

การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปลื้มจิตต์ นราภิรมย์ขวัญ

งานการเงิน ฝ่ายบริหาร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

khunpluemchit@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน รวมจำนวน 164 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับการขอยืม การอนุมัติ หรือการควบคุมดูแลการใช้จ่ายเงินตรงราชการ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการ พบว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญมากที่สุด คือ การคืนเงินยืมล่าช้ากว่ากำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ซึ่งสะท้อนว่าในกระบวนการปฏิบัติงานยังขาดกลไก หรือระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพในการติดตาม และผู้ยืมเองอาจขาดความตระหนักหรือความเข้าใจในข้อกำหนดของระเบียบการยืมเงินของภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการคืนเงินและหลักฐานประกอบเอกสาร รองลงมา คือประเด็นการขาดระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจนและความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมตรงราชการขาดระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งพบว่า ในปัจจุบัน คณะยังขาดระบบแจ้งเตือนหรือระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ที่สามารถแสดงสถานการณ์คืนเงินได้แบบเรียลไทม์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการติดตามแบบแมนนวล เช่น การโทรศัพท์แจ้งเตือน การสอบถามด้วยวาจา หรือการรอผู้ยืมมาติดต่อโดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลให้การบริหารหนี้ค้างเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนประเด็น ความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมตรงราชการ มีค่าเฉลี่ยคือ 3.15 แม้จะได้รับระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความซับซ้อนของขั้นตอนการอนุมัติภายในคณะ ที่ยังต้องอาศัยการลงนามจากหลายฝ่ายและขาดระบบติดตามสถานะคำขอแบบออนไลน์ ส่งผลให้บางครั้งผู้ยืมไม่สามารถรับเงินได้ทันเวลาเพื่อดำเนินการกิจราชการ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างยังเสนอแนวทางการพัฒนาระบบที่น่าสนใจ ได้แก่ การจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล การจัดทำระบบฐานข้อมูลลูกหนี้แบบออนไลน์ การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการยืม-คืนเงิน และการอบรมความรู้เกี่ยวกับระเบียบราชการแก่ผู้ยืมและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติจากผลการวิจัย ได้แก่ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อติดตามสถานะลูกหนี้ การสร้างกลไกควบคุมที่โปร่งใส และการส่งเสริมวินัยทางการเงินของบุคลากรผ่านมาตรการจูงใจและการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบในการปรับปรุงระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมของหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย หรือในระดับมหาวิทยาลัยอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้อย่างเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: ระบบการบริหารงาน ลูกหนี้เงินยืม การเพิ่มประสิทธิภาพ



Enhancing the Efficiency of the Internal Loan Receivables Management System at the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Pluemchit Narapiromkwan

Finance Administration Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon
khunpluemchit@hotmail.com

Abstract

This research aims to study the problems in the management of government loan debtors and propose guidelines for developing a loan debtor management system within the Faculty of Engineering, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon, to be efficient, transparent, and auditable. This research is a quantitative research using a questionnaire as the main tool for collecting data from a sample group consisting of 79 academic personnel and 85 support personnel, totaling 164 personnel, who are personnel of the Faculty involved in borrowing, approving, or supervising the spending of government loan advances.

The research results found that the most important problem in managing debtors of government advance loans was the delay in repayment, with an average score of 4.25, reflecting that the work process still lacks an effective mechanism or support system for tracking, and borrowers themselves may lack awareness or understanding of the requirements of government loan regulations, especially regarding the repayment period and supporting documents. Next is the lack of a clear debtor tracking system and the delay in approving government advance loans, with an average score of 3.75. It was found that the faculty currently lacks a notification system or debtor database system that can display the repayment status in real time. Most staff still use manual tracking methods, such as phone calls, verbal inquiries, or waiting for borrowers to contact voluntarily, which results in ineffective debt management. As for the delay in approving advance loans, with an average score of 3.15, even though it received moderate feedback, it reflects the complexity of the approval process within the faculty, which still requires signatures from multiple parties and lacks an online request status tracking system. As a result, sometimes borrowers are unable to receive their money in time to carry out official duties. In addition, the sample group also proposed interesting approaches to system development, including creating an automatic email notification system, creating an online debtor database system, creating a loan-refund practice manual, and training borrowers and related officials on government regulations. Practical recommendations from the research results include developing an information system to track debtor status, creating a transparent control mechanism, and promoting financial discipline among personnel through incentives and participation measures. The research results can be applied as a prototype to improve the loan debtor management system of other units within the university or other universities with similar contexts in a tangible manner.

