



การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Improving the efficiency of using the internal loan receivables management
system of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้วิจัย : นางสาวปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ คณะวิศวกรรมศาสตร์
พ.ศ. : 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับการขอยืม การอนุมัติ หรือการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินตรงราชการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดคือการคืนเงินยืมล่าช้ากว่ากำหนด รองลงมาคือการไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจนและความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมตรงราชการ ซึ่งสะท้อนถึงข้อจำกัดของระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ทั้งในด้านกระบวนการ บุคลากร และการขาดเครื่องมือสนับสนุนทางเทคโนโลยี นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังเสนอแนวทางการพัฒนาระบบที่น่าสนใจ ได้แก่ การจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล การจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกหนี้แบบออนไลน์ การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการยืม-คืนเงิน และการอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบราชการแก่ผู้ยืม และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติจากผลการวิจัย ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อติดตามสถานะลูกหนี้ การสร้างกลไกควบคุมที่โปร่งใส และการส่งเสริมวินัยทางการเงินของบุคลากรผ่านมาตรการจูงใจและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุงระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย หรือในระดับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้อย่างเป็นรูปธรรม

Title : Improving the efficiency of using the internal loan receivables management system of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Researchers : Pluemchit Narapiromkwan, Faculty of Engineering

Year : 2024

ABSTRACT

This research aimed to examine the problems in managing advance disbursement debts and to propose approaches for improving the internal debt management system at the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, with the goal of enhancing efficiency, transparency, and accountability. This study employed a quantitative research approach using a questionnaire as the main data collection tool. The sample consisted of 164 staff members from the faculty who had experience with requesting, approving, or overseeing advance disbursements. The findings revealed that the most significant issue was the delayed repayment of advance disbursements. This was followed by the lack of a clear debt tracking system and delays in the approval process. These problems reflect systemic limitations in current operations, particularly in workflow, personnel understanding, and the absence of supporting information technology. Furthermore, the respondents proposed several practical development strategies, including the implementation of an automatic email notification system, the establishment of an online debt database, the development of a clear standard operating procedure (SOP) for disbursement and repayment, and the provision of training on relevant financial regulations for both borrowers and responsible staff. Practical recommendations include the development of an integrated IT-based debt tracking system, mechanisms to promote transparency and efficiency, and measures to encourage financial discipline among personnel through incentives and participation. The results of this study may serve as a prototype for improving internal debt management systems in other faculties or institutions with similar administrative structures..

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจาก งบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพงศ์ พันธนะ อาจารย์ ดร.อัญชลี มโนสืบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระยุทธ คุณรัตนสิริ และนางสาวสุภาภรณ์ ลาทุม ตลอดจนขอขอบพระคุณ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุณาให้ความช่วยเหลือสนับสนุนมาโดยตลอด คอยให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบจุดบกพร่อง ให้ข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ต่อการทำวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้ และให้โอกาสผู้วิจัยในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ จนการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหวังว่าผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานการเงินและบัญชี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารบัญชีลูกหนี้	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	7
2.3 กระบวนการยืมเงินทดรองราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร	10
2.4 กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง	14
2.5 แนวทางการควบคุมภายในด้านการรับเงิน	14
2.6 แนวทางการควบคุมภายในด้านการจ่ายเงิน	18
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	31
4.2 การทดสอบสมมติฐาน	31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	33
5.1 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย	33
5.2 ข้อเสนอแนะ	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	37
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	40
ประวัติผู้วิจัย	42



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 สรุปลภาพรวมสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืม	32
ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ภาพกระบวนการยืมเงินตรงจ่ายของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร	11
ภาพที่ 2 ภาพโมเดลของการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาการบริหารติดตามลูกหนี้เงินยืมพระนคร	13
ภาพที่ 3 ภาพกรอบแนวคิดของการพัฒนาระบบการบริหารติดตามลูกหนี้เงินยืมพระนคร	13



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันอุดมศึกษาสายวิชาชีพที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความสามารถทางเทคโนโลยี รองรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจในศตวรรษที่ 21 ภายใต้วิสัยทัศน์เชิงนโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในการเสริมสร้างสมรรถนะของสถาบันให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตร การดำเนินโครงการวิจัย บริการวิชาการ และกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการทางการเงินที่คล่องตัว โดยเฉพาะการใช้ “เงินอุดหนุนราชการ” เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติโดยไม่เกิดความล่าช้า ซึ่งกระบวนการเหล่านี้อยู่ภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินอุดหนุนราชการ พ.ศ. 2562 ที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขอเืม การเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี และการส่งคืนเงิน (กระทรวงการคลัง, 2562)

แม้จะมีกรอบระเบียบที่ชัดเจน แต่ในเชิงปฏิบัติกลับพบว่าการบริหารลูกหนี้เงินยืมในระดับคณะยังมีปัญหาสำคัญหลายประการ ได้แก่ การคืนเงินล่าช้ากว่ากำหนด การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจนการอนุมัติเอกสารล่าช้า และการประสานงานข้ามฝ่ายที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิด “หนี้ค้างชำระ” ภายในระบบบัญชีของคณะ และอาจเป็นปัจจัยที่กระทบต่อภาพลักษณ์ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร อีกทั้งยังสร้างภาระเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งต้องดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม และจัดทำเอกสารแบบแมนนวล

ในระบบราชการนั้น การจัดการทางการเงินที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งเน้นการบริหารแบบเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการ (Hood, 1995) แนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานราชการไม่เพียงต้องปฏิบัติตามระเบียบเท่านั้น แต่ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และจัดการกับข้อจำกัดเชิงโครงสร้าง ได้อย่างยืดหยุ่น จากมุมมองทางการจัดการ ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมสามารถมองได้ภายใต้กรอบ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ที่เน้นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายในระบบ ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี (Bertalanffy, 1968) หากหนึ่งในองค์ประกอบทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลกระทบต่อระบบทั้งหมด เช่น หากผู้ยืมไม่มีความเข้าใจในขั้นตอน หรือหากไม่มีระบบติดตามที่ทันสมัย ข้อมูลจะไม่ถูกส่งกลับเข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องและทันท่วงที ขณะเดียวกัน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบแจ้งเตือนลูกหนี้ผ่านอีเมล ระบบติดตามสถานะเอกสารออนไลน์ หรือการสร้างฐานข้อมูลลูกหนี้ที่อัปเดตแบบ real-time

จะสามารถช่วยลดข้อผิดพลาด ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีนัยสำคัญ (สุรัตน์ ไชยชมภู, 2556; วรวิทย์ จันทรสุวรรณ และคณะ, 2561)

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานด้านการเงินในระดับคณะสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาสภาพปัญหาในระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้จริง ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มกลไกเชิงเทคโนโลยีในการติดตามและแจ้งเตือนหนี้คงค้าง โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการยกระดับคุณภาพ การบริหารงานการเงินของคณะ และใช้เป็นต้นแบบขยายผลในระดับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานราชการอื่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัญหาและการพัฒนาระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมโดยตรง ราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีการกำหนดขอบเขตการศึกษาใน 4 มิติหลัก ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา พื้นที่ เวลา และกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ครอบคลุมการวิเคราะห์กระบวนการบริหารลูกหนี้เงินยืมโดยตรงราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน การควบคุมภายใน การติดตามและการชำระหนี้คืน รวมถึงประเด็นด้านเอกสารบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยมุ่งวิเคราะห์ถึงปัจจัย ที่ก่อให้เกิดปัญหา เช่น การคืนเงินล่าช้า การจัดการข้อมูลลูกหนี้ที่ไม่เป็นระบบ และการขาดกลไกติดตามที่มีประสิทธิภาพ

การวิจัยยังครอบคลุมการศึกษาระบบการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งตรวจสอบว่าระบบการทำงานในปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานได้เพียงใด โดยมีการวิเคราะห์ข้อจำกัดของระบบที่อาจทำให้เกิดหนี้คงค้างและภาระงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเสริมกระบวนการ เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล ระบบติดตามผลการคืนเงิน และระบบจัดเก็บข้อมูลลูกหนี้ที่มีความแม่นยำและเข้าถึงง่าย

เป้าหมายหลักของการศึกษาในครั้งนี้ คือ การเสนอแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารลูกหนี้ให้มีความชัดเจน ทันสมัย โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณในระดับคณะ ให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และสามารถเป็นต้นแบบให้กับคณะอื่นหรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ได้

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาถูกจำกัดเฉพาะ ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เท่านั้น โดยเน้นที่กระบวนการบริหารงานของฝ่ายการเงิน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายหรือขออนุมัติเงินอุดหนุนราชการภายในคณะ การจำกัดพื้นที่เช่นนี้ช่วยให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างลึกซึ้ง เจาะจง และสะท้อนปัญหาเชิงโครงสร้างของหน่วยงานได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าข้อมูลจะมาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์โดยตรง แต่ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นในระดับคณะหรือระดับสำนักต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่มีรูปแบบการเบิกจ่ายเงินลักษณะเดียวกัน

ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ครอบคลุมช่วง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2567 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 โดยเป็นช่วงเวลา ที่คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการดำเนินกิจกรรมราชการจำนวนมากและมีสัญญาจ้างเงินอุดหนุนราชการเกิดขึ้น ไม่น้อยกว่า 120 สัญญาต่อปี การเลือกช่วงเวลาดังกล่าวเนื่องจากเป็นช่วงที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มปัญหา และสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมทางการเงิน ความถี่ของการเบิกจ่ายและการติดตามลูกหนี้ในแต่ละเดือน นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบความสอดคล้องกับรายงานการเงิน และการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจสอบภายในได้ครบถ้วน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรทั้งหมดของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 164 คน ซึ่งประกอบด้วยทั้งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหรือประสบการณ์ในการเกี่ยวข้องกับการยืมเงินอุดหนุนราชการ หรือการบริหารระบบการเงินของคณะโดยตรง

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์จริง โดยเฉพาะกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงิน หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ และอาจารย์ที่เคยมีประสบการณ์ยืมเงินอุดหนุน ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาในแต่ละขั้นตอนของระบบ รวมถึงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในการพัฒนาระบบงานต่อไป

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงสภาพปัญหาการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานระบบการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่จำเป็นต่อการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอให้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เข้าใจตรงกัน และมีความหมายเฉพาะในการอ่านการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

เงินยืม หมายถึง เงินที่ส่วนราชการจ่ายให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งยืมเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือการปฏิบัติราชการอื่นใด

ผู้ยืมเงิน หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การบริหารลูกหนี้ หมายถึง กระบวนการติดตาม ทวงถามลูกหนี้เงินยืม ให้ชำระคืนเงินยืมให้ทันภายในระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด และลดข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจสอบภายใน

การบริหารงาน หมายถึง กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยอาศัยการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุม

ประสิทธิภาพ หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ หรือความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงาน เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึงความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา เช่น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้หน่วยงานพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมคงค้าง ให้ชำระคืนเงินยืมภายในระยะเวลาที่ระเบียบกำหนด ลดจำนวนลูกหนี้คงค้างของ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้คงเหลือน้อยที่สุด และลดข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและระเบียบ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารบัญชีลูกหนี้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.3 กระบวนการยืมเงินทรองราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร
- 2.4 กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 แนวทางการควบคุมภายในด้านการรับเงิน
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารบัญชีลูกหนี้

2.1.1 ความหมายของลูกหนี้ ลูกหนี้(receivable) ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 11 ของ สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายไว้ว่า ลูกหนี้หมายถึง สิทธิเรียกร้องอย่างหนึ่งของ เจ้าหนี้ในการที่จะให้ชำระหนี้ด้วยเงินสด หรือ สินทรัพย์อย่างอื่น โดยคาดว่าจะได้รับชำระเต็ม จำนวนเมื่อถึงกำหนดชำระ สรุปได้ว่า ลูกหนี้ของกิจการจะเกิดขึ้น ได้เนื่องจาก กิจการมีความเชื่อถือ หรือไว้วางใจผู้ใช้บริการ โดยมีคาดการณ์ว่าจะได้รับชำระเมื่อครบกำหนดเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ซึ่งการ บริการอาจจะเป็น การขายเชื่อหรือบริการเชื่อ

การจัดประเภทของลูกหนี้สามารถจัดได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) ลูกหนี้การค้า โดยตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 11 ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ลูกหนี้การค้า หมายถึง ลูกหนี้ที่เกิดจากการดำเนินการค้าตามปกติของกิจการ และจะมีชื่อบัญชีที่แตกต่างกัน ได้ตาม ประเภทของธุรกิจ เช่น ธุรกิจธนาคารพาณิชย์หมายถึง บัญชีระหว่างธนาคารที่มีดอกเบี้ยเงินให้ สินเชื่อ และดอกเบี้ย ค้างรับ หรือธุรกิจประกันภัย ลูกหนี้การค้า หมายถึง บัญชีเบี่ยประกันภัยค้างรับ เงินค้างรับเกี่ยวกับการประกันต่อและเงินให้กู้ยืม สรุปได้ว่าลูกหนี้การค้า เกิดจากการขายเชื่อหรือ บริการเชื่อที่เป็นรายได้หลักของกิจการ สาเหตุที่ต้องมีการขายหรือบริการเชื่อ เนื่องจากต้องการที่จะ เพิ่มยอดขายให้มากขึ้นเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกรณีที่ไม่มีเงินสดก็สามารถซื้อเชื่อ ได้โดยทั่วไป ช่วงเวลาที่ให้ลูกค้าเป็นหนี้จะไม่เกิน 1 ปีหรือ 1 รอบระยะเวลาดำเนินงานตามปกติการ เป็นหนี้ดังกล่าว จะไม่ได้ทำสัญญากำหนดการชำระหนี้เป็นลายลักษณ์อักษรเพียงแต่กำหนดการชำระเงินไว้ในเงื่อนไขการชำระเงินในใบกำกับสินค้าที่ส่งไปพร้อมกับสินค้าเท่านั้น จะเห็นได้ว่าในเรื่องของการขายหรือบริการ

