

## บทที่ 6

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผล

การศึกษาเรื่อง การนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาใช้ในกรมสุขภาพจิต ผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในการนำระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) มาใช้ในหน่วยงานของกรมสุขภาพจิต และปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต และเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มเป้าหมายที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 27 คน ดังนี้

1. กองคลัง กรมสุขภาพจิต ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายGFMS ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายงบประมาณ และฝ่ายพัสดุ จำนวน 10 คน

2. กอง/สำนักอื่นที่ตั้งอยู่ในกรมสุขภาพจิต ได้แก่ สำนักงานเลขานุการกรม กองแผนงาน สำนักสุขภาพจิตสังคม สำนักพัฒนาสุขภาพจิต สอบถามเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบ GFMS จำนวน 5 คน

3. สถาบัน/โรงพยาบาล/ศูนย์สุขภาพจิต ได้แก่ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สถาบันราชานุกูล โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์ โรงพยาบาลสวนปรุง ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5 และศูนย์สุขภาพจิตที่ 6 จำนวน 12 คน

โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมวิจัยสำเร็จรูป SPSS สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวนร้อยละ การจัดกลุ่มค่าตัวแปร และการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในลักษณะตารางไขว้ ( Cross – tabulation ) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

## 1. ระดับความคิดเห็นของหน่วยงานกลุ่มเป้าหมายต่อปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ ดังนี้

1.1 กองคลัง เป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมมากที่สุด อันดับแรก คือปัจจัยด้านผู้บริหารหน่วยงาน ที่ให้การสนับสนุนมาก คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมา คือความพร้อมในด้านสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 80 อันดับถัดมา คือ ความพร้อมด้านบุคลากร และความพร้อมของโปรแกรมระบบงาน GFMIS คิดเป็นร้อยละ 70

1.2 สำนัก/กองอื่นในส่วนกลาง มีความพร้อมน้อยที่สุดในจำนวน 3 กลุ่มเป้าหมายที่สอบถาม อันดับแรก คือ ขาดความพร้อมด้านบุคลากร ถึง ร้อยละ 100 ถัดมา คือผู้บริหารให้การสนับสนุนน้อย คิดเป็นร้อยละ 80 แสดงว่าผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญของระบบ GFMIS ด้านสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีความพร้อมน้อย คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนความคิดเห็นต่อโปรแกรมระบบงาน GFMIS เห็นว่ามีความพร้อมมาก คิดเป็นร้อยละ 80

1.3 โรงพยาบาล/ศูนย์สุขภาพจิต มีความพร้อมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความพร้อมมาก อันดับแรก คือ ด้านบุคลากร มีความพร้อม คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ ด้านโปรแกรมระบบงาน GFMIS มีความพร้อม คิดเป็นร้อยละ 55.6 ด้านสถานที่ปฏิบัติงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความพร้อม คิดเป็นร้อยละ 54.5 ส่วนปัจจัยด้านผู้บริหาร ให้การสนับสนุนมาก คิดเป็นร้อยละ 40 เท่านั้น ถือว่าเป็นจุดอ่อนของโรงพยาบาลและศูนย์สุขภาพจิต ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่มากขึ้นดังที่ผู้ศึกษาได้ให้ความเห็นไว้ในบทที่แล้ว

## 2. การประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม

2.1 กองคลัง มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ในระดับ ดี ถึงร้อยละ 80 คือระบบ GFMIS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของหน่วยงาน ช่วยเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ดีขึ้น สามารถนำไปสู่การเป็น e-Government และ ดีกว่าระบบเดิม(Manual)

2.2 สำนัก/กองอื่นในส่วนกลาง มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ในระดับ ไม่ดี ร้อยละ 80 คือ ระบบ GFMIS ไม่ได้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของหน่วยงาน ระบบเดิม(Manual) ดีกว่า

2.3 โรงพยาบาล/ศูนย์สุขภาพจิต มีความคิดเห็นต่อการประเมินผลระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม ในระดับ ไม่ดี ร้อยละ 54.5 และในระดับ ดีเพียงร้อยละ 45.5 ความคิดเห็นทั้งสองฝ่ายค่อนข้างใกล้เคียงกัน ไม่ชี้ขาดในระดับใด เป็นความคิดเห็นระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังเห็นว่า ระบบ GFMIS ไม่ได้ช่วยลดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงาน สิ้นเปลืองกระดาษมากกว่าเดิมจากการ Print Out เอกสารและรายงานต่าง ๆ เยอะมาก

### 3. สรุปปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคของแต่ละกลุ่มหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

#### 3.1 กองคลัง :

ผู้บริหารให้การสนับสนุนดี มีปัญหาที่ผู้บริหารไม่ค่อยให้ความสนใจเรื่องงบการเงินเท่าที่ควร บุคลากรจะชำนาญงานเฉพาะด้าน บุคลากรไม่ได้รับการอบรมอย่างทั่วถึงทุกคน บุคลากรของ Help desk ยังมีความรู้ไม่เพียงพอ บางครั้งยังตอบคำถามไม่ชัดเจน เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ที่โครงการ GFMIS จัดสรรให้ส่วนราชการ คุณภาพไม่ดี ชำรุดบ่อย เครื่อง Terminal มีน้อย ไม่เพียงพอกับผู้ใช้งานและปริมาณงาน การเข้าสู่โปรแกรมระบบงานไม่ค่อยสะดวก มีปัญหาทำให้เกิดความล่าช้า และเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ระบบรายงานดูยาก ทำให้ต้องนำข้อมูลที่ได้จากระบบ GFMIS มาทำระบบ Manual อีกครั้ง ทำให้งานซ้ำซ้อน ผู้ใช้งานยังขาดความเข้าใจในส่วนประมวลผล ในช่วงเวลาทำการปกติ ไม่สามารถเรียกดูรายงานสถานะเงินงบประมาณในภาพรวมหรือรายละเอียดย่อยได้ คู่มือเฉพาะรายหน่วยงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบ GFMIS ยุ่งยาก มีหลายขั้นตอนในบาง Transaction โดยเฉพาะระบบบัญชีพัก