Keywords: Management system, Loan debtor, Optimization

1. บทนำ

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

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการหลักสูตร การดำเนินโครงการวิจัย บริการวิชาการ และกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการทางการเงินที่คล่องตัว โดยเฉพาะการใช้ “เงินทอรองราชการ” เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินกิจกรรมที่ได้รับอนุมัติโดยไม่เกิดความล่าช้า ซึ่งกระบวนการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับอยู่ภายใต้ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทอรองราชการ พ.ศ. 2562 ที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการขอยืม การเบิกจ่าย การจัดทำบัญชี และการส่งคืนเงิน [1]

แม้จะมีกรอบระเบียบที่ชัดเจน แต่ในเชิงปฏิบัติกลับพบว่าการบริหารลูกหนี้เงินยืมในระดับคณะยังมีปัญหาสำคัญหลายประการ ได้แก่ การคืนเงินล่าช้ากว่ากำหนด การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน การอนุมัติเอกสารล่าช้า และการประสานงานข้ามฝ่ายที่ไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้เกิด “หนี้ค้างชำระ” ภายในระบบบัญชีของคณะ และอาจเป็นปัจจัยที่กระทบต่อภาพลักษณ์ด้านธรรมาภิบาลขององค์กร อีกทั้งยังสร้างภาระเพิ่มเติมให้กับเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งต้องดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม และจัดทำเอกสารแบบแมนนวล [2]

ในระบบราชการนั้น การจัดการทางการเงินที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ซึ่งเน้นการบริหารแบบเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเสริมสร้างประสิทธิภาพในการให้บริการ Hood, C. [3] แนวคิดดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานราชการไม่เพียงต้องปฏิบัติตามระเบียบเท่านั้น แต่ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และจัดการกับข้อจำกัดเชิงโครงสร้างได้อย่างยืดหยุ่น จากมุมมองทางการจัดการ ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมสามารถมองได้ภายใต้กรอบ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ที่เน้นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบภายในระบบ ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ และเทคโนโลยี Bertalanffy, L. von. [4] หากหนึ่งในองค์ประกอบทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลกระทบต่อระบบทั้งหมด เช่น หากผู้ยืมไม่มีความเข้าใจในขั้นตอน หรือหากไม่มีระบบติดตามที่ทันสมัย ข้อมูลจะไม่ถูกส่งกลับเข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องและทันทั่วทั้ง ขณะเดียวกัน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบแจ้งเตือนลูกหนี้ผ่านอีเมล ระบบติดตามสถานะเอกสารออนไลน์ หรือการสร้างฐานข้อมูลลูกหนี้ที่อัปเดตแบบ real-time จะสามารถช่วยลดข้อผิดพลาด ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการได้อย่างมีนัยสำคัญ [5]

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานด้านการเงินในระดับคณะสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาสภาพปัญหาในระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร รวมทั้งเสนอแนวทางการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้จริง ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มกลไกเชิงเทคโนโลยีในการติดตามและแจ้งเตือนหนี้ค้างคั่ง โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการยกระดับคุณภาพการบริหารงานการเงินของคณะ และใช้เป็นต้นแบบขยายผลในระดับมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานราชการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2.2 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารงานลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

3. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาปัญหาและการพัฒนาระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีการกำหนดขอบเขตการศึกษาใน 4 มิติหลัก ได้แก่ ขอบเขตด้านเนื้อหา พื้นที่ เวลา และกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้ครอบคลุมการวิเคราะห์กระบวนการบริหารลูกหนี้เงินยืมตรงราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายเงิน การควบคุมภายใน การติดตามและการชำระหนี้สิน รวมถึงประเด็นด้านเอกสารบัญชีและรายงานทางการเงิน โดยมุ่งวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหา เช่น การคืนเงินล่าช้า การจัดการข้อมูลลูกหนี้ที่ไม่เป็นระบบ และการขาดกลไกติดตามที่มีประสิทธิภาพ