ที่ทำให้เกิดลูกหนี้การค้า นั้น จะมีส่วนลด (discounts) เข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งสามารถแบ่งส่วนลดได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้ ส่วนลดการค้า (trade discounts) เป็นส่วนลดที่ผู้ขายยอมลดราคาให้ผู้ซื้อทันทีที่มีการซื้อหรือขายกัน เป็นการจูงใจให้ผู้ซื้อ สินค้า สั่งซื้อสินค้าจำนวนมาก กิจการจะบันทึกบัญชีการขายด้วยมูลค่าสุทธิที่หักส่วนลดการค้า 1) ส่วนลดเงินสด (cash discounts) เป็นส่วนลดที่ผู้ขายจูงใจให้ผู้ซื้อสินค้าชำระหนี้เร็วขึ้นโดยชำระหนี้ ภายในเงื่อนไขการชำระหนี้ ที่จะได้รับส่วนลดนั้นซึ่งทางด้านผู้ขายจะเรียกส่วนลดนี้ว่า ส่วนลดจ่าย แต่ทางด้านผู้ซื้อจะเรียกว่า ส่วนลดรับ ซึ่งส่วนลดเงินสดนี้กิจการจะนำมาบันทึกบัญชีด้วยเงื่อนไขการชำระหนี้เป็นเงื่อนไขส่วนลดเงินสด ที่ผู้ขายให้กับผู้ซื้อเพื่อจูงใจให้ชำระหนี้เร็วขึ้นได้แก่ 2/10, n/30 หรือ 2/15, n/60 หรือ 2/10, n/30 E.O.M. เป็นต้น 2/10, n/30 หมายความว่า ผู้ซื้อหรือลูกหนี้ จะต้องชำระหนี้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ซื้อ แต่ถ้าชำระหนี้ภายใน 10 วัน จะได้ส่วนลด ร้อยละ 2 2/10, n/30 E.O.M. หมายความว่า ผู้ซื้อหรือลูกหนี้จะชำระหนี้ภายใน 30 วัน นับจากวันสิ้นเดือนที่ซื้อ สินค้า แต่ถ้าชำระหนี้ภายใน 10 วัน นับจากวันสิ้นเดือนที่ซื้อจะได้รับส่วนลด ร้อยละ 2

2) ลูกหนี้อื่น โดยตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 11 ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ลูกหนี้อื่น ๆ หมายถึง ลูกหนี้ที่ไม่ได้เกิดจากการดำเนินการค้าตามปกติของธุรกิจสรุปได้ว่า ลูกหนี้อื่น เป็นลูกหนี้ที่เกิดขึ้นเนื่องจากสาเหตุอื่นที่ไม่ใช่การขายสินค้าหรือบริการเป็นเงินเชื่อ ได้แก่รายการดังต่อไปนี้

- รายได้ค้างรับ คือ รายได้ของกิจการที่เป็นรายได้อื่นที่ไม่ใช่รายได้หลักที่ถึงกำหนด ได้รับแล้ว แต่ยังไม่ได้รับ เช่น ค่าเช่าค้างรับ ดอกเบี้ยค้างรับ เงินปันผลค้างรับ
- เงินให้กู้ยืมแก่บริษัทในเครือและบริษัทร่วม คือ เป็นเงินที่กิจการให้บริษัทในเครือ และบริษัท ร่วมกู้ไปและยังไม่ได้ชำระ ดังนั้นบริษัทในเครือและบริษัทร่วมจะเป็นลูกหนี้ของกิจการ
- สิทธิเรียกร้องบางอย่าง คือ สิทธิที่กิจการเรียกร้องค่าเสียหาย จากบริษัทประกันภัย ของ กิจการที่ได้รับความเสียหาย ดังนั้นบริษัทประกันจะเป็นลูกหนี้อื่นของกิจการ
- เงินค่าภาษีที่จะได้รับคืน คือ เงินที่กิจการจ่ายเป็นค่าภาษีมากกว่าภาษีที่กิจการต้อง จ่ายจริง และกิจการจะได้รับเงินจำนวนนี้คืนในภายหลัง ดังนั้นสรรพากรจะเป็นลูกหนี้อื่นของกิจการ
- เงินมัดจำหรือเงินประกัน คือ จำนวนเงินที่กิจการมอบให้ผู้อื่น เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะ รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หรือปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ตกลงไว้เงินจำนวนนี้จะได้รับคืน เมื่อความ รับผิดชอบในการปฏิบัติตามสัญญาสิ้นสุดลง ได้แก่ เงินมัดจำค่าสายโทรศัพท์เงินมัดจำค่าของ ประมูล ต่าง ๆ ดังนั้นผู้ที่รับเงินของกิจการไปจะเป็นลูกหนี้ของกิจการ
- เงินให้กู้ยืมแก่กรรมการและลูกจ้าง คือ ลูกหนี้ที่เกิดจากพนักงานหรือกรรมการเบิกเงิน ล่วงหน้าหรือกู้ยืมจากกิจการ โดยส่วนมากจะได้รับคืนภายใน 1 ปี

2.1.2 การแสดงมูลค่าลูกหนี้ ลูกหนี้เป็นสินทรัพย์ประเภทหนึ่ง ที่จะต้องแสดงในงบดุลในวัน สิ้นงวด ยอดลูกหนี้ที่แสดงในงบดุลก็ควรเป็นลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินได้จริง เพราะผู้ที่ดูงบดุลจะได้ไม่ เข้าใจผิดในทางปฏิบัติลูกหนี้ ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้เราจะไม่สามารถระบุได้ว่าเป็นรายใด จำนวน เท่าใดจนกว่าเมื่อถึงกำหนดชำระแล้วเก็บเงินไม่ได้ซึ่งเรียกว่าหนี้สูญ จากสาเหตุนี้ลูกหนี้ที่แสดงไว้ในงบ ดุลตามจำนวนลูกหนี้ที่ค้างระ จะมีมูลค่าสูงกว่าลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินได้จริง ซึ่งถือว่าไม่ถูกต้อง ดังนั้นตามหลักการบัญชี โดยทั่วไป จึงให้กิจการทำการคาดการณ์ลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินไม่ได้

ถือเป็นรายการปรับปรุง ณ วัน สิ้นงวด บันทึกไว้ในบัญชีค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ บัญชีนี้จะแสดงเป็นบัญชีปรับมูลค่าลูกหนี้ในงบดุลโดยแสดงเป็นรายการหักออกจากบัญชีลูกหนี้เพื่อให้ลูกหนี้แสดงมูลค่าใกล้เคียงความเป็นจริง

2.1.3 ลูกหนี้ที่ไม่สามารถเรียกเก็บได้ ลูกหนี้ที่ไม่สามารถเก็บเงินได้ (uncollectible receivables) เป็นลูกหนี้ที่เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้แล้ว และกิจการได้ติดตามทวงถามจนถึงที่สุดแล้ว ก็ไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ซึ่งเรียกว่าหนี้สูญ ตามมาตรฐานการบัญชีฉบับที่ 11 ได้ให้คำนิยามศัพท์เกี่ยวกับหนี้สูญ และหนี้สงสัยจะสูญไว้ดังนี้ หนี้สูญ หมายถึง ลูกหนี้ที่ได้ติดตามทวงถามจนถึงที่สุดแล้ว แต่ไม่ได้รับชำระหนี้และได้ตัดจำหน่ายออก จากบัญชีหนี้สงสัยจะสูญ หมายถึง ลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บเงินไม่ได้และถือเป็นค่าใช้จ่ายของรอบระยะเวลาบัญชีนั้น ค่าเผื่อนี้สูญหรือค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญ หมายถึง จำนวนที่กันไว้สำหรับลูกหนี้ที่คาดว่าจะเก็บไม่ได้และถือเป็นบัญชีปรับมูลค่าที่ตั้งขึ้น เพื่อแสดงเป็นรายการหักจากบัญชีลูกหนี้ในงบการเงินเพื่อให้คงเหลือเป็นมูลค่าสุทธิของลูกหนี้ที่คาดการณ์ว่าจะเก็บเงินได้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ศุภวัฒน์ นิธิกุลธนาโรจน์ (2552) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรในทุกด้านต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือประสิทธิผล (Effectiveness) แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยทั่วไป หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง แต่ถ้ามีผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานไม่ดี มีข้อบกพร่อง ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ

สมพิศ สุขแสน (2553: เว็บไซต์) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่วนมากจะ พิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้จากการใช้ทรัพยากรไป หรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input เพื่อแสดงการทำงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ดีแค่ไหน อย่างไร ที่ใช้กระบวนการนั้นปฏิบัติงาน

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถ และทักษะในการกระทำของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของตนเองและขององค์กรอันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความพึงพอใจ และสงบสุขในที่สุด

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรใช้ทรัพยากรที่มีให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพที่มุ่งทำให้เกิดการทำในสิ่งที่ถูกต้อง และประสิทธิภาพเป็นการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรที่มีให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด บรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดสูงสุด ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถวัดได้ด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ

(1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย

(2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย มุ่งที่ การกระทำในรูประบบ หมายความว่าเป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

(3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายได้ต้องอาศัยพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของทีมงานที่มีความสามารถ ทักษะสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน และองค์กร ตามระยะเวลาที่วางแผน รวมถึงมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ไม่เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินของผู้รับบริการ ทุกส่วนงานมีความสามัคคี การมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือกัน ส่งผลดีต่อส่วนรวม และผู้รับบริการ

Perterson and Plowman (ปัทมาพร ท่อชู, 2563: เว็บไซต์) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้คือ

(1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิต และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ

(2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

(3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการและทันสมัย

(4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมพงษ์เกษมสิน (2541) ได้นำแนวคิดของ Harry Emerson เกี่ยวกับหลักการทำให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

(1) ทำความเข้าใจ และกำหนดแนวทางในการทำงานให้กระจ่าง

(2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

(3) คำปรึกษา คำแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

(4) การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 12

(5) การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

(6) การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน (7) ลักษณะงานควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

(8) ปฏิบัติงานสำเร็จทันเวลา

(9) ผลงานได้มาตรฐาน

(10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

(11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน

(12) ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผลงานที่ดี

สมพิศ สุขแมน (2563: เว็บไซต์) กล่าวว่า การที่จะพิจารณาถึงคนที่มีประสิทธิภาพนั้นควรจะพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

(1) ความฉับไว เป็นการใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า แบบเช้าชามเย็นชาม นั่นคือคนที่มีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารมอบหมายงานให้ทำภายในเวลา 15 นาทีควรทำให้เสร็จตามกำหนด ไม่ควรใช้เวลาถึงครึ่งชั่วโมงหรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

(2) ความถูกต้องแม่นยำเป็นการผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำใน กฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลขหรือสถิติต่าง ๆ ตลอดจนไม่ควรประมาทเลินเล่อ จนทำให้เกิดความเสียหาย แก่องค์กร และต้องตรวจทานงานก่อนเสนอผู้บริหารเสมอ

(3) ความรู้เป็นองค์ความรู้ในงาน รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่กำลังทำอยู่ตลอดเวลา แต่คนที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองเรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยเรียนให้รู้จริง รู้แจ้ง และนำ ความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

(4) ประสบการณ์ เป็นการรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือ ปฏิบัติอยู่เสมอ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว เช่น เป็นช่างซ่อมเครื่องยนต์มานาน เป็นครูอาจารย์ที่สอนนักเรียนมานาน หรือเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการมานาน บุคคลเหล่านี้ อาจเรียกว่า ผู้มีชั่วโมงบินสูงในการทำงานเพราะคนเหล่านี้ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์สูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องธำรงรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้ องค์กรพัฒนาได้เร็ว

(5) ความคิดสร้างสรรค์เป็นการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มุมมองแปลกใหม่เรียกว่านวัตกรรม (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการ ให้บริการใหม่ๆ ที่ลดขั้นตอน คิดระบบการประเมินผล การปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิดปรับปรุงอาคารสถานที่ แบบเอนกประสงค์ เป็นต้น

ดังนั้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิดหรือเก่งคิดหรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ที่เราเรียกว่า มีวิสัยทัศน์ (Vision) ไม่ใช่พวกที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวัน เหมือนกับหุ่นยนต์ การพิจารณาความมีประสิทธิภาพของบุคคลากรในองค์กรที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น แต่ก็สามารถนำมาใช้ประกอบหรือทิศทางการประเมินบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบหรือเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้เป็นอย่างดี จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนงาน ด้านบำรุงรักษาระบบ ไฟฟ้าแต่ละบุคคลเกิดจากการศึกษาทำความเข้าใจ และกำหนดแนวทางในการทำงานให้กระจ่าง ปฏิบัติงานแล้วเสร็จทันเวลา ผลการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะ เฉพาะของบุคคลด้วย เช่น เรื่องเพศ อายุ ความรู้ความสามารถ ความถนัด และชำนาญของบุคคล และทัศนคติ ในการปฏิบัติงาน

2.3 กระบวนการยืมเงินทอรองราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร

งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบในการติดตามลูกหนี้เงินยืมของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เนื่องจากยอดลูกหนี้เงินยืมคงค้างเกินกำหนดมีจำนวนมาก จึงอยากพัฒนาระบบการบริหารการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อมูลมีความถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย และเกิดประโยชน์สูงสุดกับหน่วยงาน รวมทั้งลดข้อทักท้วงจากสำนักงานตรวจสอบภายใน กระบวนการยืมเงินทอรองราชการของบุคลากรภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อใช้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ กิจกรรม โครงการ หรือการปฏิบัติราชการอื่นใด ซึ่งขั้นตอนการติดตามหนี้เป็นหนึ่งในกระบวนการ ดังนี้

