปร่งใส	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลทางบัญชีต่อสาธารณะได้อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลต่อการได้คะแนนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เจ้าหน้าที่เปิดเผยข้อมูลทางบัญชีต่อสาธารณะได้อย่างโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ ส่งผลต่อการได้คะแนนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
	➤ ความรับผิดชอบ	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตามการส่งรายงานให้ทันต่อเวลาที่กำหนดส่งผลให้คะแนนได้เต็มและเป็นไปตามเกณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถส่งรายงานประจำเดือนได้ครบถ้วน และส่งล่าช้ากว่ากำหนด ส่งผลให้คะแนนไม่เป็นไปตามเกณฑ์

ส่วนที่ 2 ผลแนวทางการปรับปรุง พัฒนา การใช้งานระบบประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจด้านการบันทึกบัญชี

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นตรงกันว่า ความรู้ความเข้าใจด้านการบันทึกบัญชีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญต่อคุณภาพรายงานทางการเงินและผลการประเมินผ่านระบบ GAQA เนื่องจากผลการประเมินอ้างอิงจากข้อมูลที่บันทึกในระบบ New GFMS Thai หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านบัญชีพื้นฐานและสามารถตรวจสอบรายงานได้อย่างสม่ำเสมอ จะช่วยลดข้อผิดพลาดและสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที ส่งผลให้การประเมินมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ด้านการปรับปรุงและพัฒนาระบบ GAQA

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าระบบ GAQA ควรได้รับการปรับปรุงให้มีความเสถียรสูง รองรับการใช้งานพร้อมกันของหน่วยงานทั่วประเทศในช่วงเวลาการประเมิน เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและปริมาณผู้ใช้งานจำนวนมาก ส่งผลให้ระบบล่มและการแนบไฟล์ล่าช้า นอกจากนี้ เมนูและข้อความแจ้งเตือนบางส่วนยังสร้างความสับสนแก่ผู้ใช้งาน จึงควรปรับปรุงให้มีความสอดคล้อง ชัดเจน และลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดความคลาดเคลื่อนในการประเมินตนเองของหน่วยงาน

3. ด้านการฝึกอบรมและแนวทางปฏิบัติ

ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการบันทึกบัญชี การสอบทานรายงานจากระบบ New GFMS Thai และแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ โดยเฉพาะการอบรมเชิงปฏิบัติการก่อนช่วงการประเมิน รวมถึงการติดตามและแจ้งข้อผิดพลาดด้านบัญชีของสำนักงานคลังจังหวัดอย่างสม่ำเสมอตลอดปีงบประมาณ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันท่วงทีและลดความผิดพลาดก่อนการประเมินตนเองผ่านระบบ GAQA

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การหมุนเวียนและโยกย้ายบุคลากรในระบบราชการส่งผลให้หน่วยงานขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการประเมินผลผ่านระบบ GAQA เจ้าหน้าที่ใหม่มักขาดความรู้ทั้งด้านการบันทึกบัญชี การจัดทำรายงาน และการส่งรายงานตามระยะเวลาที่กำหนด ส่งผลให้การรายงานล่าช้าและกระทบต่อผลการประเมิน ในขณะที่หน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่อเนื่องและได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัดจะมีผลการประเมินที่ถูกต้องและพบข้อผิดพลาดน้อย

5. ด้านนโยบายและการกำกับติดตาม

สำนักงานคลังจังหวัดมีบทบาทสำคัญในการกำกับ ติดตาม และตรวจประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ โดยใช้ผลการประเมินผ่านระบบ GAQA เป็นตัวชี้วัดการดำเนินงานของหน่วยงานในจังหวัด จึงจำเป็นต้องมีการวางแผน ประสานงาน และสื่อสารแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การประเมินเป็นประจำทุกปี

6. ด้านระบบสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐาน

ปัญหาความไม่เสถียรของระบบ GAQA และข้อจำกัดด้านระบบอินเทอร์เน็ตของบางหน่วยงาน ส่งผลให้การประเมินและการแนบเอกสารล่าช้า ทั้งในส่วนของผู้ประเมินตนเองและผู้ตรวจประเมิน จึงควรปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดขั้นตอนหรือการแจ้งเตือนที่ไม่จำเป็นซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน

7. ด้านระยะเวลาในการประเมิน

ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าควรพิจารณาขยายระยะเวลาในการเปิดระบบ GAQA โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีปริมาณสินทรัพย์และพัสดุจำนวนมาก หรือมีหน่วยงานย่อยในกำกับดูแล เนื่องจากต้องใช้เวลามากในการตรวจสอบและปรับปรุงบัญชี หากระยะเวลาจำกัดเกินไปอาจทำให้การดำเนินงานเร่งรัดและเกิดความผิดพลาดได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการใช้งานระบบการประเมินผลคุณภาพการบัญชีภาครัฐ (GAQA) ของส่วนราชการระดับหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต จากการอภิปรายผลโดยใช้กรอบแนวคิด CIPP Model สามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อม (Context Evaluation)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ตให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐ มีการถ่ายทอดนโยบายจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาคอย่างชัดเจน และสนับสนุนการใช้ระบบ GAQA เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดการใช้เอกสาร และลดระยะเวลาในการประเมิน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านการประสานงาน และความเข้าใจในรายละเอียดของเกณฑ์การประเมินในบางประเด็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พงษ์นิมิต (2560) ที่พบว่า นโยบายและการบริหารจัดการ รวมถึงสภาพแวดล้อมองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิมา มารยาท (2561) ที่ระบุว่าระบบการประเมินผลที่มีความสอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์องค์กร จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุฮัมหมัด อารีฟิน นาซูดิออน และคณะ (2568) ที่ชี้ว่าการขาดการประสานงานและความไม่สอดคล้องระหว่างแผนงานกับการปฏิบัติ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายเชิงประสิทธิภาพ

1.2 ด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)

หน่วยงานได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยี และระบบอินเทอร์เน็ตเพียงพอ แต่ปัญหาสำคัญอยู่ที่บุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ใหม่หรือผู้ที่ไม่มีความรู้พื้นฐานด้านบัญชี ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชีและการรายงานผ่านระบบ GAQA ส่งผลต่อคะแนนการประเมิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พงษ์นิมิต (2560) ที่พบว่า การสนับสนุนทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพงานบัญชี และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์ประภา สีชา เห่ง (2562) ที่ระบุว่าความพร้อมด้านระบบ GFMS และวัสดุอุปกรณ์ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านบุคลากรยังเป็นข้อจำกัดสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพรัช พลรักษ์ (2562) ที่พบว่า การโยกย้ายบุคลากรและคุณวุฒิที่ไม่ตรงสายงานส่งผลต่อความเข้าใจในการใช้ระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ สายแก้ว และสุภา สุทธิเกียรติ (2566) ที่พบว่าปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่มาจากความรู้และทักษะของบุคลากร มากกว่าตัวระบบเอง

1.3 ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process Evaluation)

หน่วยงานยังมีความสับสนในการตีความเกณฑ์และขั้นตอนการประเมิน รวมถึงปัญหาความไม่เสถียรของระบบ GAQA ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้การประเมินล่าช้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีสุดา เย็นใส (2561) ที่พบว่าระบบบัญชีคอมพิวเตอร์มีปัญหาความไม่เสถียร ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลลที เพ็งวิภาค และศาศวัต เฟ่งแพ (2565) ที่ระบุว่าปริมาณงาน ความไม่ชำนาญ และการขาดการพัฒนากระบวนการอย่างต่อเนื่องเป็นอุปสรรคสำคัญ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบนกิ บีร์กีลี และคามิล อารีฟ เคิร์กอีซ (2564) ที่พบว่าการดำเนินโครงการโดยใช้ CIPP Model หากขาดการสื่อสารและการติดตามอย่างจริงจัง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสนและไม่เข้าใจเป้าหมายของระบบ

1.4 ด้านผลผลิต (Product Evaluation)

การประเมินผ่านระบบ GAQA ช่วยสะท้อนความถูกต้อง โปร่งใส และความรับผิดชอบของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม คุณภาพผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับ การติดตามงานตลอดปีงบประมาณ หากขาดการควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อคะแนนการประเมิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ รามา อันติกา ทีโอ ราห์มัน และคณะ (2562) ที่พบว่าการประเมินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยเพิ่มความโปร่งใส ลดข้อผิดพลาด และทำให้การบริหารงบประมาณมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ มูฮัมหมัด อารีฟีน นาซุติออน และคณะ (2568) ที่ชี้ว่าความไม่สอดคล้องของข้อมูล และการขาดการติดตามอย่างเป็นระบบส่งผลกระทบต่อการบรรลุตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ

2. แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาโดยหน่วยงานต้นสังกัดและผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน จากการอภิปรายผล พบว่าแนวทางการพัฒนาที่สำคัญประกอบด้วย

2.1 แนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา ระบบ GAQA โดยกรมบัญชีกลาง และสำนักงานคลังจังหวัด

1. การพัฒนาระบบ GAQA ให้สอดคล้องกับสภาพการใช้งานจริงกรมบัญชีกลางควรศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของระบบในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งก่อนและหลังการประเมิน เพื่อปรับปรุงเมนู ขั้นตอน หรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นให้เหมาะสมกับบริบทการใช้งานจริงของหน่วยเบิกจ่าย ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความเสถียรของระบบ

2. การปรับปรุงคู่มือและสื่อสนับสนุนการใช้งาน ควรปรับปรุงคู่มือการใช้งานให้เป็นปัจจุบัน ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คลิปวิดีโอสาธิตในแต่ละหัวข้อ พร้อมตัวอย่างเอกสารประกอบ เพื่อให้หน่วยงานมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง กรมบัญชีกลางควรจัดฝึกอบรมด้านระเบียบแนวทางการประเมิน และการใช้งานระบบ GAQA เป็นประจำทุกปี โดยเฉพาะรองรับกรณีเจ้าหน้าที่โยกย้ายหรือบรรจุใหม่ ซึ่งอาจทำให้เกิดช่องว่างด้านความรู้และส่งผลให้หน่วยงานได้คะแนนไม่เต็ม

4. บทบาทของสำนักงานคลังจังหวัดในการกำกับติดตาม สำนักงานคลังจังหวัดควรจัดอบรมมากกว่าปีละหนึ่งครั้ง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน และติดตามรายงานผ่านระบบ New GFMS Thai อย่างสม่ำเสมอ พร้อมแจ้งเตือนข้อผิดพลาดเคลื่อนให้หน่วยงานแก้ไขทันที รวมทั้งจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความคุ้นเคยกับระบบ เนื่องจากการประเมินทำปีละหนึ่งครั้ง อาจทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

จากแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาระบบ GAQA โดยสำนักงานคลังจังหวัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รามา อันทิกา ทีโอ ราห์มัน, กุส อีเรียนโต, โรซิติ (2562) ที่ทำการประเมินผลการใช้งานระบบงบประมาณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Budgeting ในรัฐบาลท้องถิ่นของจังหวัดจาการ์ตาโดยใช้แนวทาง CIPP Model โดยพบว่า การฝึกอบรม บุคลากรเป็นกุญแจสำคัญในการทำให้ระบบนี้ประสบความสำเร็จ และระบบ e-Budgeting ช่วยให้คุณภาพของ งบประมาณมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาส่งเสริมบทบาทของการบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2 แนวทางการปรับปรุง และพัฒนา โดยหน่วยงานต้นสังกัด และผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีบทบาทในการควบคุม สั่งการ พร้อมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานด้าน บัญชีภาครัฐของหน่วยงาน อย่างจริงจังและชัดเจน การติดตามเป็นระยะหรือเป็นไตรมาส ควรมีการฝึกอบรมให้แก่ หน่วยงานภายใต้การกำกับ เพื่อชี้แจงแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน แลกเปลี่ยนข้อมูล แนวทางการแก้ไขของหน่วยงานใน จังหวัดอื่นภายใต้สังกัดเดียวกัน เพื่อให้ส่วนกลางได้ทราบปัญหาอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วน ภูมิภาคจะได้บูรณาการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2. ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือระบบ สารสนเทศ ที่ทันสมัยรองรับการการปฏิบัติงาน เพราะปัจจัยเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการช่วยให้การปฏิบัติงานเกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น