การวิจัยยังครอบคลุมการศึกษาระบบการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งตรวจสอบว่าระบบการทำงานในปัจจุบันตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานได้เพียงใด โดยมีการวิเคราะห์ข้อจำกัดของระบบที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งและภาระงานของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนเสนอแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเสริมกระบวนการ เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมล ระบบติดตามผลการคืนเงิน และระบบจัดเก็บข้อมูลลูกหนี้ที่มีความแม่นยำและเข้าถึงง่าย

เป้าหมายหลักของการศึกษาในครั้งนี้ คือ การเสนอแนวทางพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารลูกหนี้ให้มีความชัดเจน ทันสมัย โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณในระดับคณะ ให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และสามารถเป็นต้นแบบให้กับคณะอื่นหรือหน่วยงานราชการอื่น ๆ ได้

ขอบเขตด้านพื้นที่

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

ขอบเขตด้านเวลา

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ ครอบคลุมช่วง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2567 ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2567 โดยเป็นช่วงเวลาที่คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการดำเนินกิจกรรมราชการจำนวนมากและมีสัญญาเงินตรงราชการเกิดขึ้นไม่น้อยกว่า 120 สัญญาต่อปี การเลือกช่วงเวลาดังกล่าวเนื่องจากเป็นช่วงที่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มปัญหา และสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์คืนเงิน ความถี่ของการเบิกจ่าย และการติดตามลูกหนี้ในแต่ละเดือน นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบความสอดคล้องกับรายงานการเงินและการตรวจสอบจากสำนักงานตรวจสอบภายในได้ครบถ้วน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้คือ บุคลากรทั้งหมดของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน รวมจำนวน 164 คน ซึ่งประกอบด้วยทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทหรือประสบการณ์ในการเกี่ยวข้องกับการยืมเงินตรงราชการ หรือการบริหารระบบการเงินของคณะโดยตรง

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

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่มุ่งเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทรงราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานจริง และหาแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านกระบวนการ การจัดการข้อมูล และการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนับสนุนการทำงานอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

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

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสพการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 : ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืม เช่น ความล่าช้า ความซ้ำซ้อนในขั้นตอนความไม่ชัดเจนของเอกสาร หรือความเข้าใจของผู้ยืม

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเชิงระบบ เช่น การพัฒนาเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การออกแบบระบบติดตามแบบอัตโนมัติ และการจัดทำแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

แบบสอบถามใช้ มาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (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

การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (เช่น SPSS) ซึ่งดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

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

วิเคราะห์คำตอบแบบปลายเปิดด้วยวิธี การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจำแนกประเด็น ข้อเสนอเชิงโครงสร้าง และข้อเสนอเชิงเทคโนโลยีที่ผู้ตอบให้ไว้

5. ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทรงพระราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการยืมเงินทรงพระราชการ พบผลการวิจัยในประเด็นหลัก 2 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาระบบบริหารงานลูกหนี้เงินยืม

ในส่วนของข้อมูลทั่วไป พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาโท และมีประสบการณ์การทำงานในคณะมากกว่า 5 ปี ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเข้าใจในระบบการเงินของคณะ และเคยมีประสบการณ์โดยตรงกับการยืมเงินทรงพระราชหรือการจัดการด้านเอกสารทางการเงินในระดับหนึ่ง

เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมทรงพระราชการ ผลการวิจัย ดังแสดงในตารางที่ 1 พบว่าประเด็นปัญหาที่มากที่สุด จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคือ การคืนเงินล่าช้ากว่ากำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 ซึ่งสะท้อนว่าในกระบวนการปฏิบัติงานยังขาดกลไกหรือระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพในการติดตาม และผู้ยืมเองอาจขาดความตระหนักหรือความเข้าใจในข้อกำหนดของระเบียบการยืมเงินของภาครัฐ โดยเฉพาะเรื่องระยะเวลาการคืนเงิน และหลักฐานประกอบเอกสาร รองลงมาคือประเด็น การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ซึ่งพบว่าในปัจจุบัน คณะยังไม่มีระบบแจ้งเตือนหรือระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ที่สามารถอัปเดตสถานะการคืนเงินได้แบบเรียลไทม์ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังคงใช้วิธีการติดตามแบบแมนนวล เช่น การโทรศัพท์แจ้งเตือน การสอบถามด้วยวาจา หรือการรอผู้ยืมมาติดต่อโดยสมัครใจ ซึ่งส่งผลให้การบริหารหนี้ค้างเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ส่วนประเด็น ความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมทรงราช มีค่าเฉลี่ยคือ 3.15 แม้จะได้รับระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่สะท้อนถึงความซับซ้อนของขั้นตอนการอนุมัติภายในคณะ ที่ยังต้องอาศัยการลงนามจากหลายฝ่ายและไม่มีระบบติดตามสถานะคำขอแบบออนไลน์ ส่งผลให้บางครั้งผู้ยืมไม่สามารถรับเงินได้ทันเวลาเพื่อดำเนินการกิจราชการ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทรงพระราชการภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังมีข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะในด้านการติดตาม การคืนเงิน และความคล่องตัวในการอนุมัติ ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเป็นระบบ อาจส่งผลต่อการจัดการงบประมาณของคณะ และความโปร่งใสของระบบราชการโดยรวม อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักและให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจนถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคต โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนงาน และการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน เพื่อให้ระบบสามารถตรวจสอบได้ โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อภารกิจของคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแบบสอบถามปลายเปิดจำนวนมาก โดยเน้นไปที่การพัฒนา ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย การจัดทำ คู่มือแนวทางการเบิกและคืนเงินแบบเข้าใจง่าย และการใช้ระบบติดตามแบบออนไลน์ ที่เปิดให้ทั้งผู้ยืมและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบข้อมูลสถานะลูกหนี้ได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะช่วยลดภาระงานซ้ำซ้อน และทำให้การบริหารเป็นระบบมากขึ้น

ตารางที่ 1 สภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืมภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

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

6. สรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แม้ระบบการบริหารลูกหนี้เงินยืมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจะสามารถดำเนินงานตามระเบียบราชการได้โดยพื้นฐาน แต่ในเชิงปฏิบัติยังประสบปัญหาและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ความไม่ต่อเนื่อง และความไม่โปร่งใสในการจัดการ โดยเฉพาะในกระบวนการติดตามลูกหนี้ การคืนเงิน และความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้ประสิทธิภาพโดยรวมของระบบยังไม่สามารถตอบสนองต่อการกิจของคณะ ได้อย่างเต็มศักยภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 164 คน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 79 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 85 คน ซึ่งส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี และมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีถึงปริญญาเอก จึงนับว่าเป็นกลุ่มที่มีความเข้าใจในระบบงานของคณะอย่างดี และสามารถสะท้อนความคิดเห็นเชิงวิจารณ์ได้อย่างมีคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาที่ได้รับการระบุว่ามากที่สุด คือ “การคืนเงินยืมล่าช้ากว่ากำหนด” ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ “การไม่มีระบบติดตามลูกหนี้ที่ชัดเจน” และ “ความล่าช้าในการอนุมัติเงินยืมตรงราชการ” ที่สะท้อนให้เห็นถึงความบกพร่องทั้งในด้านกลไกควบคุมภายในและความคล่องตัวของระบบงาน