2.3.1 การจัดทำสัญญาการยืมเงิน (แบบ 8500)

ผู้ยืมเงินทอรองราชการ จัดทำเอกสารสัญญาการยืมเงิน (แบบ 8500) พร้อมเอกสารประกอบโดยระบุ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัด จังหวัด ของผู้ยืมเงินทอรองราชการ ระบุความประสงค์ขอยืมเงินจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการยืมเงินให้ชัดเจน เช่น ค่าลงทะเบียน ค่าเบี้ยประชุม ค่าตอบแทน เป็นต้น พร้อมทั้งระบุจำนวนเงินที่ต้องการยืม ทั้งตัวเลข และตัวอักษร ส่งให้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เพื่อตรวจสอบ และเสนอต่อผู้มีอำนาจอนุมัติลงนามตามสายงาน

2.3.2 การตรวจสอบและกำหนดวันในสัญญาการยืมเงิน

การจัดทำสัญญาการยืมเงิน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะกำหนดวันการคืนเงินยืม ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง ดังนี้

- 1) กรณียืมเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการอื่น รวมทั้งการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ต้องส่งใช้เงินยืมภายใน 15 วัน นับแต่วันกลับมาถึง
- 2) กรณีการยืมเงินเพื่อปฏิบัติราชการนอกจาก (1) ต้องส่งใช้เงินยืมภายในภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับเงิน

2.3.3 การตั้งหนี้ลูกหนี้เงินยืม

เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ดำเนินการบันทึกการจ่ายเงินยืมในสมุดทะเบียนคุมลูกหนี้ และระบบ ERP และจ่ายเงินยืมให้กับผู้ยืมเงิน โดยวิธีการรับเช็ค โดยลูกหนี้ต้องลงลายมือชื่อรับเช็คฉบับดังกล่าว

2.3.4 การติดตามลูกหนี้เงินยืม

เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการคืนเงิน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะทำตรวจสอบข้อมูลการค้างชำระจากทะเบียนคุมเงินทอรองราชการ และติดตามเร่งรัดหนี้สิน โดยการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยวิธีการพิมพ์มือเองใน Microsoft Word โดยการจัดทำหนังสือมีกำหนดครบดังนี้

1. เมื่อครบกำหนดและทำการทักท้วงแล้ว ผู้ยืมมีกำหนดส่งใช้เงินยืมภายใน 15 วัน นับแต่วันทักท้วง และจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทอรองจ่าย ฉบับที่ 1 เพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ครบกำหนดเงินยืม

2. หนังสือการติดตามลูกหนี้เงินยืม ฉบับที่ 1 เพื่อแจ้งวันครบกำหนดตามสัญญาการยืมเงิน ที่ลูกหนี้ต้องชำระ ชื่อผู้ยืมเงิน เลขที่สัญญายืม จำนวนเงินยืม และกำหนดวันเพื่อให้ลูกหนี้ ดำเนินการ คืนเงินยืมให้แล้วเสร็จ

2.3.5 การทบทวนสัญญาการยืมเงิน

เมื่อครบกำหนดตามสัญญาการยืมเงิน และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทำการทวงถามไปก่อน แล้ว ตามกำหนดครบ 60 วัน หลังจากจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทวงจ่าย ฉบับที่ 2 ที่เกินกำหนด ส่งใช้เงินยืมฯ นับจากวันที่ได้รับเงินยืม

การติดตามหนี้โดยออกหนังสือ ฉบับที่ 2 โดยแจ้งจำนวนเงินยืมฯ ที่ค้างชำระให้ลูกหนี้ รับทราบ เพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมเงินส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับจากวันครบกำหนดเงินยืม โดยให้ตอบกลับ เพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ (เว้นแต่เหตุผลอันควรที่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติให้ผ่อนผันระยะเวลาส่งใช้เงินยืมออกไปอีกแต่ต้องไม่เกิน 30 วัน)

2.3.6 การล้างลูกหนี้เงินยืม

งานการเงินและบัญชีมีขั้นตอนการดำเนินการล้างลูกหนี้เงินยืม ดังนี้

1. ลูกหนี้เงินยืมทวงจ่ายราชการ ต้องส่งขตใช้สัญญาการยืมเงิน พร้อมเอกสารใบสำคัญ และ หลักฐานการจ่ายเงิน และเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีจะบันทึกลงเล่มทะเบียนคุมลูกหนี้ และออกใบ รับใบสำคัญไว้เป็นหลักฐาน

2. กรณีคืนเงินสด (ถ้ามี) เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีจะดำเนินการออกใบเสร็จรับเงิน ในระบบ ERP และนำฝากเงินเข้าบัญชีเงินทวงจ่ายราชการ ของคณะฯ ในวันที่ล้างสัญญาเงินยืม

3. เมื่อตรวจสอบเอกสารการส่งใช้เงินยืมเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี บันทึกการ ล้างลูกหนี้ในระบบ ERP และดำเนินการจัดทำเอกสาร เพื่อส่งเบิกกองคลัง ดังนี้

- 3.1 หนังสือบันทึกข้อความ จำนวน 1 ฉบับ
- 3.2 ใบขอเบิกเงินรายได้ ขบ.03 จำนวน 3 ฉบับ
- 3.3 ใบสรุปค่าใช้จ่ายโครงการ จำนวน 1 ฉบับ
- 3.4 หนังสือขออนุมัติ และ ขออนุญาตดำเนินโครงการ ฉบับจริง จำนวน 1 ฉบับ
- 3.5 เอกสารประกอบการจ่ายเงิน ฉบับจริง จำนวน 1 ฉบับ
- 3.6 สัญญาการยืมเงิน จำนวน 1 ฉบับ

กระบวนการยืมเงินทวงจ่ายของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร



ภาพที่ 1 ภาพกระบวนการยืมเงินทวงจ่ายของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.พระนคร

กระบวนการติดตามและวิธีการทำงานเดิม

จากเดิมเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมในรูปแบบการใช้โปรแกรม Microsoft office ในการออกหนังสือติดตามหนี้ด้วยวิธีการพิมพ์หนังสือด้วยมือ ซึ่งการออกหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม มีขั้นตอนและวิธีการที่ซับซ้อน และมีลูกหนี้ที่ค้างเกินกำหนดมีจำนวนมาก ข้อมูลในการติดตาม อาจมีโอกาสคลาดเคลื่อน มีความล่าช้า ทำให้กระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมไม่มีความคล่องตัว โอกาสทำให้ข้อมูลลูกหนี้เกิดความคลาดเคลื่อนและทำให้ได้รับการชำระหนี้ล่าช้า

เมื่อถึงระยะเวลากำหนดการคืนเงินยืม เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดลูกหนี้ค้างชำระ และจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยการพิมพ์มือเอง ในรูปแบบ Microsoft office โดยการจัดทำหนังสือมีกำหนดครบดังนี้

1. เมื่อครบกำหนดและทำการหักทวง แล้วผู้ยืมเงินมีกำหนดส่งใช้เงินยืมภายใน 15 วัน นับแต่วันทวงถาม และจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทวงจ่าย ฉบับที่ 1 เพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ครบกำหนดเงินยืม

1.1 การติดตามลูกหนี้เงินยืม ฉบับที่ 1 เพื่อแจ้งจำนวนเงินยืม ที่ค้างชำระให้ลูกหนี้รับทราบ โดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ

1.2 เมื่อครบกำหนดและทำการหักทวงไปก่อนแล้ว ตามกำหนดครบ 60 วัน หลังจากหักทวงจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทวงจ่าย ฉบับที่ 2 ที่เกินกำหนดส่งใช้เงินยืมฯ นับจากวันที่ได้รับเงินยืม

1.3 ติดตามหนี้โดยออกหนังสือติดตามหนี้ ฉบับที่ 2 โดยแจ้งจำนวนเงินยืมฯ ที่คงค้างชำระให้ลูกหนี้รับทราบเพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมเงินส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วัน นับจากวันครบกำหนดเงินยืม โดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ

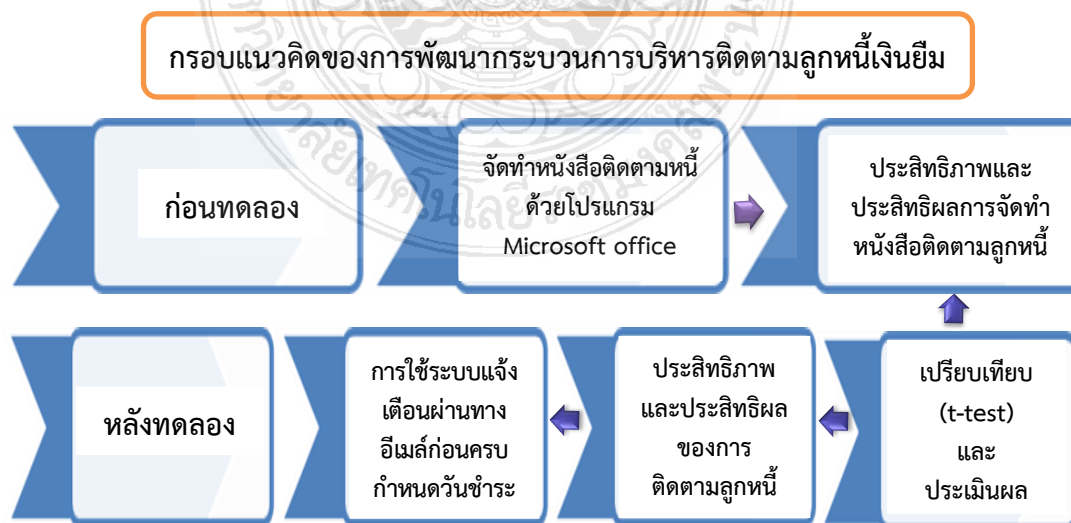
จากการศึกษาทำให้พบว่าการจัดทำหนังสือติดตามหนี้ แบบ Manual เกิดปัญหาข้อมูลในการติดตามหนี้ มีโอกาสคลาดเคลื่อน และมีความล่าช้า จึงหาแนวทางการปรับกระบวนการ และวิธีการใหม่เพื่อพัฒนาระบบการบริหารติดตามลูกหนี้เงินยืมราชการ เมื่อถึงระยะเวลากำหนดการคืนเงินลูกหนี้เงินยืม ยังไม่ส่งใบสำคัญ ภายในวันครบกำหนดตามที่ระบุไว้ตามสัญญาการยืมเงิน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จะติดตามทวงถามเป็นหนังสือ ไปยังหน่วยงานของผู้ยืมเงินทวงราชการ และรายงานผู้บริหารทราบ จึงเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการติดตามหนี้ก่อนครบกำหนดชำระตามสัญญาการยืมเงิน โดยการแจ้งเตือนผ่านทางอีเมล



ภาพที่ 2 โมเดลของการพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาการบริหารติดตามลูกหนี้เงินยืม

กระบวนการและวิธีปฏิบัติแบบใหม่

จากสภาพปัญหาพบว่า ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมต่องานของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีข้อจำกัดในหลายด้าน ทั้งในเชิงกระบวนการ ความเข้าใจของบุคลากร และการขาดเครื่องมือเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาในเชิงระบบและการบริหารจัดการ โดยการพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automated Notification System) เพื่อทำการแจ้งเตือนการคืนเงิน และติดตามสถานะลูกหนี้ผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย เช่น การส่งอีเมลเตือนก่อนครบกำหนดคืนเงิน 7 วัน แจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อครบกำหนด และการรายงานสถานะลูกหนี้ให้หัวหน้างานรับทราบเป็นระยะ เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ และป้องกันการคืนเงินล่าช้า



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการพัฒนากระบวนการบริหารติดตามลูกหนี้เงินยืม

2.4 กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562
2. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง (ฉบับที่2) พ.ศ. 2563
3. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2547
4. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2562

2.5 แนวทางการควบคุมภายในด้านการรับเงิน

แนวทางการควบคุมภายในด้านการรับเงินเป็นกรอบแนวทางที่หน่วยงานของรัฐสามารถนำไปปรับใช้ในการออกแบบระบบการควบคุมภายในด้านการรับเงิน หน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เช่น จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินการบัญชี เทคโนโลยีหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้เกี่ยวกับงานด้านการเงินและการบัญชี ผู้บริหารของหน่วยงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการออกแบบระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ หน่วยงานขนาดเล็กที่มีข้อจำกัดเกี่ยวกับทรัพยากร การวางระบบการควบคุมภายในอาจมีความแตกต่างจากหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีทรัพยากรที่มากกว่า ในกรณีที่มีข้อจำกัดในการวางระบบการควบคุมภายในหน่วยงานจะต้องพิจารณาหาวิธีการอื่นทดแทน เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียมั่นใจได้ว่าหน่วยงานได้จัดให้มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

การรับเงินของหน่วยงานของรัฐ ประกอบด้วย การรับเงินตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การรับชำระภาษี ค่าธรรมเนียม ค่าปรับและอื่น ๆ การรับเงินจากการขายสินค้าหรือการให้บริการ การรับเงินค้ำประกัน การรับเงินบริจาค และการรับเงินด้านอื่น ๆ โดยวิธีการรับเงินที่สามารถแบ่งได้ 4 วิธี ได้แก่

