

การพัฒนาแบบการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

จิราณี หมะประสิทธิ์

งานการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

อีเมลผู้ประพันธ์บรรณกิจ: chirani.m@psu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาและพัฒนาแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และ 2) เปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างกระบวนการแบบเดิมและรูปแบบใหม่ ประชากรคือคณาจารย์ที่มีสิทธิเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นการเลือกแบบเจาะจงจากชุดธุรกรรมและเอกสารเบิกจ่าย ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ถึงภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2568 รวมทั้งสิ้น 281 ชุดข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบฟอร์มตารางสอนสำเร็จรูป ปฏิทินการศึกษาประจำภาคเรียน และแบบประเมินความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า การขับเคลื่อนกระบวนการด้วยวงจรคุณภาพ PDCA สามารถลดอัตราความผิดพลาดในการตีคั่นเอกสารจากเดิมร้อยละ 68.33 ในปีการศึกษา 2565 ลงเหลือร้อยละ 0 ในปีการศึกษา 2568 ในด้านประสิทธิภาพ รูปแบบใหม่สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานลงร้อยละ 21.43 (จาก 14 เหลือ 11 ขั้นตอน) และลดระยะเวลาดำเนินงานรวมลงร้อยละ 57.41 (จาก 7,801 เหลือ 3,322 นาที) อีกทั้งลดเวลาเตรียมข้อมูลของคณาจารย์เหลือ 60 นาทีต่อคน ผ่านการส่งตรวจแบบกึ่งดิจิทัล (ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) นอกจากนี้ ปริมาณการใช้กระดาษลดลงร้อยละ 45.71 (เหลือ 19 แผ่นต่อคน) หรือประหยัดได้ 1,152 แผ่นต่อปี ช่วยลดงบประมาณวัสดุสำนักงานได้มากกว่าร้อยละ 45 และหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ 14.28 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี สำหรับผลประเมินความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีคะแนนสูงสุด (ร้อยละ 95.9) สรุปได้ว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถยกระดับประสิทธิภาพองค์กร และเป็นโมเดลต้นแบบในการพัฒนาบริการด้านการเงินเชิงรุกได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน, การพัฒนาแนวปฏิบัติการเบิกจ่าย, คณะวิทยาศาสตร์, สถาบันอุดมศึกษา

Development of an Overload Teaching Remuneration Disbursement Model for the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Thailand

Jeeranee Maprasit

Finance and Accounting, Faculty of Science, Prince of Songkla University Hat Yai Campus, Hat Yai, Songkhla 90110, Thailand

Corresponding author's e-mail: chirani.m@psu.ac.th

Abstract

This action research aimed to 1) investigate the problems and develop an overload teaching remuneration disbursement model for the Faculty of Science, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, to ensure accuracy, precision, and redundancy reduction, and 2) compare the efficiency between the conventional process and the newly developed model. The population consisted of faculty members who were eligible to claim overload teaching remuneration. Purposive sampling was used to select datasets from individual faculty transactions and disbursement documents from the first semester of the 2022 academic year to the second semester of the 2025 academic year, totaling 281 datasets. The instruments used included standardized teaching schedule templates, academic calendars for each semester, and satisfaction evaluation forms. Data was analyzed using descriptive statistics. The research findings revealed that driving the work process with the PDCA quality cycle could reduce the error rate of returned documents from 68.33% in the 2022 academic year down to 0% in the 2025 academic year. In terms of efficiency, the new model could reduce the operational steps by 21.43% (from 14 steps to 11 steps) and reduce the total operational time by 57.41% (from 7,801 minutes to 3,322 minutes). Furthermore, it helped reduce the data preparation time used by faculty members down to 60 minutes per person through semi-digital submission (electronic mail). Additionally, the volume of paper usage decreased by 45.71% (remaining at 19 sheets per person) or a total reduction of 1,152 sheets per year, which helped save the office supply procurement budget by more than 45% and could avoid greenhouse gas emissions by 14.28 kilograms of carbon dioxide equivalent per year. For the satisfaction evaluation results, the overall satisfaction of users was at a very good level in all aspects, with staff service quality receiving the highest satisfaction (95.9%). In conclusion, the developed model can enhance organizational efficiency and serve as a sustainable prototype model for proactive financial disbursement services for other agencies.