ปัญหาเหล่านี้เกิดจากการทำงานแบบแยกส่วน ขาดความเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับระบบ และไม่มีเครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกอย่างแท้จริง ซึ่งสะท้อนหลักการของ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของ Bertalanffy, L. von. [4] ที่อธิบายว่าองค์กรเป็นระบบที่มีองค์ประกอบย่อยที่ทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องหากองค์ประกอบใดไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลกระทบต่อทั้งระบบโดยรวม ซึ่งในกรณีนี้คือความล่าช้าในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง เช่น การคืนเงิน การติดตาม หรือการอนุมัติ ย่อมสะท้อนปัญหาทั้งระบบในเชิงโครงสร้าง นอกจากนี้ ยังพบว่าระบบบริหารลูกหนี้ที่ใช้ในปัจจุบันยังขาด ระบบสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างครบถ้วน เช่น ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ ฐานข้อมูลลูกหนี้ที่เข้าถึงง่าย หรือระบบรายงานสถานะลูกหนี้แบบ Dashboard ซึ่งล้วนเป็นเทคโนโลยีที่สามารถช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังอย่างเป็นระบบซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เสนอให้รัฐปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารโดยเน้นผลลัพธ์ความคล่องตัว การใช้เทคโนโลยีและการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ [3]

การขาดระบบควบคุมติดตามแบบอัตโนมัติ ยังส่งผลให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินต้องใช้เวลาจำนวนมากในการติดต่อผู้ยืมซ้ำ ๆ ผ่านวิธีแบบดั้งเดิม เช่น การโทรศัพท์หรือแจ้งด้วยเอกสาร ซึ่งไม่เพียงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน แต่ยังอาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ในการทำงาน และสร้างความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนวทางการพัฒนาระบบที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริงในทางปฏิบัติ ได้แก่

1. การจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย สำหรับผู้ยืมเงินทุกคน

2. การพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกหนี้ออนไลน์ ที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา
3. การจัดทำคู่มือการดำเนินงาน (SOP) ที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน ทั้งการขอยืม การอนุมัติ การคืนเงิน และการจัดทำเอกสารประกอบ
4. การจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบราชการที่เกี่ยวข้องกับเงินทดรองราชการ รวมถึงบทลงโทษหรือข้อจำกัดกรณีคืนเงินล่าช้า เพื่อสร้างวินัยทางการเงินในหมู่ผู้ยืม

เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ Surat Chaiyachomphu. [5] Worawit Chan Suwan [6] ซึ่งศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริหาร พบว่าการใช้ระบบอัตโนมัติในการจัดการข้อมูล เช่น ระบบแจ้งเตือน หรือระบบรายงานสถานะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดต้นทุนเวลา ลดข้อผิดพลาดจากมนุษย์ และเพิ่มคุณภาพการบริหารจัดการในหน่วยงานภาครัฐได้อย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยในครั้งนี้จึงสอดคล้องและสนับสนุนข้อเสนอในงานวิจัยก่อนหน้าอย่างมีนัยสำคัญ

โดยสรุปการวิจัยในครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์มีทัศนคติเชิงบวกต่อการปรับปรุงระบบ และต้องการให้หน่วยงานมีเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ใช่เพียงแค่การใช้เอกสารเพื่อให้ถูกต้องตามระเบียบเท่านั้น แต่ต้องสามารถจัดการ ได้อย่างคล่องตัว สะดวก และลดภาระงานในระยะยาว และยังสามารถสะท้อนภาพรวมของปัญหาในการบริหารลูกหนี้เงินยืมทดรองราชการได้อย่างครอบคลุม และแสดงให้เห็นแนวทางที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย ตอบโจทย์การใช้งาน และสามารถยกระดับมาตรฐานการบริหารด้านการเงินในระดับคณะให้มีความคล่องตัว โปร่งใส และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในระยะยาวได้อย่างแท้จริง

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความคิดเห็นปลายเปิดยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลายรายเสนอให้จัดทำระบบติดตามสถานะลูกหนี้แบบเปิดเผย เช่น การให้เจ้าหน้าที่การเงิน ผู้บริหาร และผู้ยืมสามารถเข้าถึงสถานะหนี้ของตนเองแบบเรียลไทม์ ได้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมทดรองราชการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ยังมีข้อจำกัดในหลายด้านทั้งในเชิงกระบวนการ ความเข้าใจของบุคลากร และการขาดเครื่องมือเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางพัฒนาในเชิงระบบและการบริหารจัดการ ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