1. การรับชำระเงินด้วยเงินสด เป็นช่องทางการรับเงินแบบดั้งเดิม โดยผู้ชำระเงินถือเงินสดมาชำระที่หน่วยงาน การชำระเงินด้วยเงินสดส่วนใหญ่เป็นการชำระเงินในรายการที่มีมูลค่าไม่สูงมาก
2. การรับชำระเงินด้วยเช็ค เป็นช่องทางการรับเงินในกรณีที่มีการจ่ายชำระเงินในรายการที่มีมูลค่าค่อนข้างสูง การรับเงินด้วยเช็คหน่วยงานต้องคำนึงถึงความเสี่ยงในเรื่องของการเรียกเก็บเช็ค
3. การรับชำระเงินผ่านเครื่องรับชำระเงิน ณ จุดขาย ผู้ชำระเงินจ่ายชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินสด หรือ QR Code ณ จุดที่รับชำระเงินของหน่วยงาน
4. การรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการรับเงินเข้าบัญชีของหน่วยงานผ่านช่องทางการรับชำระเงินในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การชำระเงินผ่านทาง Internet Banking การรับเงินผ่านทาง Mobile Banking การชำระเงินผ่านเครื่อง ATM และการชำระเงินผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือเคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นต้น การรับชำระเงินวิธีนี้ถือว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากผู้ชำระเงินไม่จำเป็นต้องเดินทางมาชำระเงิน ณ จุดรับชำระเงินของหน่วยงาน

ในปัจจุบันประเทศไทยได้ก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) โดยรัฐบาลได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-Payment Master Plan ขึ้น หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องผลักดันให้มีช่องทางการรับเงินในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ ลดการรับเงินด้วยเงินสด เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของประเทศ การวางระบบการควบคุมภายในด้านการรับเงิน ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้านการรับเงิน หน่วยงานของรัฐอาจใช้วิธีการเขียนแผนผังทางเดินเอกสาร ระบุขั้นตอนการทำงาน และระบุชื่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐ ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ร่วมกับการทำงานแบบ Manual หน่วยงานของรัฐควรเขียนแผนผังการทำงาน แบบต่อเนื่องในภาพรวมประกอบการวิเคราะห์

2. การวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง หน่วยงานของรัฐต้องวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการรับเงิน ความเสี่ยงของการรับเงินของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขั้นตอน วิธีการ และปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จะมีความเสี่ยง ที่แตกต่างจากการปฏิบัติงานด้วยวิธี Manual

3. การประเมินความเสี่ยง หน่วยงานของรัฐต้องพิจารณาโอกาสและผลกระทบของเหตุการณ์ หรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น พร้อมทั้งให้คะแนนความเสี่ยง

4. การกำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยง เมื่อหน่วยงานพิจารณาว่าความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น มีระดับที่สูงกว่าความเสี่ยงที่หน่วยงานยอมรับได้ หน่วยงานของรัฐอาจพิจารณาวางระบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึงต้นทุนและประโยชน์ที่ได้รับในการวางระบบการควบคุมภายใน

5. การประเมินระบบการควบคุมภายใน หัวหน้าหน่วยงานของรัฐควรกำหนดให้มีการประเมินระบบการควบคุมภายในเป็นระยะ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1 เพื่อประเมินว่าระบบการควบคุมภายในที่ออกแบบไว้มีประสิทธิภาพหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินว่าระบบการควบคุมภายในที่หน่วยงานออกแบบไว้สามารถลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้อยู่ในระดับต่ำกว่าความเสี่ยงที่ยอมรับได้

5.2 เพื่อประเมินว่าระบบการควบคุมภายในที่ออกแบบไว้ได้ถูกนำไปใช้ปฏิบัติอย่างเคร่งครัดหรือไม่ หน่วยงานอาจใช้วิธีการทดสอบตามกระบวนการขั้นตอนที่วางไว้ (Walk-Through Test) รวมถึงการสังเกตการณ์และการสอบถาม ในกรณีที่มีการวางระบบงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หน่วยงานต้องมีการทดสอบระบบงานคอมพิวเตอร์ด้วย

การควบคุมภายในด้านการรับเงิน

การออกแบบระบบการควบคุมภายในด้านการรับเงินของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหน่วยงานของรัฐอื่นที่ไม่ใช่ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น หน่วยงานของรัฐต้องวางระบบการควบคุมภายในด้านการรับเงินที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของ

หน่วยงาน เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการรับเงินของหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึง ความเสี่ยง ผลกระทบ ต้นทุน และประโยชน์ที่ได้รับ โดยหน่วยงานต้องกำหนดวิธีการควบคุมภายใน เข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงาน เพื่อสร้างระบบการควบคุมภายในด้านการรับเงินที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ข้อควรคำนึงถึงเกี่ยวกับระบบการควบคุมภายในด้านรับ ได้แก่ การควบคุมทั่วไป

1. การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้รับชำระเงินและผู้บันทึกรายการรับเงินในสมุดบัญชี
2. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบควบคุมการนำเงินสดและเช็คที่ได้รับฝากธนาคารให้ครบถ้วนถูกต้อง
3. เจ้าหน้าที่การเงินต้องไม่สามารถบันทึกเพิ่มรายการลูกหนี้ การลดหนี้ และการปรับปรุงสถานะใบแจ้งหนี้ รวมถึงไม่ควรมีหน้าที่ในการติดตามทวงหนี้
4. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชี ควรกำหนดให้มีการควบคุม ดังนี้
 - 4.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต้องมีการเข้าระบบด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน
 - 4.2 รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านต้องเป็นความลับเฉพาะบุคคล
 - 4.3 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการแบ่งแยกหน้าที่ของงานด้านการเงินงานด้านการบัญชี และงานอื่น ๆ
 - 4.4 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ทำการรายการ และผู้อนุมัติรายการ
 - 4.5 การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบกับผู้ดูแลระบบ(Administrators)
5. การกำหนดนโยบายและขั้นตอนเกี่ยวกับการรับเงินเพื่อให้เกิดความชัดเจน และลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมถึงการอบรมหรือการเขียนหนังสือแจ้งเจ้าหน้าที่การเงินการบัญชี เกี่ยวกับนโยบายการควบคุมภายในของงานการเงินและการบัญชีเป็นประจำทุกปี
6. การเปิดบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อรับชำระเงินแยกออกจากบัญชีเงินฝากประเภทอื่น
7. การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ต้องระบุตัวตน (Whistle Blowing) และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

การควบคุมด้านการรับเงิน

1. การรับชำระเงินทุกครั้งต้องมีการออกใบเสร็จรับเงิน หรือเอกสารหลักฐานอื่นในรูปแบบกระดาษ หรือเอกสารหลักฐานอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับเลขที่เอกสาร ผู้ชำระเงิน วันที่ชำระเงิน จำนวนเงิน และวัตถุประสงค์ของการชำระเงิน เป็นอย่างน้อย
2. การจัดทำเอกสารการรับเงินควรมีการอ้างอิงกับเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น การออก ใบเสร็จรับเงิน ต้องมีการอ้างอิงใบแจ้งหนี้ หน่วยงานควรกำหนดวิธีการอ้างอิงกับเอกสารต้นทางที่ชัดเจน และเป็นระบบ
3. ในกรณีที่มีการรับเช็ค ผู้รับชำระเงินต้องตรวจสอบสภาพเช็คว่ายู่ในสภาพสมบูรณ์และไม่มี การแก้ไขข้อความ

การควบคุมด้านใบเสร็จรับเงิน

1. ใบเสร็จรับเงินที่มีการพิมพ์แบบล่วงหน้าจากโรงพิมพ์ต้องมีการให้ลำดับเล่มที่และเลขที่เอกสารจากโรงพิมพ์
2. กรณีที่มีการออกใบเสร็จรับเงินด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบคอมพิวเตอร์ต้องมีการเรียงลำดับเลขที่เอกสารอัตโนมัติ
3. ใบเสร็จรับเงินไม่ควรมีการแก้ไขในกรณีที่มีการแก้ไขข้อความที่สำคัญ (เช่น ชื่อผู้ชำระเงิน รายการชำระเงิน เลขที่อ้างอิง และจำนวนเงิน) ต้องยกเลิกทั้งฉบับและออกใบเสร็จรับเงินใหม่
4. การยกเลิกใบเสร็จรับเงินต้องให้ผู้มีอำนาจอนุมัติเสมอ ในกรณีที่ใบเสร็จรับเงินมีต้นฉบับสำหรับผู้ชำระเงิน การยกเลิกต้องนำเอกสารต้นฉบับแนบกับสำเนาและประทับตรายกเลิกใบเสร็จรับเงินทุกฉบับ
5. การออกข้อปฏิบัติให้ผู้รับชำระเงินแจ้งผู้ชำระเงินให้เก็บใบเสร็จรับเงินเป็นหลักฐานเสมอ หรือการติดป้ายประกาศให้ผู้ชำระเงินเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐาน
6. กรณีใบเสร็จรับเงินที่ยังไม่ได้ใช้งานสูญหายต้องมีการแจ้งความทันทีและติดประกาศการยกเลิกการใช้ใบเสร็จรับเงินเล่มที่และเลขที่ที่สูญหาย
7. ใบเสร็จรับเงินที่เป็นการรับเงินด้วยเงินสดหรือเช็ค ต้องมีการลงลายมือชื่อของผู้รับเงิน
8. ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากโรงพิมพ์แล้ว แต่ไม่มีความประสงค์ที่จะนำมาใช้อีก ให้ดำเนินการขออนุมัติเพื่อทำลายใบเสร็จรับเงิน
9. การออกนโยบายหรือระเบียบให้มีการเก็บรักษาใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในที่ปลอดภัย และระบุผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษาใบเสร็จรับเงิน
10. การจัดทำทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากโรงพิมพ์แล้ว ประกอบด้วย เล่มที่ เลขที่ ใบเสร็จรับเงินทั้งหมดที่อยู่ในคลังพัสดุ (Stock) ข้อมูลการเบิกใช้ใบเสร็จรับเงิน ชื่อผู้เบิกใช้ใบเสร็จรับเงิน พร้อมทั้งมอบหมายผู้เก็บรักษาใบเสร็จรับเงินในคลังพัสดุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ผู้ที่ดูแลทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงินในคลังพัสดุต้องไม่ใช่เจ้าหน้าที่รับชำระเงิน
11. เมื่อใบเสร็จรับเงินเบิกมาจากคลังพัสดุแล้ว หัวหน้าฝ่ายการเงินต้องทำหน้าที่ควบคุมดูแลการใช้ใบเสร็จรับเงิน รวมถึงการเก็บรักษาใบเสร็จรับเงิน

การควบคุมด้านการนำฝากและการนำส่งเงิน

1. การกำหนดให้มีการนำเงินสดและเช็คฝากธนาคารทุกสิ้นวัน ในกรณีที่มีความจำเป็นไม่สามารถนำเงินสดหรือเช็คฝากธนาคารได้ ต้องนำฝากเงินสดและเช็คฝากธนาคารทันทีในวันทำการถัดไป
2. หัวหน้าฝ่ายการเงินต้องตรวจสอบว่าจำนวนเงินสดและเช็คตามยอดเงินในใบเสร็จรับเงินได้มีการนำฝากธนาคารครบถ้วน
3. การเก็บเงินสดและเช็คที่ได้รับชำระแล้วและรอการนำส่งหรือนำฝากธนาคารต้องเก็บรักษาในที่มั่นคงปลอดภัย และมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
4. หน่วยงานควรระบุผู้รับผิดชอบในการเก็บเงินสด ปริมาณเงินสดที่สามารถเก็บรักษาได้ และความถี่ของการนำเงินสด/เช็คฝากธนาคาร โดยพิจารณาจากเงินเดือน ตำแหน่ง อายุการทำงาน

เพื่อกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบในการเก็บเงินสด รวมถึงการคำนึงถึงระดับความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ในกรณีที่มีความเสี่ยงสูงหน่วยงานอาจพิจารณาให้มีการนำเงินฝากธนาคารมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน

5. หน่วยงานอาจมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่เก็บรักษาเงินสด ดำเนินการตรวจนับเงินสดเป็นระยะ ๆ

การควบคุมด้านการบันทึกข้อมูลและรายงาน

1. ผู้รับชำระเงินต้องจัดทำรายงานสรุปการรับชำระเงินในแต่ละวันส่งหัวหน้าฝ่ายการเงิน ตรวจสอบและส่งให้แผนกบัญชีเพื่อบันทึกบัญชีข้อมูลรายงานสรุปการรับชำระเงินควรประกอบด้วย ข้อมูล เงินสด/เช็คที่ได้รับในแต่ละวัน เลขที่เอกสารใบเสร็จรับเงินที่มีการใช้เลขที่ใบเสร็จรับเงินที่มีการยกเลิกจำนวนเงินสด/เช็คที่มีการนำส่งหรือนำฝากธนาคาร และเงินสด/เช็คคงเหลือในมือที่ยังไม่มีการนำส่งหรือนำฝากธนาคาร

2. ผู้มีหน้าที่บันทึกบัญชีต้องมั่นใจว่าใบเสร็จรับเงินทุกฉบับได้มีการบันทึกบัญชี

3. การบันทึกบัญชีการรับเงินสด/เช็ค แบบ Manual ควรบันทึกรายการทุกสิ้นวัน

4. การบันทึกบัญชีการนำเงินฝากธนาคาร ต้องสามารถอ้างอิงได้ว่าเป็นรายการการรับเงินสด/เช็ค ของเลขที่เอกสารใด

5. การตรวจสอบกระขยอดจำนวนเงินที่นำฝากธนาคารกับใบเสร็จรับเงินที่มีการใช้ในแต่ละวัน ว่าถูกต้องตรงกัน

6. การกระขยอดบัญชีเงินฝากธนาคารและรายงานยอดเคลื่อนไหวเงินฝากธนาคารที่ได้รับมาจากธนาคารต้องทำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และหัวหน้าฝ่ายบัญชีมีหน้าที่สอบทานรายงานการกระขยอด