Keywords: Overload Teaching Remuneration, Disbursement Procedure Development, Faculty of Science, Higher Education Institutions

บทนำ

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐและสถาบันอุดมศึกษาในยุคปัจจุบัน ถือเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความยั่งยืน ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและการมุ่งเน้นระบบธรรมาภิบาล งานสนับสนุนการเรียนการสอนโดยเฉพาะ “งานการเงินและบัญชี” จึงไม่ได้ทำหน้าที่เพียงแค่การควบคุมกฎระเบียบเท่านั้น แต่ต้องปรับเปลี่ยนบทบาทสู่การเป็นหน่วยบริการเชิงรุกที่รวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจหลักในการจัดการศึกษาและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตในสาขาวิทยาศาสตร์พื้นฐานให้นักศึกษาชั้นปี 1 ในคณะวิทยาศาสตร์ และนักศึกษาต่างคณะในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมถึงรายวิชาเฉพาะและวิชาเลือกของหลักสูตรในคณะวิทยาศาสตร์ ระดับปริญญาตรี 13 หลักสูตร ระดับปริญญาโท 18 หลักสูตร และระดับปริญญาเอก 10 หลักสูตร ทว่าด้วยข้อจำกัดด้านอัตราค่าจ้างและความหลากหลายของโครงสร้างหลักสูตรและรูปแบบการจัดการเรียนการสอนในแต่ละสาขาวิชา คณาจารย์จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ สอนเกินภาระงานขั้นต่ำ (Overload Teaching) เพื่อรักษาคุณภาพการศึกษาเอาไว้ โดยครอบคลุมทั้งในรายวิชาภาคทฤษฎี ภาคปฏิบัติการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการปรับโครงสร้างการบริหารงานสู่ ระบบรวมศูนย์ (Centralization) ในปี พ.ศ. 2564 ภาระงานจัดทำเอกสารเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานซึ่งเดิมเป็นของเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชา ได้ถูกโอนย้ายไปให้คณาจารย์ผู้สอนเป็นผู้จัดทำตารางสอนและคำนวณสัดส่วนด้วยตนเองทั้งหมด การปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างนี้ได้กลายเป็น คอขวด สำคัญที่สร้างความสูญเปล่า แก่องค์กรในระบบเดิม เนื่องจากคณาจารย์ขาดความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบกระทรวงการคลังที่มีความซับซ้อน ส่งผลให้การส่งคืนเอกสารเพื่อแก้ไขในชุดแรกสูงถึง ร้อยละ 68.33 ทำให้กระบวนการเบิกจ่ายค่าตอบแทนล่าช้าและใช้เวลานานถึง 3 สัปดาห์ เพื่ออนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทน รวมถึงการสิ้นเปลืองกระดาษที่ต้องใช้จัดทำเอกสารใหม่ ปัญหาเหล่านี้นอกจากจะบั่นทอนเวลาในการทำงานวิชาการของอาจารย์แล้ว ยังส่งผลกระทบต่อความคุ้มค่าเชิงต้นทุนและตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จึงมีการรายงานถึงแนวทางในการพัฒนาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงิน ผลการศึกษาของ สายใจ ขุนประเสริฐ (2562) ให้ทราบถึงปัญหาหลักในการพัฒนาการเบิก-จ่ายของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มาจากบุคลากรผู้ส่งเบิกส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์และระเบียบกระทรวงการคลังที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณโครงการ ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในเอกสารประกอบการเบิกจ่ายต้นทางอย่างต่อเนื่อง เช่น การคำนวณอัตราค่าตอบแทนวิทยากรภายนอกไม่ถูกต้อง การเขียนรายการไม่ครบถ้วน การกรอกข้อมูลสัญญาเงินยืมและข้อมูลการเดินทางไปราชการผิดพลาด ตลอดจนการส่งเอกสารล่าช้าเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดจนส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจสอบเอกสารของงานคลังเกิดความล่าช้า ช้าซ้อน และต้องตีคืนเอกสารเพื่อส่งกลับไปแก้ไขบ่อยครั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดทำเอกสารตัวอย่างที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้เป็นเกณฑ์อ้างอิงและศึกษาได้ด้วยตนเอง ควบคู่ไปกับการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านคลังเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงและติดตามหลักเกณฑ์ทางการเงินที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ชมเดช และคณะ (2563) ที่มีการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานเบิกจ่ายงบประมาณ กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค ที่พบว่าปัญหาความล่าช้าในการเบิกจ่ายงบประมาณส่วนใหญ่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานที่ขาดมาตรฐานและการจัดการข้อมูลที่ไม่เป็นระบบ โดยการพัฒนารูปแบบการจัดเก็บข้อมูลและการจัดทำแบบสรุปข้อมูลการเบิกจ่ายที่เป็นมาตรฐาน (Standardization) สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานเดิม 36.57% และสามารถเบิกจ่ายเงินได้ภายใน 11 วัน ร้อยละ 84.68 และลดข้อผิดพลาดในการตรวจสอบเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิริญาพร คงแสนคำ (2568) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ โรงพยาบาลมหาสารคาม โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานด้านการเงินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษพบว่า การกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน การพัฒนาระบบการจัดการข้อมูล และการสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเบิกจ่ายและยกระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีนัยสำคัญ

แนวคิดการบริหารงานคุณภาพด้วยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือ Deming Cycle เป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการนำมาปรับปรุงและยกระดับประสิทธิภาพกระบวนการงานอย่างเป็นระบบในการให้บริการในสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง บดินทร์ภัทร์ สายบุตร (2562) ได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อแก้ปัญหาหน่วยงานในสังกัดบางแห่งที่มีผลการดำเนินงานไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากบุคลากรสายวิชาการจำนวน 191 คน ควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มผู้บริหารจำนวน 7 รูป เพื่อนำมาสังเคราะห์และวางรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ตามวงจร PDCA ครอบคลุมทุกพันธกิจองค์กร ได้แก่ ขั้นวางแผน (P) โดยสร้างแผนกลยุทธ์และการจัดสรรงบประมาณ ขั้นปฏิบัติ (D) โดยการพัฒนาคุณสมบัติบุคลากรและบูรณาการงานร่วมกัน ขั้นตรวจสอบ (C) โดยการประเมินความพึงพอใจและติดตามผลโครงการ และ ขั้นปรับปรุง (A) โดยการค้นหาจุดบกพร่อง

เพื่อลดจุดอ่อนและสร้างจุดแข็ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นและยอมรับระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน ส่งผลให้สถาบันสามารถควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะเห็นได้ว่าปัญหาความล่าช้าในกระบวนการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานภาครัฐ มีจุดร่วมสำคัญอยู่ที่ความซับซ้อนของกฎระเบียบและความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ผู้รับบริการจัดทำส่งเบิก คณะผู้วิจัยจึงนำกรอบแนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA เข้ามาประยุกต์ใช้ในขับเคลื่อนและปฏิรูประบบงานอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงตั้งแต่การวางแผนค้นหาสาเหตุความผิดพลาด (Plan) การพัฒนาแบบฟอร์มตารางสอนสำเร็จรูปคู่ขนานคู่มือแนวปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบประสิทธิภาพผ่านระบบกึ่งดิจิทัลไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Check) และการปรับปรุงเกณฑ์การตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (Act) เพื่อมุ่งหวังลดอัตราการคืนเอกสาร ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษตามแนวทางองค์กรสีเขียว (Green Office) และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงรูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน ของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน
- 2) เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาในการดำเนินงาน (Lead Time) และปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ ระหว่างกระบวนการเบิกจ่ายรูปแบบเดิมและรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้น
- 3) เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีและข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนภาระงานสอนเกินกึ่งดิจิทัลในระดับอุดมศึกษา

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อพัฒนารูปแบบการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และประเมินผลลัพธ์ของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

1) ประชากร

คณาจารย์ประจำสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีสิทธิและมีภาระงานสอนจริงในรายวิชาภาคทฤษฎี รายวิชาภาคปฏิบัติการ หรือรายวิชาโครงการ ในภาคการศึกษา 2/2568 จำนวน 42 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ชุดเอกสารการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน

ของคณาจารย์ผู้สอนในคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่มีภาระงานสอนเกินกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่มหาวิทยาลัยกำหนด และดำเนินการยื่นเอกสารเพื่อขอเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานผ่านงานการเงินและบัญชี ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ถึงภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2568 โดยใช้ชุดเอกสารการเบิกจ่ายของคณาจารย์รายบุคคลเป็นหน่วยในการวิเคราะห์ รวมทั้งสิ้น 281 ชุดข้อมูล แบ่งเป็นปีการศึกษา 2565 จำนวน 60 ชุดข้อมูล ปีการศึกษา 2566 จำนวน 72 ชุดข้อมูล ปีการศึกษา 2567 จำนวน 72 ชุดข้อมูล และปีการศึกษา 2568 จำนวน 77 ชุดข้อมูล

(2) คณาจารย์ประจำสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ ผู้ใช้รูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานที่พัฒนาขึ้น

ซึ่งตอบแบบประเมินความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 42 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลปีการศึกษา

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่

1) รูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานที่พัฒนาขึ้น

ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานโดยประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง รูปแบบที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน การจัดทำแบบฟอร์มคำนวณค่าสอนเกินภาระงานและแบบฟอร์มตารางสอนสำเร็จรูป การระบุรายละเอียดการคำนวณชั่วโมงสอนรายวิชาโครงการ การบูรณาการข้อมูลปฏิทินการศึกษาและวันหยุดราชการไว้ในแบบฟอร์ม การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการเบิกจ่าย และการตรวจสอบเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ก่อนจัดพิมพ์และยื่นเอกสารฉบับจริง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำเอกสารเป็นมาตรฐาน ลดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน ตลอดจนลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ

2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อประเมินความคิดเห็นของคณาจารย์ที่มีต่อรูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานที่พัฒนาขึ้น แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศและสาขาวิชา และส่วนที่ 2 แบบประเมินความพึงพอใจชนิดมาตราประมาณค่า 10 ระดับ ตั้งแต่ 1 - 10 คะแนน จำนวน 12 ข้อ ครอบคลุมประเด็นด้านขั้นตอนและกระบวนการเบิกจ่าย จำนวน 6 ข้อ ด้านระยะเวลาและความตรงต่อเวลา จำนวน 3 ข้อ และด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งมีคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ โดยได้มีการกำหนดเกณฑ์การแปลผลคะแนนรายข้อ ดังนี้ คะแนน 1 - 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คะแนน 4 - 6 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้ และคะแนน 7 - 10 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมในการวิจัย โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.936