จากแนวทางการปรับปรุง และพัฒนา ระบบ GAQA โดยผู้บริหารของหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัดภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารูวรรณ พงษ์นิมิตร (2560, 30-37) ที่ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีระดับ หน่วยเบิกจ่าย (GFMS) ของโรงพยาบาลเสนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงาน ด้านบัญชี ได้แก่ นโยบายและการบริหารจัดการ การใช้ GFMS ของบุคลากร และสิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่ง ปัจจัยดังกล่าว เป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวทางการปรับปรุง และพัฒนา โดยผู้ใช้ระบบ GAQA

1. เจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบศึกษาข้อมูลเพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย หลักเกณฑ์ และแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติงานด้านบัญชี และศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ GAQA ให้เข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจใน ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทางการประเมินที่เกี่ยวข้องจะทำให้เข้าใจในกระบวนการประเมินในระบบ GAQA เมื่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอสามารถช่วยให้การดำเนินการประเมินตนเองและรายงานผลไม่เป็นปัญหาอุปสรรคในการ ปฏิบัติงาน

2. การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กับต้นสังกัด หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคลังให้มาก ขึ้น เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการประสานงานระหว่างกัน

จากแนวทางการปรับปรุง และพัฒนา ระบบ GAQA โดยเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานของหน่วยเบิกจ่ายในจังหวัด ภูเก็ต สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิลลา มารยาท (2560) ที่ทำการศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ โดยพบว่า การรับรู้และความเข้าใจของ

พนักงานมีความเชื่อมั่นและยอมรับในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาตนเองและปรับปรุงการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาครอบคลุมหน่วยงานในจังหวัดอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในระดับภูมิภาคอื่นๆ
2. ศึกษาเชิงปริมาณเพิ่มเติม เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลลัพธ์ของระบบ GAQA
3. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและผู้ตรวจสอบต่อระบบ GAQA เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาระบบในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมบัญชีกลาง. (2552). *การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการระดับกรม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553*. กรมบัญชีกลาง. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0410.3/ว391 ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2552. <https://saraban-law.cgd.go.th/CGDWeb>
- กรมบัญชีกลาง. (2563). *เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. กรมบัญชีกลาง. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0410.3/ว6 ลงวันที่ 10 มกราคม 2560 <https://saraban-law.cgd.go.th/CGDWeb>
- กัลลที เพ็งวิภาค และศาศวัต เฟ่งแพ (2022). การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม. *Journal of Modern Learning Development*, 7(2), 56–64. สืบค้น จาก <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jomld/article/view/252410>
- จารุวรรณ พงษ์นิมิตร. (2019). การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านบัญชีระดับหน่วยเบิกจ่าย (GFMS) ของโรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม*, 14(3), 30–37. สืบค้น จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/MKHJ/article/view/199095>
- จิราภรณ์ สายแก้ว, & สุภา สุทธิเกียรติ. (2024). การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านบัญชีภาครัฐของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธนบุรี (ฉบับ บัณฑิต ศึกษา)*, 2(2), 34-44.

ทิพย์ประภา สีชาเหง้า, รัชดา ภัคดียิ่ง (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านบัญชี ด้วยระบบ GFMS ของหน่วยงานศาล ในสังกัดสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 4. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(1), 88–98. สืบค้น จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/neuarj/article/view/230698>

ไพรัช พลรักษ์. (2562). *การประเมินผลระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) กรมราชทัณฑ์*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. <https://tdc.thailis.or.th/tdc/advance.php>

ศรีสุตา เย็นใส, 2561. *การประเมินการใช้ระบบบัญชี อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารท้องถิ่นของ เทศบาลในจังหวัดนครศรีธรรมราช* (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช).

สลิลลา มารยาท (2560). *การศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา การไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Nasution, M. A., Ginting, W. O., Revida, E., & Trimurni, F. (2025). *Evaluation model of sustainable development planning in regional policy implementation and local government administration*. *Journal of Ecohumanism*, 4(1), 1595–1609.

Rahman, R. A., Irianto, G., & Rosidi, R. (2019). Evaluation of E-budgeting implementation in provincial government of DKI Jakarta using CIPP model approach. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 8(10), 2677–2685.

Stufflebeam, D. L. (2000). The CIPP model for evaluation. In *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation* (pp. 279-317). Dordrecht: Springer Netherlands.

Stufflebeam, D.L. (2000). *The CIPP Model for Evaluation*.