2.6 แนวทางการควบคุมภายในด้านการจ่ายเงิน

การควบคุมภายในด้านการจ่ายเงินของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับหน่วยงานของรัฐอื่นที่ไม่ใช่ส่วนราชการต้องปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น หน่วยงานของรัฐต้องวางระบบ การควบคุมภายในด้านการจ่ายเงินที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน เพื่อลดความเสี่ยง ที่อาจจะเกิดขึ้นในกระบวนการจ่ายเงินของหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องคำนึงถึงความเสี่ยง ผลกระทบ ต้นทุน และประโยชน์ที่ได้รับ โดยหน่วยงานต้องกำหนดวิธีการการควบคุมภายในเข้าเป็นส่วนหนึ่ง ของกระบวนการการทำงาน เพื่อสร้างระบบการควบคุมภายในด้านการจ่ายเงินที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยควรคำนึงถึงเกี่ยวกับการควบคุมภายในด้านการจ่ายเงิน ดังนี้

1. การควบคุมทั่วไป

1.1 การแบ่งแยกหน้าที่อย่างเหมาะสม เช่น ระหว่างผู้จ่ายเงินกับผู้บันทึกรายการจ่ายเงินในสมุดบัญชี หรือระหว่างผู้อนุมัติการจ่ายเงินกับผู้เก็บรักษาเงิน

1.2 การกำหนดให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

1.3 การกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติการจ่ายและวงเงินอนุมัติอย่างเหมาะสม

1.4 การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานด้านการเงินและการบัญชี ควรกำหนดให้มีการควบคุม ดังนี้

1.4.1 จัดทำคำสั่งหรือมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อกำหนดตัวบุคคลผู้มีสิทธิเข้าใช้งานระบบ และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนเหมาะสม เช่น ผู้ทำหน้าที่วางเบิกต้องไม่เป็นผู้ทำหน้าที่อนุมัติ (ผู้ปลดบล็อก)

1.4.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการเข้าระบบด้วยรหัสผู้ใช้และรหัสผ่าน

1.4.3 รหัสผู้ใช้และรหัสผ่านต้องเป็นความลับเฉพาะบุคคล

1.4.4 กำหนดวิธีตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย และให้มีการเปลี่ยนรหัสผ่านตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น ให้ตั้งรหัสผ่านที่มีความยาวตั้งแต่ 4 ตัวขึ้นไป กำหนดให้เปลี่ยนรหัสผ่านทุก ๓ เดือน เป็นต้น

1.4.5 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการแบ่งแยกหน้าที่ของงานด้านการเงินงานด้านการบัญชี และงานอื่น ๆ

1.4.6 การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านสำหรับการแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ทำการและผู้อนุมัติรายการ

1.4.7 การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในระบบ (Users) กับผู้ดูแลระบบ (Administrators)

1.4.8 การควบคุมการใช้และเก็บรักษาอุปกรณ์พิสูจน์ตัวตนและรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบหรือการนำส่งข้อมูลเข้าระบบ เช่น การควบคุม Token key การควบคุมการใช้เครื่อง Terminal เป็นต้น

1.5 การกำหนดนโยบายและขั้นตอนเกี่ยวกับการจ่ายเงิน รวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด ความชัดเจนและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน รวมถึงการอบรมหรือเวียนหนังสือแจ้งเจ้าหน้าที่การเงิน การบัญชีเกี่ยวกับนโยบายการควบคุมภายในของงานการเงินและการบัญชีเป็นประจำทุกปี

1.6 การกำหนดรายการจ่ายที่สามารถจ่ายได้เฉพาะที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดให้จ่ายได้

1.7 การกำหนดอัตราค่าใช้จ่าย เพื่อให้การจ่ายเงินเป็นไปด้วยความระมัดระวังและหรือประหยัด

1.8 การกำหนดให้การจ่ายเงินทุกรายการต้องระบุหรืออ้างอิงหลักฐานการจ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนครบถ้วนและแนบหลักฐานการจ่ายเงินประกอบ รวมทั้งประทับตราข้อความว่า “จ่ายเงินแล้ว” ลงลายมือชื่อ ระบุชื่อผู้จ่ายเงินและวันเดือนปีที่จ่าย ในหลักฐานการจ่ายเงิน

1.9 การกำหนดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐานการขอเบิกจ่ายเงินก่อนการจ่ายเงิน เช่น ตรวจสอบความถูกต้องรายการค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือให้ฝ่ายบัญชีตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของรายการหนี้หรือรายการค่าใช้จ่ายก่อน การทำใบสำคัญจ่าย เป็นต้น

1.10 การกำหนดห้ามผู้จ่ายเงินเรียกหลักฐานการจ่ายเงินหรือให้ผู้รับเงินมีการลงลายมือชื่อรับเงินในหลักฐานการจ่ายล่วงหน้า โดยที่ยังมิได้มีการจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

1.11 การกำหนดให้มีการควบคุมเอกสารหลักฐานขอเบิกจ่ายเงิน เพื่อให้ผู้สูญหายและสามารถตรวจสอบได้ว่าได้ดำเนินการเบิกจ่ายครบถ้วนทุกรายการ เช่น จัดทำทะเบียนควบคุมเอกสารหลักฐานขอเบิก เป็นต้น

1.12 การจัดทำงบกระทบยอดเงินฝากธนาคารทุกธนาคารทุกสิ้นเดือนหรืออย่างน้อยเดือนละครั้ง ทั้งนี้ งบกระทบยอดฯ ต้องจัดทำโดยบุคคลที่ไม่ได้มีหน้าที่บันทึกรายการในสมุดเงินสดรับและจ่าย ผู้เก็บรักษาเงินหรือผู้ลงนามในเช็ค และรายงานจากธนาคาร (Bank Statement) ควรส่งโดยตรงถึงผู้ทำ หน้าที่ทำงบกระทบยอดฯ

1.13 การกำหนดให้มีการตรวจสอบความถูกต้องตามระยะเวลาที่เหมาะสม เช่น การตรวจสอบรายการจ่ายเงินที่บันทึกไว้ในบัญชีกับเอกสารประกอบรายการในทุกสิ้นวันทำการ การตรวจสอบการบันทึกรายการจ่ายในทะเบียนคุมเงินทดรองราชการ เป็นต้น

1.14 การตรวจสอบอนุมัติใบสำคัญจ่ายโดยบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ทำใบสำคัญจ่าย

1.15 การกำหนดวิธีปฏิบัติกรณีหลักฐานการจ่ายสูญหาย เช่น ให้มีการสอบสวนพฤติการณ์หรือสาเหตุเกี่ยวกับการสูญหายและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง (เช่น ดำเนินการทางกฎหมายกรณีทุจริต) การใช้สำเนาหรือภาพถ่ายเอกสารหรือเอกสารอื่นเป็นหลักฐานแทนโดยได้รับอนุมัติและรับรองการใช้ หลักฐานแทนดังกล่าวและรับรองว่าจะไม่นำหลักฐานจริงที่พบในภายหลังมาเบิก เป็นต้น

1.16 การกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ต้องระบุตัวตน (Whistle Blowing) และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนทุกเรื่อง

2. การควบคุมการจ่ายเงินสดหรือเช็ค

2.1 การกำหนดให้รายจ่ายที่มีจำนวนสูงต้องจ่ายด้วยเช็ค และจำนวนเงินต่ำให้จ่ายเป็นเงินสด

2.2 การควบคุมเช็คที่เสียหรือใช้ไม่ได้โดยประทับตรา “ยกเลิก” และเก็บไว้กับต้นข้าวเช็คในเล่ม

2.3 การกำหนดให้มีระบบเงินสดย่อยและหรือระบบเงินทดรองราชการสำหรับใช้จ่ายเงินรายย่อยและหรือรายจ่ายประจำวัน ไว้ที่ต้นข้าวเช็ค

2.4 การแบ่งแยกหน้าที่ระหว่างการทำใบสำคัญจ่าย การเขียนเช็คสั่งจ่าย และการลงนามในเช็ค

2.5 การกำหนดให้มีผู้มีอำนาจลงนามในเช็คสั่งจ่าย อย่างน้อย ๒ คนร่วมกัน

2.6 การบันทึกเช็คที่ลงนามแล้วในทะเบียนคุมจ่ายเช็ค และระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่าย

2.7 มาตรการดูแลเก็บรักษาสมุดเช็คธนาคารที่ยังไม่ได้ใช้ เช่น มีการจัดทำทะเบียนคุมเช็คเก็บสมุดเช็คไว้ในตู้নিরภัย เป็นต้น

2.8 การกำหนดวิธีปฏิบัติในการเขียนเช็คให้ชัดเจนเหมาะสม เช่น

2.8.1 ห้ามลงลายมือชื่อสั่งจ่ายในเช็คไว้ล่วงหน้า โดยยังมิได้มีการเขียนหรือพิมพ์ชื่อผู้รับเงิน วันที่ออกเช็ค และจำนวนเงินที่สั่งจ่าย

2.8.2 การกำหนดให้ออกเช็คสั่งจ่ายในนามของเจ้าหน้าที่หรือผู้มีสิทธิรับเงิน โดยขีดฆ่าคำว่า “หรือผู้ถือ” ออกและขีดคร่อม เป็นต้น

2.8.3 การเขียน/พิมพ์ตัวเลขและตัวอักษรจำนวนเงินให้ขีดเส้นและขีดคำว่าบาท หรือขีดเส้นหน้าจำนวนเงินโดยไม่มีช่องว่างที่จะเขียนหรือพิมพ์จำนวนเงินเพิ่มเติมได้

2.9 ต้องมีมาตรการหรือแนวทางปฏิบัติในกรณีเช็คที่ส่งจ่ายให้เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินแล้ว แต่เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินยังไม่ได้นำเช็คไปขึ้นเงินเกินกำหนดระยะเวลา 5 เดือนนับจากวันที่ลงนามในเช็ค เช่น ติดตามให้เจ้าหนี้มารับเช็คฉบับใหม่ เป็นต้น

3. การควบคุมการจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.1 หน่วยงานต้องมีคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในระบบ เช่น ผู้ดูแลระบบ ผู้ทำรายการ ผู้อนุมัติรายการ

ตัวอย่าง การแต่งตั้งบุคคลทำหน้าที่ต่าง ๆ กรณีการจ่ายเงินผ่านระบบ KTB Corporate online

- Administrator Maker ผู้ทำหน้าที่บันทึกรายละเอียดผู้ใช้งานในระบบ กำหนดสิทธิและหน้าที่ในการทำรายการของผู้ใช้งานในระบบรายบุคคล

- Administrator Authorizer ผู้มีอำนาจหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องและอนุมัติการเพิ่มหรือลดสิทธิและหน้าที่ในการทำรายการของผู้ใช้งานในระบบรายบุคคล ตามข้อมูลที่ Administrator Maker บันทึกเข้าสู่ระบบ

- User Maker ผู้ทำหน้าที่ทำรายการขอโอน ตรวจสอบความถูกต้องของรายการก่อนนำส่งรายการให้กับ User Authorizer เพื่ออนุมัติการโอนเงิน และทำหน้าที่พิมพ์รายงานที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการโอนเงิน เพื่อใช้เป็นหลักฐานการจ่ายและหลักฐานในการตรวจสอบ

- User Authorizer ผู้ทำหน้าที่อนุมัติการโอน โดยต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายการโอนเงินที่ส่งให้ ตลอดจนแจ้งผลการอนุมัติการโอนเงินให้ User Maker

3.2 ต้องมีการตรวจสอบเงินงบประมาณคงเหลือในระบบว่ามีเพียงพอสำหรับเบิกจ่ายก่อนนำหลักฐานขอเบิกเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติการเบิกจ่ายหรือก่อนการบันทึกรายการขอเบิกในระบบ

3.3 การอนุมัติเบิกจ่ายในระบบต้องทำโดยผู้มีอำนาจหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น เช่น กำหนดให้มีการเสนอรายงานการขอเบิกเงินให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติในรายงานฯ ก่อนทำการอนุมัติเบิกจ่ายในระบบ เป็นต้น

3.4 การจัดทำรายงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินและการโอนเงินในระบบ ทั้งการรับโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงาน และการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้มีสิทธิรับเงินหรือเจ้าหนี้ เพื่อใช้ประกอบการอนุมัติรายการ การตรวจสอบและหรือเป็นหลักฐานประกอบการจ่ายเงิน เช่น รายงานดังนี้

- รายงานการขอเบิกเงินประจำวัน/รายงานสรุปการขอเบิกเงินประจำเดือน
- รายงานแสดงการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงิน
- รายงานสรุปผลการโอนเงิน (Detail Report :Payment Detail Complete/Incomplete Transaction Report, Summary Report: Payment Summary Complete/Incomplete Transaction Report)
- รายงานสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (E-Statement/Account Information)

3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของรายการเบิกจ่าย หรือรายการโอนเงินในระบบ

3.5.1 ตรวจสอบการจ่ายเงินจากรายงานสรุปผลการโอนเงิน Detail Report และ Summary Report(Transaction History)กับรายงานสรุปความเคลื่อนไหวทางบัญชี (E-Statement/Account Information)

3.5.2 ตรวจสอบรายงานแสดงการเคลื่อนไหวเงินฝากกระแสรายวัน การขอเบิกจ่ายเงิน

3.5.3 ตรวจสอบรายการในรายงานการขอเบิก รายงานประจำวัน กับเอกสารหลักฐาน

3.5.4 ตรวจสอบรายการโอนเงินกับทะเบียนคุมที่เกี่ยวข้อง เช่น ทะเบียนคุมการโอน

3.5.5 ตรวจสอบว่า ได้มีการโอนเงินเข้าบัญชีเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิครบถ้วนถูกต้องแล้ว

3.5.6 ตรวจสอบว่า มีรายการขอเบิกเงินในระบบที่หน่วยงานยังไม่ได้รับโอนเงินจากระบบ หรือรายการขอเบิกเงินที่ได้รับโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงานแล้วแต่ยังไม่ได้โอนเงินให้เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินหรือไม่ ถ้ามี ให้สอบสวนหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