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1) การวิจัยเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

(1) วางแผน (Plan): ศึกษาสภาพปัญหา วิเคราะห์ข้อผิดพลาดจากเอกสารเบิกจ่ายย้อนหลังและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อค้นหาสาเหตุรากเหง้าและกำหนดแนวทางพัฒนารูปแบบกระบวนการใหม่

(2) ปฏิบัติ (Do): พัฒนาและนำรูปแบบใหม่ไปใช้จริง โดยปรับปรุงขั้นตอน จัดทำแบบฟอร์มสำเร็จรูปกึ่งดิจิทัล (ฝังสูตรคำนวณวิชาโครงการและปฏิทินวันหยุด) พร้อมจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติส่งให้คณาจารย์และผู้ประสานงาน

(3) ตรวจสอบ (Check): ติดตามประเมินผลเชิงเปรียบเทียบก่อน-หลังการปรับปรุง ในด้านอัตราความผิดพลาดของเอกสาร จำนวนขั้นตอน ระยะเวลาดำเนินงาน ปริมาณกระดาษ งบประมาณ และประเมินความพึงพอใจ

(4) ปรับปรุง (Act): นำผลประเมินและข้อเสนอแนะในแต่ละวงรอบมาทบทวนเพื่อปรับปรุงแบบฟอร์มและแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ก่อนนำไปขยายผลใช้เป็นมาตรฐานในปีการศึกษาถัดไป

2) การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และร้อยละ ผลประสิทธิภาพกระบวนการนำเสนอด้วยการเปรียบเทียบเชิงปริมาณก่อนและหลังการพัฒนา (อัตราความผิดพลาด จำนวนขั้นตอน ระยะเวลา ปริมาณกระดาษ งบประมาณ และก๊าซเรือนกระจกที่หลีกเลี่ยงได้) สำหรับข้อมูลความพึงพอใจวิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (μ) และ

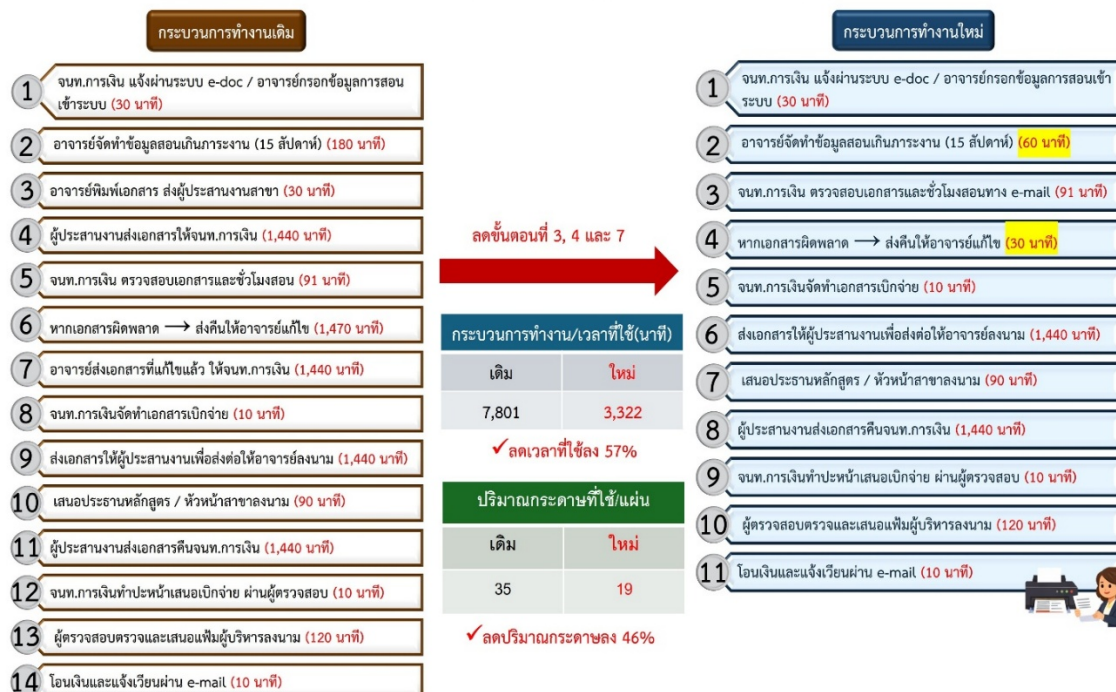
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยแปลผลคะแนนเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1.00 - 3.00 ระดับน้อย, 4.00 - 6.00 ระดับพอใช้ และ 7.00 - 10.00 ระดับดีมาก