7.1.1 การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงาน

ควรจัดทำระบบแจ้งเตือนการคืนเงิน และติดตามสถานะลูกหนี้ผ่านอีเมลของมหาวิทยาลัย เช่น การส่งอีเมลเตือนก่อนครบกำหนดคืนเงิน 7 วัน เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ และป้องกันการคืนเงินล่าช้า

7.1.2 การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติ (Standard Operating Procedures : SOP)

ควรจัดทำเอกสารหรือคู่มือแนะนำขั้นตอนการขอยืม – คืนเงินทดรองราชการ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อแสดงขั้นตอนอย่างเป็นลำดับ และระบุเอกสารที่ต้องแนบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ของคณะเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้สะดวกตลอดเวลา ช่วยลดความผิดพลาดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน

7.1.3 การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการเงินและระเบียบราชการ

ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบการใช้เงินทดรองราชการ หลักฐานที่ต้องใช้ แนวทางการจัดทำรายงานส่งคืนเงิน และผลกระทบจากการคืนเงินล่าช้า เพื่อสร้างความเข้าใจ และสร้างจิตสำนึกในหน้าที่ของผู้ยืม

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Automated Notification System)

ควรจัดทำระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เพื่อแจ้งเตือนการคืนเงินและติดตามสถานะลูกหนี้อัตโนมัติเมื่อครบกำหนด และการรายงานสถานะลูกหนี้ให้หัวหน้างานรับทราบเป็นระยะ ซึ่งระบบนี้ควรเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลการเงินของคณะเพื่อให้งานแบบอัตโนมัติ ลดภาระของเจ้าหน้าที่และป้องกันการคืนเงินล่าช้า

7.2.2 การพัฒนาระบบติดตามสถานะลูกหนี้แบบออนไลน์ (Loan Tracking System)

เสนอให้คณะจัดทำระบบออนไลน์สำหรับติดตามสถานะลูกหนี้เงินยืมรายบุคคล ที่ผู้ยืมสามารถเข้าสู่ระบบด้วยบัญชีมหาวิทยาลัย และตรวจสอบข้อมูลสถานะการคืนเงินของตนเองได้โดยตรง พร้อมทั้งให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถดูรายงานภาพรวมของลูกหนี้ทั้งหมดได้ เพื่อวางแผนการติดตามหนี้ได้อย่างมีระบบและตรวจสอบได้

7.2.3 การกำหนดนโยบายจูงใจและบทลงโทษที่ชัดเจน

อาจมีการกำหนดมาตรการจูงใจ เช่น ผู้ที่คืนเงินตรงเวลาต่อเนื่องได้รับสิทธิพิเศษในการยืมครั้งถัดไป หรือมีระบบจัดอันดับการคืนเงินของแต่ละหน่วยงานภายในคณะ ส่วนในกรณีผู้ที่คืนเงินล่าช้าบ่อยครั้ง อาจมีการแจ้งเตือนอย่างเป็นทางการหรือ งดสิทธิการยืมชั่วคราว เพื่อสร้างแรงจูงใจเชิงบวกและสร้างวินัยทางการเงินในองค์กร

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ได้สนับสนุนทุนวิจัย ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และการดำเนินกิจกรรมวิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่เอื้อเฟื้อข้อมูล และสนับสนุนด้านเอกสาร

9. เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] Ministry of Finance. (2019). Ministry of Finance Regulations on Government Reserve Funds B.E. 2019. Bangkok: Budget Bureau.
- [2] Chaturaphat Rungjaeng and Thanita Kongrik. (2018) A study of the problems of using the debt collection management system of the Government Savings Bank.
- [3] Hood, C. (1995). The “New Public Management” in the 1980s: Variations on a Theme. Accounting, Organizations and Society, 20(2–3), 93–109.
- [4] Bertalanffy, L. von. (1968). General System Theory: Foundations, Development, Applications. New York: George Braziller.
- [5] Surat Chaiyachomphu. (2013). Application of information technology for organizational development. Burapha University Journal of Educational Administration, 7(1), 1–14.
- [6] Worawit Chan Suwan, Jirassak Tharajak, and Pamoke Rattanatrachaphiban. (2018). Development of information systems in resource and database management. Bangkok: Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.