4.6 การกำหนดให้จัดเก็บรายงานแสดงการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงินแนบประกอบกับหลักฐานขอเบิกตามลำดับการจ่ายในแต่ละวัน

4.7 การกำหนดให้โอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของผู้รับเงินก็ต่อเมื่อหน่วยงานได้รับโอนเงินจากระบบมาเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงานแล้ว ทั้งนี้ ให้มีการตรวจสอบวันที่ที่ผู้รับเงินได้รับเงินกับวันที่ที่หน่วยงานได้รับโอนเงิน

4.8 ต้องมีการตรวจสอบว่ามีรายการขอเบิกเงินในระบบที่หน่วยงานยังไม่ได้รับโอนเงินจากระบบและรายการค้างจ่ายในระบบหรือรายการขอเบิกเงินที่ได้รับโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารของหน่วยงานแล้วแต่ยังไม่ได้โอนเงินให้เจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงินหรือไม่ ถ้ามี ให้สอบสวนหาสาเหตุ และดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

4.9 การกำหนดรายการรายจ่ายที่ให้เบิกจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนเหมาะสม เช่น รายจ่ายที่จ่ายให้บุคลากรของหน่วยงาน รายจ่ายที่จ่ายให้บุคคลภายนอกและหรือเจ้าหนี้ เป็นต้น

4.10 การแจ้งข้อมูลการขอรับโอนเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องและรับรองความถูกต้องจากเจ้าหนี้หรือผู้มีสิทธิรับเงิน

4.11 ควรจัดทำทะเบียนคุมการขอรับโอนเงินผ่านระบบฯ โดยบันทึกข้อมูลตามเอกสารหลักฐานแจ้งการขอรับโอนเงิน และมีการตรวจสอบความถูกต้องเป็นปัจจุบันของข้อมูลในทะเบียนคุมฯ เช่น สอบทานว่าผู้มีสิทธิรับเงินมีการเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคารหรือไม่

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกียรติคุณ เรืองสุวรรณ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ระบบบริหารเงินทดรองราชการ : กรณีศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 – 2557 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ระบบงาน การปฏิบัติงานและการบริหารเงินทดรองราชการ และได้คู่มือปฏิบัติงานเรื่องเงินทดรองราชการ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดย 15 การศึกษาค้นคว้าเอกสารในงบประมาณ 2553 - 2557 รวม 5 ปี ย้อนหลังพบว่า มีปัญหาในการเคลียร์เอกสารเงินยืมทดรองราชการ เป็นจำนวน คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เข้าในขั้นตอน การยืมเงินทดรองราชการส่งผลให้ผู้ยืมเงินทดรองราชการต้องจ่าย ดอกเบี้ย และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิติวิทยาลัยการเมืองการปกครอง ที่ยื่นคำร้องขอเงินยืมทดรองราชการ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ยืมเงินทดรองราชการส่วนมากไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานเคลียร์เอกสาร (2) ผู้ยืมเงินทดรองราชการส่วนมากไม่ทราบว่ามีกำหนดระยะเวลาในการเคลียร์เงินยืมทดรองราชการ (3) ผู้ยืมเงินทดรองราชการส่วนมากไม่ทราบว่าต้องมีการจ่ายดอกเบี้ย (4) ผู้ยืมเงินทดรองราชการใช้จ่ายเงินไม่ตรงตามที่ขออนุมัติจึงไม่สามารถหาเอกสารเคลียร์เงินยืมทดรองราชการได้ส่งผลให้ต้องคืนเงินสด (5) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเคลียร์เงินยืมไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้โดยสรุป จากผลการวิจัยที่ได้ 5 ข้อ ดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานว่าด้วย เงินทดรองราชการ เพื่อลดคลาดเคลื่อนของข้อมูลในการเคลียร์เงินยืมของผู้ยืมเงินทดรองราชการ และเพื่อเป็น คู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติราชการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยเงินทดรองราชการของหน่วยงาน จากเงินรายได้ พ.ศ. 2552 ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยเงินทดรองราชการของหน่วยงานจากเงินรายได้ พ.ศ. 2552 และนอกเหนือจากนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของวิทยาลัยการเมืองการปกครองต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องเงินทดรองราชการของกองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

จตุรภัทร รุ่งแจ้ง และฐานิตา ฮ่องอุกษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัญหาการใช้ระบบงานบริหารการติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสิน 1) เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ระบบงานบริหาร การติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสิน มีรูปแบบในการศึกษาแบบ Problem Solving Base ซึ่งมีข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสำรวจแบบ

สอบถามเพื่อหาสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งใช้การ สัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง ผู้ใช้ระบบงาน 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ รายละเอียดและสาเหตุของปัญหา และนำข้อมูลที่ได้รับมาสังเคราะห์หา แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัญหาการใช้งานระบบงานบริหาร การติดตามหนี้ค้างชำระของธนาคารออมสินพบว่ามี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประโยชน์ของระบบงาน (2) ด้านประสิทธิภาพของระบบงาน (3) ด้านการสนับสนุนการใช้ ระบบงาน (4) ด้านความถูกต้องของ ข้อมูลในระบบงานในการศึกษาค้นคว้านี้ยังเสนอแบบจำลองด้านการจัดการปัญหาระบบงานการกำหนด รายละเอียด วิธีการแก้ไขปัญหา และแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผลการศึกษาสามารถแก้ไข ปัญหาการใช้งานระบบงาน ได้จริง ส่งผลดีต่อการนำระบบงานบริหารการติดตามหนี้ค้างชำระ โดยมา สนับสนุนการปฏิบัติงานของ ธนาคารให้ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สุธาสนี บุญประดิษฐ์ และวิรัช อุดมศรี (2561) ทำการวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ การดำเนินงานปัจจุบันและวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม โดยศึกษาจากผู้ใช้งานจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป กลุ่มผู้ตรวจสอบระดับส่วนงาน และกลุ่ม ผู้ใช้งานระดับกองคลัง รวมจำนวนทั้งสิ้น 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม โดยสอบถามความรู้ความเข้าใจตาม ระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหาร ลูกหนี้เงินยืม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้งานทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจตามระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหารลูกหนี้ เงินยืมอยู่ในระดับมาก โดยมีความรู้ ความเข้าใจระดับ ปานกลาง ในหัวข้อการทวงถาม เมื่อครบกำหนดการส่งคืนเงินยืม การขอขยายเวลา การส่งคืนเงินยืม หลักฐานการจ่ายในการส่งคืนเงินยืม และการกำหนดระยะเวลาการส่งคืนเงินยืมแต่ละประเภทผู้ตรวจสอบ ระดับส่วนงานมีความรู้ความเข้าใจตามระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหารลูกหนี้ เงินยืมอยู่ในระดับมาก ด้วยเช่นกัน โดยมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ ผู้ที่มีสิทธิยืมเงินตรงจ่ายและเงินยืมหมุนเวียนและมีระดับความรู้ ความเข้าใจระดับปานกลางในหัวข้อหลักเกณฑ์การส่งคืนเงินยืม ซึ่งกำหนดขั้นตอนระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในการส่งคืนเงินยืม การทวงถามเมื่อครบกำหนดการ ส่งคืนเงินยืม หลักฐานการจ่ายในการส่งคืนเงินยืม และการขอขยายเวลาการส่งคืนเงินยืม ความคิดเห็นของผู้ใช้งานทั่วไปที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยแต่ละด้านที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว การเพิ่มรายชื่อผู้ยืมในระบบการเลือกแหล่งเงินทุนที่ต้องการยืม การเลือกรายการ ยืมในนามของหน่วยงาน และการระบุเหตุผลที่ ขอยยืมวันครบกำหนด ความคิดเห็นของ ผู้ตรวจสอบ ระดับส่วนงานที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ การกรอกจำนวนวันครบกำหนดตามระเบียบ การระบุรายละเอียดตามรูปแบบบันทึกข้อความทวงเงินยืม และการคำนวณดอกเบี้ยกรณี ส่งคืนเงินยืมล่าช้า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระดับ กองคลังมีความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้ เงินยืมอยู่ในระดับ มากที่สุดทุกด้าน สามารถใช้งานระบบ ได้เป็นอย่างดี มีการประสานงานระหว่าง ผู้ใช้ระบบกับผู้ดูแลระบบอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ

อมรธิ์ ราศรี. (2559) ทำการวิจัยการผิณดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข ศึกษาสาเหตุของข้อบกพร่องของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของไทย (SLF) วิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการวิจัยเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยบทความและสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตั้งแต่ปี 2538-2557 และวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการผิณดชำระหนี้ของ SLF มีดังนี้ (1) ใจที่ผิณจรรยาบรรณของลูกหนี้นักเรียนที่ตั้งใจจะผิณดชำระหนี้ (2) บุคลากรในแผนกช่วยเหลือทางการเงินและทุนการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาและมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง มีความไม่ซื่อสัตย์และไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายอย่างเคร่งครัดควบคู่ไปกับการประสานงานเชิงพาณิชย์ของสถาบัน ต่าง ๆ (3) ขาดฐานข้อมูลที่ทันสมัยและสมบูรณ์ของผู้กู้ขาดแหล่งข้อมูลที่เป็นระบบและเหมาะสม (4) ความไร้

ประสิทธิภาพไม่เพียง แต่กระบวนการและนโยบายการจัดสรรและการกระจายของ SLF แต่ ยังอยู่ในระบบที่ใช้ในการรวบรวมการชำระคืนเงินกู้

แนวทางการแก้ไข: (1) ปลุกฝังคุณธรรมและจริยธรรมแก่ผู้ยืมนักศึกษาโดยให้ความรู้แก่พวกเขาด้วย หลักสูตรจริยธรรมและการฝึกอบรมจริยธรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและ ขั้นตอนในการใช้เงินทุนและชำระคืนเงินกู้อย่างเคร่งครัด ทั้งในแง่การเงินและไม่ใช้ตัวเงิน (2) ลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม : ระบบราชการ น้อยลงกับคนทำงานมืออาชีพ การสื่อสารแบบเปิดการเป็นผู้นำการทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์การติดตาม และการประเมินผลการปฏิบัติงานสาธารณะ (3) ขั้นตอนที่เหมาะสมและเป็นระบบในการชำระคืนเงินกู้ซึ่งการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องตรวจสอบได้ ในหมู่ผู้จ้างผู้ว่าจ้างกรมสรรพากรผู้เก็บหนี้และสถาบันการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการผิดนัดชำระหนี้เงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเกิดจาก (1) การไร้ศีลธรรม จริยธรรมของผู้กู้ยืมเจตนาเบี้ยวหนี้ (2) การคัดกรอง และการจัดสรรเงินให้กู้ยืมแก่นักศึกษา ของหน่วยงานด้านการช่วยเหลือทางการเงินและทุนการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่โดยขาดความซื่อสัตย์ ไม่เคร่งครัดตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แต่มุ่งเน้นผลประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาเป็นหลัก (3) ขาดข้อมูล และฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ทันสมัย อันนำไปสู่ปัญหาการติดตาม รับชำระหนี้และความผิดพลาดในการสื่อสารของสารสนเทศ (4) การขาดประสิทธิภาพใน กระบวนการนโยบายการจัดสรร คัดสรร การแจกจ่าย ระบบการติดตามทวงหนี้ และการชำระหนี้ของกองทุนให้ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาแนวทาง ในการ แก้ไขปัญหา คือ (1) การสอน การอบรมศีลธรรม และจริยธรรมเพื่อเป็นการปลุกฝัง และสร้าง จิตสำนึก ให้นักศึกษาผู้กู้ โดยให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และหน้าที่ที่ต้องชำระหนี้เงินกู้ การรับรู้ตระหนักถึงผลกระทบ รวมทั้งบทลงโทษทั้งในรูปแบบทางการเงิน และรูปแบบอื่น (2) ความเหมาะสมของคุณสมบัติบุคคลากรในหน่วยงานเงินกองทุนฯ มีความรอบรู้ มีความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพสูง ปราศจากการบริหารจัดการที่มีพิธีการมากเกินไป การทำงานเป็นทีม มา วัฒนธรรม มีวินัย มีระเบียบ แบบแผน ทำงานอย่างเป็นระบบสามารถ ตรวจสอบและติดตามผลได้ (3) มีกระบวนการขั้นตอน การรับ ชำระเงินกู้ที่ชัดเจนเหมาะสม มีความถูกต้อง ทันเวลา และมีฐานข้อมูลที่สามารถติดตามผล ได้อย่าง เป็นรูปธรรม และเป็นปัจจุบันจาก ผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายกองทุน นายจ้าง กรมสรรพากร ผู้รับชำระหนี้ และสถาบัน การศึกษา

ทิพย์วรรณ โพสุวัน และคณะ (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศทางงบประมาณของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศทางงบประมาณของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงใต้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้เทคนิคเดลฟายศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งใช้การกำหนดแบบเจาะจง จำนวน 22 คน ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีดังต่อไปนี้

1. ด้านการวางแผนงบประมาณ ควรมีการบูรณา การระบบ ICT ให้ตรงกับความต้องการในการจัดการบริหารงานงบประมาณและจัดทำรายงานผล ระบบสารสนเทศ ควรนำระบบ GFMS มาใช้ในการวางแผนงานงบประมาณในสถานศึกษาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบ นำระบบ

e-budgeting เพื่อใช้ในการวางแผนงบประมาณโดย กำหนดให้ส่วนราชการที่มีการขอใช้เงิน งบประมาณ ทำการบันทึกข้อมูลการวางแผนงบประมาณ