ผลการวิจัย

1) การวิเคราะห์และเปรียบเทียบอัตราความผิดพลาดของเอกสารเบิกจ่าย

การพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์หลังจากการปรับปรุงกระบวนการด้วยวงจรคุณภาพ PDCA ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1/2565 ถึง 2/2568 (รวม 281 ฉบับ) ขั้นตอนการวางแผน (Plan - P) จากการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์สาเหตุเชิงลึกของปัญหาในระบบเดิมปี 2565 (ยื่น 60 ฉบับ) พบการตีคืนเอกสารให้คณาจารย์แก้ไขสูงถึง 41 ฉบับ คิดเป็นอัตราร้อยละความผิดพลาด 68.33 โดยมีสาเหตุหลักจากการจัดทำตารางสอนไม่ถูกต้องและขาดความเข้าใจเกณฑ์คำนวณชั่วโมงรายวิชา ขั้นตอนปฏิบัติและปรับปรุงรอบที่ 1 (Do and Act) ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือเวียนกำหนดส่ง พร้อมพัฒนาแบบฟอร์มตารางสอนสำเร็จรูปและเอกสารระบุปฏิทินวันหยุด ส่งผลให้ในปีการศึกษา 2566 (ยื่น 72 ฉบับ) ทำการตรวจสอบ (Check-C) อัตราความผิดพลาดลดลงเหลือร้อยละ 59.72 (ลดลงร้อยละ 8.61) ทว่ายังพบปัญหาการคำนวณและลงชั่วโมงรายวิชาโครงการผิดพลาด เนื่องจากไฟล์แนบคำชี้แจงแยกส่วนจากแบบฟอร์มหลัก ทำให้อาจารย์บางท่านไม่ได้เปิดอ่าน ขั้นตอนปฏิบัติและปรับปรุงรอบที่ 2 ผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยนำรายละเอียดการคำนวณชั่วโมงรายวิชาโครงการต่อจำนวนนักศึกษา/รายสัปดาห์ และวันหยุดประจำภาคเรียน รวมศูนย์ฝังไว้ในไฟล์แบบฟอร์มเดียวกัน ทำการตรวจสอบ ในปีการศึกษา 2567 (ยื่น 72 ฉบับ) อัตราความผิดพลาดลดลงเหลือเพียงร้อยละ 9.72 (ลดลงจากปีก่อนปรับปรุงสูงถึงร้อยละ 50) โดยข้อผิดพลาดที่ยังหลงเหลือเกิดจากการลงตารางวันหยุดไม่ถูกต้องและลงชั่วโมงโครงการไม่ตรงตามข้อกำหนดหน่วยกิต ขั้นตอนพัฒนาสู่มาตรฐานที่ยั่งยืน (Act - A) ผู้วิจัยได้เพิ่มจุดบริการเชิงรุกโดยตรวจตารางสอนผ่านไฟล์ถึงดิจิทัลก่อนการส่งพิมพ์จริง ควบคุมกำกับการจัดทำคู่มือเกณฑ์การเบิกจ่ายส่งให้ผู้ประสานงานสาขาวิชา ช่วยคัดกรองต้นทาง ส่งผลให้ในปีการศึกษา 2568 (ยื่น 77 ฉบับ) อัตราร้อยละความผิดพลาดลดลงเหลือร้อยละ 0 โดยไม่มีการตีคืนเอกสารกลับเพื่อแก้ไขเห็นได้ว่าคณาจารย์มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์และกระบวนการจัดทำเอกสารเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน สามารถจัดทำเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วนตั้งแต่ครั้งแรก

กระบวนการทำงานการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน



ภาพที่ 1 เปรียบเทียบกระบวนการทำงานแบบเดิมและแบบใหม่ในการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพขั้นตอนการปฏิบัติงานและค่าใช้จ่าย

จากการวิเคราะห์แผนภูมิกระบวนการงานเปรียบเทียบระหว่างระบบเดิมและระบบใหม่ในภาพที่ 1 พบความเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างในการลดจำนวนขั้นตอนการทำงาน โดยรูปแบบกระบวนการใหม่สามารถ ตัดลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงจากเดิม 14 ขั้นตอน เหลือเพียง 11 ขั้นตอน (ลดลงร้อยละ 21.43) โดยการตัดกระบวนการส่งต่อและพิมพ์เอกสารผ่านคนกลาง (ผู้ประสานงานสาขา) ในช่วงต้นออก (ลดขั้นตอนที่ 3, 4 และ 7 ในระบบเดิม) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และคณาจารย์แล้ว ยังสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมดลดลง จากเดิม 7,801 นาที ลดเหลือเพียง 3,322 นาที สามารถประหยัดเวลารวมในกระบวนการลงได้ถึงร้อยละ 57.41 อีกทั้งเวลาที่คณาจารย์ต้องใช้ในการจัดทำข้อมูลลดลงจาก 180 นาที เหลือเพียง 60 นาทีต่อคน เนื่องจากเปลี่ยนมาใช้ระบบตรวจสอบเอกสารและชั่วโมงสอนผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทนการเดินเอกสาร การเปรียบเทียบกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ ดังแสดงในภาพที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนเอกสารค่าใช้จ่ายจากกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน ปีการศึกษา 1/2565 - 2/2568