#### 3.2 สำนัก/กองอื่นในส่วนกลาง :

ผู้บริหารไม่ค่อยสนใจต่อระบบ GFMIS บุคลากรที่จะปฏิบัติงานไม่เพียงพอการทำงานกับระบบ GFMIS ยุ่งยาก ทำให้บุคลากรรู้สึกเบื่อหน่าย และไม่มีใจให้กับการทำงานในระบบนี้ บุคลากรมีความรู้ทักษะในขั้นพื้นฐานเท่านั้น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เริ่มจะล้าสมัยและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการใช้งาน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ GFMIS ไม่สะดวก เนื่องจากอุปกรณ์ทั้งคอมพิวเตอร์และ Key card มีจำนวนจำกัด การเข้าใช้ระบบยุ่งยาก ขั้นตอนมาก รหัสในการ Key เยอะ Load งานช้า เพราะข้อมูล Jam เข้า Terminal เดียว

#### 3.3 สถาบัน/โรงพยาบาล/ศูนย์สุขภาพจิต :

ผู้บริหารโรงพยาบาลบางท่านไม่ได้รับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ค่อยเข้าใจระบบ ไม่รู้บทบาทในระบบนี้ และไม่ค่อยให้ความสนใจ บุคลากรค่อนข้างเข้าใจในการปฏิบัติงานในส่วน Excel Loader แต่ในส่วน Terminal ไม่มีความรู้เลย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ยอมเรียนรู้ระบบงาน GFMIS บุคลากรได้รับการเพิ่มเติมความรู้ในระบบ GFMIS แบบชวนขวยหาความรู้ด้วยตนเอง จึงมีภาวะกดดันในการทำงาน บางโรงพยาบาลบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างชั่วคราวถึง 95 % ทำให้มีการเปลี่ยนลูกจ้างบ่อย ต้องสอนงานบ่อย ๆ บางโรงพยาบาล บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งความรู้ความสามารถในเรื่องระบบ GFMIS ของบุคลากรยังไม่ชำนาญเพียงพอ ทำให้ยังมีความผิดพลาดในเรื่องการทำงาน คลังจังหวัดบางแห่ง ไม่มีเจ้าหน้าที่สำหรับการประสานงาน สถานที่ปฏิบัติงานไม่สะดวก เนื่องจากไม่มีเครื่อง

Terminal ต้องเสียเวลาในการไปนำส่งข้อมูลผ่าน Terminal ที่สำนักงานคลังจังหวัด อุปกรณ์ที่คลังจังหวัดไม่เพียงพอต่อหน่วยงาน ต้องใช้เวลาในการต่อคิวใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์มีสภาพเก่า งานพิมพ์ออกมามีปัญหาตัวหนังสือจาง ตัวเลขไม่ชัดเจน

ในส่วนของ Excel Loader ยังไม่สามารถเรียกดูรายงานบางอย่างได้ ซึ่งเป็นปัญหาต่อการตรวจสอบรายงานในระดับหนึ่ง และทำให้ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การแก้ไขข้อมูล ต้องเข้าไปกองคลังที่เป็นหน่วยงานแม่ แก้ไขให้ ซึ่งบางครั้งต้องเข้าคิวใช้เครื่อง Terminal หรือไม่ก็ต้องเข้าไปในวันหยุดราชการ สำหรับระบบบัญชี GFMS บางประเภท ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีได้ หากต้องการตรวจสอบต้องขอข้อมูลจากกรมฯ ไม่มีความคล่องตัว รายงานการจ่ายชำระเงินออกซ้ำ รายงานประจำสัปดาห์กับรายงานประจำเดือนข้อมูลไม่ตรงกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากบทที่แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มหน่วยงาน ได้ให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐของกรมสุขภาพจิต ผู้ศึกษาขอสรุปข้อเสนอแนะที่เป็นประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ผู้บริหารหน่วยงานทุกระดับควรให้ความสำคัญต่อระบบ GFMS และสนใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ วางแผนบริหารบุคคลให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้กำลังใจเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานระบบ GFMS ซึ่งเป็นเรื่องใหม่สำหรับการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ
2. ควรมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ใหม่ ที่เพิ่งเข้าปฏิบัติงาน และอบรมฟื้นฟูความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับที่ปฏิบัติงาน Terminal GFMS และ Excel Loader โดยครอบคลุมงานทุกระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจระบบงานและความเชื่อมโยงกัน
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ Helpdesk ของสำนักงานบริหารโครงการ GFMS
4. สำนักงานบริหารโครงการ GFMS ควรจัดสรรเครื่อง Terminal ให้กับหน่วยงานลูก ที่เป็นหน่วยเบิกจ่าย (ปัจจุบันจัดสรรให้เฉพาะหน่วยงานแม่ คือ กองคลัง กรมสุขภาพจิต เพียง 2 เครื่อง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการรองรับทุกระบบงานและ หน่วยงานในสังกัด และในการจัดสรรเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ควรจัดสรรเครื่องที่มีประสิทธิภาพและประหยัดค่าหมึกพิมพ์
5. ปรับปรุงโปรแกรมการใช้งานระบบ GFMS ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เช่น ขั้นตอนการทำงาน แบบเอกสารที่สอดคล้องกับระเบียบ ระบบการรายงาน การเรียกดูรายงานเพื่อการตรวจสอบ ฯ