2. ด้านการคำนวณต้นทุนผลผลิต ควรมีการวางแผนและจัดทำแบบฟอร์มการเก็บค่าใช้จ่าย ในหน่วยงานคู่ขนานไปกับการเก็บข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินภาครัฐ (GFMIS) เพื่อใช้เปรียบเทียบในการจำแนกต้นทุนและค่าใช้จ่ายและเพื่อนำโปรแกรม OUC (OBCEC Unit Cost) มาใช้ในการคำนวณต้นทุนผลผลิตเพื่อลดภาระงาน

3. ด้านการจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ควรนำระบบ e-procurement มาใช้เพื่อลดภาระและ ขั้นตอนในการจ่ายเงินและก่อให้เกิดความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี และกระทรวงการคลัง

4. ด้านการบริหารทางการเงินและการควบคุมงบประมาณ ควรมีการจัดทำระบบ โดยมีฐาน ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณของโรงเรียนเพื่อมีการติดตามผล

5. ด้านการรายงานทางการเงินและผลการดำเนินงาน ควรนำเสนอข้อมูลทางการเงินของ สถานศึกษา ให้แก่บุคคลภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการดำเนินงานจะบรรลุ เป้าประสงค์ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสินทรัพย์ หนี้สิน

6. ด้านการบริหารสินทรัพย์ การนำระบบ GFMIS มาใช้เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ เป็นปัจจุบัน

7. ด้านการตรวจสอบภายใน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในสถานศึกษาใช้กระบวนการตัดสินใจเน้นการมีส่วนร่วม ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GFMIS เป็นข้อมูล ที่ชัดเจน ควรนำระบบ อิเล็กทรอนิกส์ GFMIS เพื่อมาใช้ในการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สิริลักษณ์ มีชูอรธ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการทรัพยากร (Enterprise Resource Planning: ERP) ของกองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อที่จะศึกษาปัญหาอุปสรรค และความพึงพอใจในการใช้งานระบบ สารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร (ERP) ของกองทัพเรือ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้งาน ของกรมบัญชีกลาง ที่ทุกส่วนราชการใช้กับ RTN ERP เปรียบเทียบกับระบบ GFMIS เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคข้อขัดข้องใน การนำระบบ ERP ด้านงานบัญชีและการเงิน และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาในการนำระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรของกองทัพเรือด้านการเงินและ การบัญชีของกองทัพเรือเป็นการศึกษา ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่ม ตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ข้าราชการในกองทัพเรือ ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ของ กองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน จำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูลผลการศึกษาพบว่าในการใช้งานระบบ ERP ของกองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน นั้น มีปัญหาที่สำคัญคือปัญหาที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ การใช้ งานในระบบ และเจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ด้านการเงินการบัญชีได้อย่างถูกต้อง ทำให้รายงานทางการเงินเกิดข้อผิดพลาด ไม่พึงพอใจ และไม่ ยอมรับการใช้งานในระบบ ERP และต้องการให้มีการติดตั้งมอนิเตอร์ผ่านผู้ใช้งานกับ Help Desk

เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาเหล่านั้นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ ERP ของกองทัพอากาศ ได้แก่ ควรจัดอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้าน ERP ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ควรมีการรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิด จากผู้ใช้งาน ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว มาจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ERP และแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่ มีการใช้งานระบบ ควรจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินทำหน้าที่ Help Desk 29 เพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ ที่มีอยู่เดิม เพื่อให้มีความสามารถแก้ปัญหา และปรับปรุงการใช้งานระบบ ERP ขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ในการทำงานและง่ายต่อการตรวจสอบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรพัฒนาให้มีระบบงาน ตรวจสอบเพื่อให้ง่ายต่อ การตรวจสอบข้อมูลเมื่อทำการ Interface กับระบบ GFMIS แล้วและควรให้ การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อดำเนินการ ปรับปรุงระบบเครือข่ายของกองทัพอากาศให้มีประสิทธิภาพ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ควบคู่กับการพัฒนาโปรแกรมระบบ ERP ให้ดียิ่งขึ้น

ชาลี ทองย้อย และคณะ (2558) วิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการสารสนเทศในการบริหารงบประมาณโดยระบบสารสนเทศของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศในการบริหารงบประมาณโดยระบบสารสนเทศของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างานบริหาร งบประมาณ ครูพัสดุ ครูการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความต้องการแบบเลือก 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น 0.86 สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการ บริหารงบประมาณ มีความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่ามีความ ต้องการมากที่สุด คือ รายงานสรุปยอดเงินคงเหลือรายงานการจัดสรรเงินงบประมาณตามลำดับ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศรายงานการใช้จ่ายยอดเงินงบประมาณ รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการใช้จ่ายงบประมาณตามประเภทงบประมาณ รายงานรายรับรายจ่ายยอดเงินงบประมาณ

จินตนา ธนทนต์ศักดิ์ และคณะ (2562) ทำการวิจัยการบริหารกระบวนการติดตามหนี้ อย่าง เป็นระบบครบวงจรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อการบริหารกระบวนการ ติดตามหนี้ ให้มีประสิทธิภาพนั้นจึงได้มีแนวคิดพัฒนาและปรับปรุงระบบการติดตามหนี้ให้มี ประสิทธิภาพ มีการ บริหาร จัดการลูกหนี้โดยการดำเนินการติดตามทวงหนี้เพื่อ ไม่ให้สูญเสีย รายได้ จึงทำให้ต้องมี จัดการข้อมูลบัญชี ลูกหนี้ค้างชำระในรายงานระบบบัญชีและรายงานข้อมูลลูกหนี้ (Aging) จำนวนมาก และจากเดิมการจัดทำหนังสือติดตามทวงหนี้เป็นแบบ Manual ประมาณ 20,000 ฉบับต่อปี ทำให้ข้อมูลในการติดตามหนี้มี โอกาส คลาดเคลื่อน และมีความล่าช้า อีกทั้งข้อความ และรูปแบบหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภทกลุ่ม ลูกหนี้มีความแตกต่างกัน การติดตามทวงหนี้ ความยุ่งยากไม่ มีความคล่องตัวเกิดโอกาสได้รับชำระเงิน จากลูกหนี้ล่าช้าเพื่อมิให้ทำให้การบริหาร กระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจร มีการจัดการข้อมูล บัญชีลูกหนี้และรายงาน ลูกหนี้ ที่มาชำระเกินกำหนด การจัดทำรายงานสถิติรายงานผล ในการนำเสนอ ผู้บริหาร จึงนำมาซึ่งการคิด วิเคราะห์บูรณาการพัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการติดตามหนี้ทั้งลูกหนี้ภายในและ ภายนอกของคณะ แพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ที่มีมากโดยการพัฒนาและออกแบบโปรแกรมในระบบ SAP ให้รองรับ

รายการข้อมูลลูกหนี้ (Aging) สถานะหนี้ค้างชำระ โดยแยกอายุหนี้ที่เกินกำหนดตามช่วงอายุหนี้ตามประเภทสิทธิ ของทุกหน่วยงานหรือบุคคล ให้สามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ และรายละเอียดประกอบ แผนการติดตามหนี้โดยใช้ฐานข้อมูล SAP ในระบบได้โดยอัตโนมัติ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น รายงานสถานะลูกหนี้เรียกว่า แบบReal Time ได้ ซึ่งข้อมูลรายงานที่ได้นั้น รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์ จากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทรงราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานจริง และหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการระบวนการ การจัดการข้อมูล และการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนุนการทำงานอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสะท้อนความคิดเห็น ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการยืมเงินทรงราชการ รวมถึงขั้นตอนการอนุมัติ การติดตามลูกหนี้ และระบบควบคุมภายใน โดยเน้นการวิเคราะห์ภาพรวมของระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จุดอ่อนของระบบ และแนวทางการปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของคณะและนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 164 คน (ข้อมูลจากงานบุคลากร, 2567) ซึ่งล้วนเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการยืมเงินทรงราชการ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ขอยืมเงิน ผู้อนุมัติคำขอ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการเบิกจ่ายและตรวจสอบเอกสาร

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ตรง และสามารถให้ข้อมูลที่สะท้อนปัญหาในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ที่เคยขอยืมเงินทรงราชเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของคณะ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติและติดตามผลการใช้เงิน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งจัดทำขึ้นโดยอิงจากกรอบแนวคิดด้านประสิทธิภาพองค์กร ทฤษฎีระบบ และระเบียบราชการเกี่ยวกับเงินทรงราชการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม เช่น ความล่าช้า ความซ้ำซ้อนในขั้นตอนความไม่ชัดเจนของเอกสาร หรือความเข้าใจของผู้ยืม

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเชิงระบบ เช่น การพัฒนาเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การออกแบบระบบติดตามแบบอัตโนมัติ และการจัดทำแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

แบบสอบถามใช้ มาตรฐานส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย”

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ที่มีความรู้ด้านระบบบัญชีราชการ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการวิจัยเชิงสังคมวิทยา ร่วมประเมินความเหมาะสมของคำถามแต่ละข้อ ต่อมาได้ดำเนินการ ทดลองใช้แบบสอบถาม (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่างนำร่องจำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.87 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อถือได้ในระดับสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2567 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งแบบออฟไลน์ (แจกเอกสาร) และออนไลน์ (ผ่าน Google Forms) เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนได้รับการชี้แจงสิทธิและความสมัครใจในการให้ข้อมูล โดยยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (เช่น SPSS) ซึ่งดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

วิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางพัฒนา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อจัดลำดับประเด็นปัญหาที่รุนแรงที่สุด และหาความแปรปรวนโดยใช้ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

วิเคราะห์คำตอบแบบปลายเปิดด้วยวิธี การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็นข้อเสนอเชิงโครงสร้าง และข้อเสนอเชิงเทคโนโลยีที่ผู้ตอบให้ไว้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยืมเงินตรงราชการ พบผลการวิจัยในประเด็นหลัก 2 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาระบบบริหารงานลูกหนี้เงินยืม

ในส่วนของคุณสมบัติทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์การทำงานในคณะมากกว่า 5 ปี ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในระบบการเงินของคณะ และเคยมีประสบการณ์โดยตรงกับการยืมเงินตรงราชการหรือการจัดการด้านเอกสารทางการเงินในระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ ผลการวิจัย ดังแสดงในตาราง ที่ 1 พบว่าประเด็นที่มีระดับความรุนแรงมากที่สุดจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือการคืนเงินล่าช้ากว่ากำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ซึ่งสะท้อนว่าในกระบวนการปฏิบัติงานยังขาดกลไกหรือระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพในการติดตามและผู้ยืมเองอาจขาดความตระหนักหรือความเข้าใจในข้อกำหนดของระเบียบการยืมเงินของภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการคืนเงินและหลักฐานประกอบเอกสาร รองลงมาคือประเด็น การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งพบว่าในปัจจุบัน คณะยังไม่มีระบบแจ้งเตือนหรือระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ที่สามารถอัปเดตสถานะการคืนเงินได้แบบเรียลไทม์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการติดตามแบบแมนนวล เช่น การโทรศัพท์แจ้งเตือน การสอบถามด้วยวาจา หรือการรอผู้ยืมมาติดต่อโดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลให้การบริหารหนี้ค้างเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนประเด็น ความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมตรงราชการ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.15 แม้จะได้รับระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความซับซ้อนของขั้นตอนการอนุมัติภายในคณะ ที่ยังต้องอาศัยการลงนามจากหลายฝ่ายและไม่มีระบบติดตามสถานะคำขอแบบออนไลน์ ส่งผลให้บางครั้งผู้ยืมไม่สามารถรับเงินได้ทันเวลาเพื่อดำเนินภารกิจราชการ

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแบบสอบถาม ปลายเปิดจำนวนมาก โดยเน้นไปที่การพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย การจัดทำคู่มือแนวทางการเบิกและคืนเงินแบบเข้าใจง่าย และการใช้ระบบติดตามแบบออนไลน์ ที่เปิดให้ทั้งผู้ยืมและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะลูกหนี้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อนและทำให้การบริหารเป็นระบบมากขึ้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการติดตาม การคืนเงิน และความคล่องตัวในการอนุมัติ ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ อาจส่งผลกระทบต่อการจัดการงบประมาณของคณะ

และความโปร่งใสของระบบราชการโดยรวม อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักและให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคต โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนงาน และการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน เพื่อให้ระบบสามารถตรวจสอบได้ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อภารกิจของคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
1. การอนุมัติเงินยืมทรงราชการมีความล่าช้า	3.15	0.5652
2. การคืนเงินยืมทรงราชการล่าช้ากว่ากำหนดบ่อยครั้ง	4.25	0.1225
3. ไม่มีระบบติดตามทวงถามลูกหนี้ค้างชำระที่ชัดเจน	3.75	0.0225
รวม	3.72	0.55

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งในสายวิชาการและสายสนับสนุน จำนวน 164 คน (ข้อมูลจากงานบุคลากร, 2567) ซึ่งล้วนเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการยืมเงินทรองราชการ ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นในฐานะผู้ขอยืมเงิน ผู้อนุมัติคำขอ หรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการเบิกจ่ายและตรวจสอบเอกสาร

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ตรง และสามารถให้ข้อมูลที่สะท้อนปัญหาในทางปฏิบัติได้อย่างแท้จริง กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ อาจารย์หรือเจ้าหน้าที่ที่เคยขอยืมเงินทรอง เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีของคณะ และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการอนุมัติและติดตามผลการใช้เงิน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม เช่น ความล่าช้า ความซ้ำซ้อนในขั้นตอนความไม่ชัดเจนของเอกสาร หรือความเข้าใจของผู้ยืม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเชิงระบบ เช่น การพัฒนาเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การออกแบบระบบติดตามแบบอัตโนมัติ และการจัดทำแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยเลย”