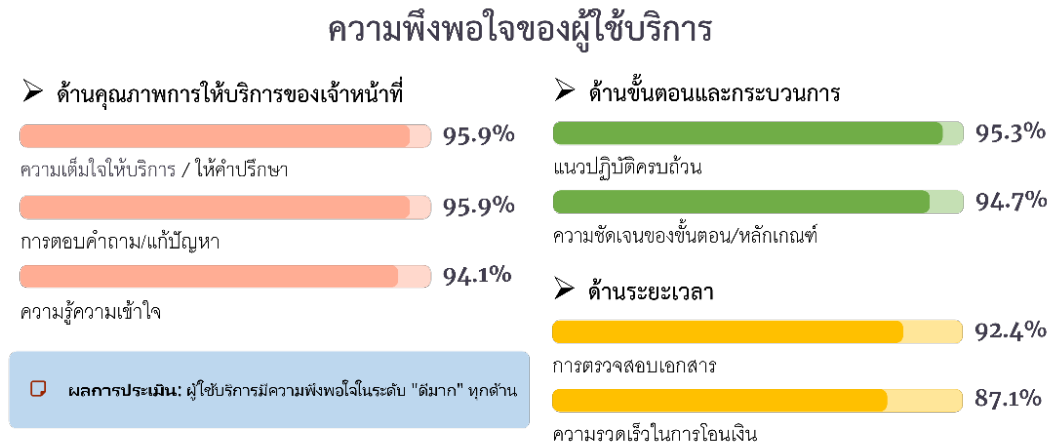
ภาคการศึกษา	จำนวนเอกสารที่เบิกจ่ายได้ (ฉบับ)	จำนวนเอกสารที่ถูกต้อง (ฉบับ)	จำนวนเอกสารที่ส่งคืนแก้ไข (ฉบับ)	จำนวนกระดาษที่ลดลง (แผ่น)		ประหยัดงบประมาณ/ริม @105 บาท		อัตราร้อยละการส่งคืนเอกสาร	ปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่สามารถหลีกเลี่ยงได้ (kgCO ₂ e)**
				เดิม 35 แผ่น/คน	ใหม่ 19 แผ่น/คน	เดิม	ใหม่		
1/2565	30	10	20	1,050	570	220.50	119.70	68.33	960 แผ่น x
2/2565	30	9	21	1,050	570	220.50	119.70		0.0124 kgCO ₂ e =11.90 kgCO ₂ e
1/2566	38	14	24	1,330	722	279.30	151.62	59.72	1,152 แผ่น x
2/2566	34	15	19	1,190	646	249.90	135.66		0.0124 kgCO ₂ e =14.28 kgCO ₂ e
1/2567	37	34	3	1,295	703	271.95	147.63	9.72	1,152 แผ่น x
2/2567	35	31	4	1,225	665	257.25	139.65		0.0124 kgCO ₂ e =14.28 kgCO ₂ e
1/2568	35	35	0	1,225	665	257.25	139.65	0	1,232 แผ่น x
2/2568	42	42	0	1,470	798	308.70	168.00		0.0124 kgCO ₂ e =15.28 kgCO ₂ e

จากตารางที่ 1 แสดงผลการปรับปรุงกระบวนการงานถึงดิจิทัลส่งผลให้ปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษลดลงจากเดิม 35 แผ่นต่อคน เหลือเพียง 19 แผ่นต่อคน (ประหยัดกระดาษลงร้อยละ 45.71 หรือลดลง 16 แผ่นต่อคน) ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมสามารถประหยัดทรัพยากรกระดาษในสำนักงานได้ถึง 1,152 แผ่นต่อปี ส่งผลให้คณะวิทยาศาสตร์ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุกระดาษลงได้กว่าร้อยละ 45 ในทุกปีการศึกษา (ปีการศึกษา 2566 และ 2567 ประหยัดงบจากเดิม 529.20 บาท เหลือ 287.28 บาทต่อปี) นอกจากนี้ ในมิติด้านสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน การลดการใช้กระดาษจำนวน 1,152 แผ่นดังกล่าว สามารถหลีกเลี่ยงการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 14.28 kgCO₂e ต่อปี (หรือเทียบเคียงค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ 9.5 kgCO₂e ต่อคน/ต่อปี) ซึ่งเทียบเท่ากับปริมาณก๊าซเรือนกระจกที่ต้นไม้ใหญ่สามารถดูดซับได้ต่อต้นต่อปี

จากภาพที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของคณาจารย์ผู้รับบริการที่มีต่อรูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานฉบับปรับปรุงใหม่ ปรากฏคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ทั้งในด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการให้คำปรึกษา (ร้อยละ 95.9) และการตอบคำถามเพื่อแก้ปัญหาหน้างาน (ร้อยละ 95.9) ด้านของขั้นตอนแนวปฏิบัติ (ร้อยละ 95.3) และความ