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2567 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายทั้งแบบออฟไลน์ (แจกเอกสาร) และออนไลน์ (ผ่าน Google Forms) เพื่อให้ครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนได้รับการชี้แจงสิทธิและความสมัครใจในการให้ข้อมูล โดยยืนยันว่าข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

5.1 สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แม้ระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจะสามารถดำเนินงานตามระเบียบราชการได้โดยพื้นฐาน แต่ในเชิงปฏิบัติยังประสบปัญหาและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความไม่ต่อเนื่อง และความไม่โปร่งใสในการจัดการ โดยเฉพาะในกระบวนการติดตามลูกหนี้ การคืนเงิน และความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบยังไม่สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะ ได้อย่างเต็มศักยภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 164 คน ซึ่งประกอบด้วยทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี และ

มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก จึงนับว่าเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในระบบงานของคณะอย่างดีและสามารถสะท้อนความคิดเห็นเชิงวิจารณ์ได้อย่างมีคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาที่ได้รับการระบุว่ามีความรุนแรงสูงสุด คือ “การคืนเงินยืมล่าช้ากว่ากำหนด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ “การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน” และ “ความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมทรงราชการ” ที่สะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องทั้งในด้านกลไกควบคุมภายในและความคล่องตัวของระบบงาน

ปัญหาเหล่านี้เกิดจากการทำงานแบบแยกส่วน ขาดความเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับระบบ และไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริง ซึ่งสะท้อนหลักการของทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของ Bertalanffy (1968) ที่อธิบายว่าองค์กรเป็นระบบที่มีองค์ประกอบย่อยที่ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้อง หากองค์ประกอบใดไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งระบบโดยรวม ซึ่งในกรณีนี้คือความล่าช้าในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง เช่น การคืนเงิน การติดตาม หรือการอนุมัติ ย่อมสะท้อนปัญหาทั้งระบบในเชิงโครงสร้าง นอกจากนี้ ยังพบว่าระบบบริหารลูกหนี้ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังขาด ระบบสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างครบถ้วน เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ ฐานข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าถึงง่าย หรือระบบรายงานสถานะลูกหนี้แบบ Dashboard ซึ่งล้วนเป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เสนอให้รัฐปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหาร โดยเน้นผลลัพธ์ ความคล่องตัว การใช้เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Hood, 1995)

การขาดระบบควบคุมติดตามแบบอัตโนมัติ ยังส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินต้องใช้เวลาจำนวนมากในการติดต่อผู้ยืมซ้ำ ๆ ผ่านวิธีแบบดั้งเดิม เช่น การโทรศัพท์หรือแจ้งด้วยเอกสาร ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และสร้างความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ ได้แก่

1. การจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย สำหรับผู้ยืมเงินทุกคน
2. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ออนไลน์ ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา
3. การจัดทำคู่มือการดำเนินงาน (SOP) ที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน ทั้งการขอยืม การอนุมัติ การคืนเงิน และการจัดทำเอกสารประกอบ
4. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องกับเงินทรงราชการ รวมถึงบทลงโทษหรือข้อจำกัดกรณีคืนเงินล่าช้า เพื่อสร้างวินัยทางการเงินในหมู่ผู้ยืม

ข้อค้นพบเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์มีทัศนคติเชิงบวกต่อการปรับปรุงระบบ และต้องการให้หน่วยงานมีเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ใช่เพียงแต่การใช้เอกสารเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบเท่านั้น แต่ต้องสามารถจัดการ ได้อย่างคล่องตัว

สะดวก และลดภาระงานในระยะยาว นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความคิดเห็นปลายเปิดยังพบว่าผู้ตอบหลายรายเสนอให้ จัดทำระบบติดตามสถานะลูกหนี้แบบเปิดเผย เช่น การให้เจ้าหน้าที่การเงิน ผู้บริหาร และผู้ยืมสามารถเข้าถึงสถานะหนี้ของตนเองแบบเรียลไทม์ได้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของสุรัตน์ ไชยชมภู (2556) และวรวิทย์ จันทร์สุวรรณ (2561) ซึ่งศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหาร พบว่าการใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการข้อมูล เช่น ระบบแจ้งเตือน หรือระบบรายงานสถานะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนเวลา ลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์ และเพิ่มคุณภาพการบริหารจัดการในหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยในครั้งนี้จึงสอดคล้องและสนับสนุนข้อเสนอในงานวิจัยก่อนหน้านี้ได้อย่างมีนัยสำคัญ

โดยสรุปการวิจัยในครั้งนี้สามารถสะท้อนภาพรวมของปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม ทดรองราชการได้อย่างครอบคลุม และแสดงให้เห็นแนวทางที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย ตอบโจทย์การใช้งาน และสามารถยกระดับมาตรฐานการบริหารด้านการเงินในระดับคณะให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในระยะยาวได้อย่างแท้จริง

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทดรองราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ยังมีข้อจำกัดในหลายด้านทั้งในเชิงกระบวนการ ความเข้าใจของบุคลากร และการขาดเครื่องมือเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาในเชิงระบบและการบริหารจัดการ ดังนี้

5.2.1 การพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automated Notification System)

ควรจัดทำระบบแจ้งเตือนการคืนเงินและติดตามสถานะลูกหนี้ผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย เช่น การส่งอีเมลเตือนก่อนครบกำหนดคืนเงิน 7 วัน, แจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อครบกำหนด และการรายงานสถานะลูกหนี้ให้หัวหน้างานรับทราบเป็นระยะ ซึ่งระบบนี้ควรเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการเงินของคณะ เพื่อให้ทำงานแบบอัตโนมัติ ลดภาระของเจ้าหน้าที่และป้องกันการคืนเงินล่าช้า

5.2.2 การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ (Standard Operating Procedures: SOP)

ควรจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำขั้นตอนการขอยืม-คืนเงินทดรองราชการ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แสดงขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ และระบุเอกสารที่ต้องแนบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ของคณะ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้สะดวกตลอดเวลา ช่วยลดความผิดพลาดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน

5.2.3 การพัฒนาระบบติดตามสถานะลูกหนี้แบบออนไลน์ (Loan Tracking System)

เสนอให้คณะจัดทำระบบออนไลน์สำหรับติดตามสถานะลูกหนี้เงินยืมรายบุคคล ที่ผู้ยืมสามารถเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีมหาวิทยาลัย และตรวจสอบข้อมูลสถานะการคืนเงินของตนเองได้โดยตรง พร้อมทั้ง

ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถดูรายงานภาพรวมของลูกหนี้ทั้งหมดได้ เพื่อวางแผนการติดตามหนี้ได้อย่างมีระบบและตรวจสอบได้

5.2.4 การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการเงินและระเบียบราชการ

ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบการใช้จ่ายเงินอุดหนุนราชการ หลักฐานที่ต้องใช้ แนวทางการจัดทำรายงานส่งคืนเงิน และบทลงโทษหรือผลกระทบจากการคืนเงินล่าช้า เพื่อสร้างความเข้าใจ และจิตสำนึกในหน้าที่ของผู้ยืม

5.2.5 การกำหนดนโยบายจูงใจและบทลงโทษที่ชัดเจน

อาจมีการกำหนดมาตรการจูงใจ เช่น ผู้ที่คืนเงินตรงเวลาต่อเนื่องได้รับสิทธิพิเศษในการยืมครั้งถัดไป หรือมีระบบจัดอันดับการคืนเงินของแต่ละหน่วยงานภายในคณะ ส่วนในกรณีผู้ที่คืนเงินล่าช้าบ่อยครั้ง อาจมีการแจ้งเตือนอย่างเป็นทางการหรือดลสิทธิการยืมชั่วคราว เพื่อสร้างแรงจูงใจเชิงบวกและสร้างวินัยทางการเงินในองค์กร

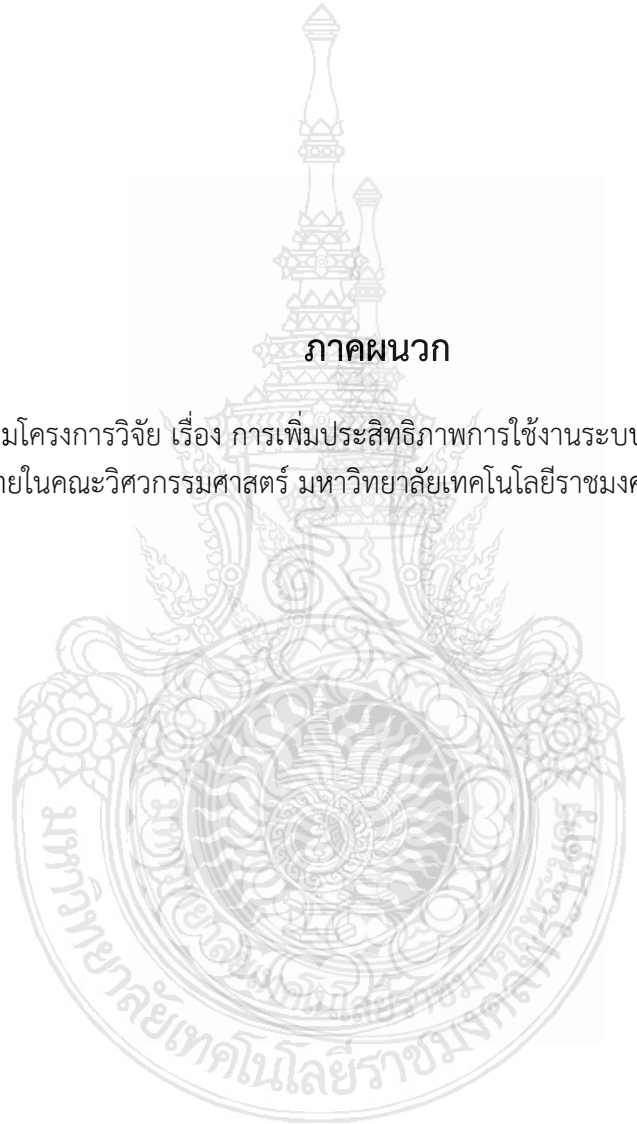


บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2562). ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ: สำนักงบประมาณ.
- เกียรติคุณ เรื่องสุวรรณ. (2557). การวิเคราะห์ระบบบริหารเงินทดรองราชการ : กรณีศึกษาวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 - 2557. วารสารการเมืองการปกครอง 7 (2) : 308-320.
- จตุรภัทร รุ่งแจ้งและ ฐานิตา ช้องฤกษ์. (2561) การศึกษาปัญหาการใช้ระบบงานบริหารการติดตามหนี้ ค้างชำระของธนาคารออมสิน.
- จรรยา ชื่นอารมณ. (2562) การพัฒนาระบบจองเวลาใช้เครื่องมือห้องปฏิบัติการทันตวัสดุคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 6(2) : 70-79.
- ทาริกา แยมะมั่ง และนันทวัน ปัญญาศรณารณ. (2562). การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจชุมชน เกษตรกรเลี้ยงกุ้ง ตำบลห้วยม่วง อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 11(3).
- พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจิระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 26 (1) : 59-66.
- วรกมล สันชุมภู. (2558). การพัฒนาระบบติดตามและประเมินการใช้งบประมาณประจำปีผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- วรวิทย์ จันทรสุวรรณ, จิระศักดิ์ ธาระจักร์ และปาโมกข์ รัตนธรรยาภิบาล. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศในการจัดการทรัพยากรและฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- วัฒนา เท็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการใช้บริการ 13. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วาทีณี ศรีมหา. (2558). การพัฒนาวิธีการจัดทำบัญชีแบบมีส่วนร่วมของกองทุนหมู่บ้านในเขต ตำบลท่าแร่ จังหวัดสกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร : 7(13)
- ศุภสิริ โสมเกตุ. 2544. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียน ภาษาอังกฤษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการ กับ การเรียนรู้ตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สรรรค์ชัย กิตยำนันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 4(2).
- สุธาสนี บุญประดิษฐ์ วิรภัทร อุดมศรี. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.(รายงานผลการวิจัย).
- สุนิสา รัตนประยูร.(2559). การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลสถาน อำเภอยะรัง จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัย ราชภัฏลำปาง :158-172.

- สุรัตน์ ไชยชมภู. (2556). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ. วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 7(1), 1-14.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- อนงลักษณ์ หวามา (2556). การประเมินประสิทธิภาพการควบคุม ภายในกระบวนการติดตามลูกหนี้จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์จำกัด. งานวิจัย
- อมรา ธีรศรีวัฒน์. (2559). การผิदनัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข : วิชาการบริหารธุรกิจ. 5(1) : 121-144.
- อานนท์ กระบอกโท (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกล ปีการศึกษา 2542. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.





ภาคผนวก

แบบสอบถามโครงการวิจัย เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม
ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืม
ทศรองราชการ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() สูงกว่าปริญญาโท

4. ประสบการณ์การทำงาน

() ไม่เกิน 5 ปี

() มากกว่า 5 ปี

() มากกว่า 10 ปี

() 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม

จากการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยืมเงินตรงราชการ การวิเคราะห์สภาพปัญหา เพื่อให้เกิดปรับปรุงและเสนอแนะทางพัฒนาระบบบริหารงานลูกหนี้เงินยืม ให้มีผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืม ภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	ระดับความคิดเห็น	
	$\bar{x}$	S.D.
1. การอนุมัติเงินยืมตรงราชการมีความล่าช้า	3.15	0.5652
2. การคืนเงินยืมตรงราชการล่าช้ากว่ากำหนดบ่อยครั้ง	4.25	0.1225
3. ไม่มีระบบติดตามทวงถามลูกหนี้ค้างชำระที่ชัดเจน	3.75	0.0225
รวม	3.72	0.55

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สังกัดฝ่ายบริหาร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2558

ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