ชัดเจนของหลักเกณฑ์รูปแบบใหม่ (ร้อยละ 94.7) สุดท้ายในด้านความรู้ความเข้าใจในระเบียบเกณฑ์การเบิกจ่ายเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนหลังเข้าร่วมโครงการ (ร้อยละ 94.1)

3) ผลการประเมินความพึงพอใจและความเข้าใจของผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปีการศึกษา 2568

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการพัฒนารูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน รูปแบบกระบวนการใหม่ที่ปรับใช้แบบฟอร์มตารางสอนสำเร็จรูปคู่ขนานกับคู่มือแนวปฏิบัติที่ระบุเกณฑ์การคำนวณรายวิชา โครงการและปฏิทินวันหยุดราชการอย่างชัดเจน สามารถลดอัตราร้อยละความผิดพลาดของการตีคืนเอกสารเพื่อแก้ไข จากระบบเดิมในปีการศึกษา 2565 ร้อยละ 68.33 ลดความผิดพลาดเหลือร้อยละ 59.72, 9.72 และร้อยละ 0 ในปีการศึกษา 2566, 2567 และ 2568 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคณาจารย์มีความเข้าใจในหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายและสามารถจัดทำเอกสารได้ถูกต้องมากขึ้น ส่งผลให้ภาระงานในการตรวจสอบและติดตามแก้ไขเอกสารของเจ้าหน้าที่ลดลงอย่างชัดเจน

ในด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน พบว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถลดจำนวนขั้นตอนการดำเนินงานจาก 14 ขั้นตอน เหลือ 11 ขั้นตอน คิดเป็นการลดลงร้อยละ 21.43 และลดระยะเวลาการดำเนินงานรวมจาก 7,801 นาที เหลือ 3,322 นาที หรือคิดเป็นการลดลงร้อยละ 57.41 ส่งผลให้กระบวนการเบิกจ่ายมีความรวดเร็วและคล่องตัวมากขึ้น ขณะเดียวกันยังช่วยลดระยะเวลาที่คณาจารย์ใช้ในการจัดเตรียมข้อมูลจาก 180 นาที เหลือเพียง 60 นาทีต่อคน โดยอาศัยการตรวจสอบข้อมูลผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แทนการส่งเอกสารแบบเดิม

นอกจากนี้ การพัฒนากระบวนการในรูปแบบกึ่งดิจิทัลยังส่งผลให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร โดยสามารถลดการใช้กระดาษจาก 35 แผ่นต่อคน เหลือ 19 แผ่นต่อคน หรือคิดเป็นการลดลงร้อยละ 45.71 ประหยัดกระดาษได้รวม 1,152 แผ่นต่อปี และลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุสำนักงานได้มากกว่าร้อยละ 45 ต่อปี อีกทั้งยังช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ประมาณ 14.28 กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าต่อปี สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กรสีเขียว (Green Office) และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) ของมหาวิทยาลัย

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าคณาจารย์ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อรูปแบบกระบวนการใหม่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่มีคะแนนความพึงพอใจร้อยละ 95.9 ด้านความชัดเจนของขั้นตอนการปฏิบัติงานร้อยละ 95.3 และด้านความเข้าใจหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายร้อยละ 94.1 สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบที่

พัฒนาขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระเบียบการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานได้อย่างเป็นรูปธรรม

โดยสรุป การพัฒนารูปแบบการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานในครั้งนี้ สามารถยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลา ลดการใช้ทรัพยากร และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน อันเป็นแนวทางที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการบริหารจัดการงานด้านการเงินและงบประมาณในหน่วยงานสนับสนุนอื่นของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรได้อย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

รูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานรูปแบบเดิม ในปีการศึกษา 2565 พบว่าอัตราร้อยละความผิดพลาดของการตีคั่นเอกสารเพื่อแก้ไข อยู่ที่ร้อยละ 68.33 ทั้งนี้ปัจจัยหลักเป็นผลจากคณาจารย์ขาดความเข้าใจเกณฑ์คำนวณจำนวนชั่วโมงในรายวิชาทั้ง ทฤษฎี ปฏิบัติและรายวิชาโครงงาน และมักหลงลืมวันหยุดราชการ แต่ในระบบใหม่ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการจัดทำ แบบฟอร์มการคำนวณค่าสอนเกิน แบบฟอร์มตารางสอน ในปีการศึกษา 2566 โดยคณาจารย์เพียงแค่กรอกจำนวนชั่วโมงสอนของรายวิชา ในแบบฟอร์มก็จะแสดงผลจำนวนชั่วโมงและค่าสอนที่จะได้รับตามสิทธิที่สอนเกินภาระงาน ช่วยลดความผิดพลาดเหลือร้อยละ 59.72 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญฤทัย ระวัง และ พรพิพัฒน์ จูฑา (2564) ที่ใช้กรอบแนวคิดวงจร PDCA ควบคู่กับการจัดทำคู่มือและผังงาน (Flowchart) คู่มือค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ และจัดฝึกอบรม เพื่อให้ทราบถึงระเบียบการเบิกจ่ายงบประมาณด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการที่ถูกต้อง โดยก่อนการปรับปรุงพบว่ามีระดับปัญหาภาพรวมสูงที่สุด แต่หลังจากการทดลองปฏิบัติงานจริง 1 เดือน สามารถลดระดับปัญหาลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากระดับมากที่สุดเหลือเพียงระดับปานกลางได้สำเร็จ

ในปีการศึกษา 2567 มีการพัฒนาการจัดทำแบบฟอร์มตารางสอนที่แบบฟอร์มการคำนวณค่าสอน และเพิ่มเติมข้อมูลของปฏิทินวันหยุดและที่ระบุจำนวนชั่วโมงวิชาโครงงานแต่ละหน่วยกิตต่อจำนวนนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลให้คณาจารย์ได้ลงข้อมูลได้ถูกต้อง ส่งผลให้ความผิดพลาดเหลือเพียงร้อยละ 9.72 โดยข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นนี้ ส่วนหนึ่งมาจากคณาจารย์ไม่ได้เปิดไฟล์แนบ ส่งผลให้ลงจำนวนชั่วโมงสอนในรายวิชาโครงงาน และลงเวลาตารางสอนในวันหยุดผิดพลาด

ในปีการศึกษา 2566 ผู้จัดจึงได้จัดทำแบบฟอร์มเหลือเพียง 2 ฉบับ คือเอกสารคำนวณค่าสอน ที่มีสูตรการคำนวณในตาราง และข้อมูลการกรอกจำนวนชั่วโมงของรายวิชาโครงงานตามจำนวนหน่วยกิตไว้เอกสารเดียวกัน และเอกสารฉบับที่สอง เป็นเอกสารลงตารางสอน ที่มีการระบุวันหยุดราชการไว้ในแต่ละตารางสอนรายสัปดาห์ เพื่อคณาจารย์ได้ทราบวันหยุดในแต่ละสัปดาห์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ดำเนินการให้คณาจารย์ที่เบิกค่าสอนเกินภาระ ส่งเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้วิจัยตรวจสอบเบื้องต้น ก่อนจัดพิมพ์เอกสารจัดส่งมายังการเงิน เป็นการเปิดโอกาสการกรอกข้อมูลผิดพลาดตั้งแต่ต้นทาง

การพัฒนารูปแบบกระบวนการงานใหม่นี้มีการตัดขั้นตอนของคนกลาง (ผู้ประสานงานสาขา) ในช่วงต้นออกไป (ลดขั้นตอนที่ 3, 4 และ 7 ในระบบเดิม) และเปลี่ยนจากระบบส่งเอกสารทางกายภาพ (Paper-based) มาเป็นการ ส่งตรวจสอบและแจ้งคืนแก้ไขผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยตรงระหว่างอาจารย์และเจ้าหน้าที่การเงิน ทำให้อาจารย์ลดเวลาจัดทำลงจาก 180 นาที เหลือ 60 นาที และลดเวลาในการรอคอยเอกสารที่เคยสูงถึง 1,470 นาที เหลือเพียง 30 นาที เนื่องจากผู้วิจัยเลือกใช้วิธีปฏิรูปโครงสร้างฟอร์มสำเร็จรูปคำนวณภาระงานควบคู่ไปกับการตัดตัวกลางหรือผู้ประสานงานสาขาออกไปทำให้ระบบการเดินเอกสารคล่องตัวและรวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับรายงานวิจัยของ วิรัตน์ พรหมหา และ ชีรเดช ธนะภา (2568) ที่ใช้หลักการ ECRS ร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการตัดลดขั้นตอนการทำงานลงได้ร้อยละ 15 (จาก 20 เหลือ 17 กิจกรรม) และลดระยะเวลาการรอคอยลงร้อยละ 38.26 ลดเวลาได้ 145 นาทีต่อเรื่อง จากงานวิจัยของ ธิญาภัทร์ พลสิทธิ์กุลเวช (2566) ที่ได้พัฒนาระบบการเบิกค่าสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นแบบออนไลน์ มีผลช่วยอำนวยความสะดวกในการเบิกค่าสอนอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือระบบช่วยลดขั้นตอน การเขียนหลักฐานการเบิกค่าสอนได้ แต่ระบบตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของอาจารย์ในการเบิกค่าสอน อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนมาใช้ระบบกึ่งดิจิทัลผ่าน E-mail ในการตรวจทานและส่งคืนแก้ไข ทำให้เอกสารที่จะต้องพิมพ์ลงกระดาษเกิดขึ้นเฉพาะในขั้นตอนที่ถูกต้องสมบูรณ์และพร้อมลงนามอนุมัติเท่านั้น จึงช่วยลดความสิ้นเปลืองจากการพิมพ์กระดาษซ้ำ ๆ หลายรอบเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ช่วยประหยัดกระดาษในสำนักงานได้ถึง 1,152 แผ่นต่อปี ลดลงร้อยละ 45.71 สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ นันธิญา บางจัน (2564) ที่ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดลีนด้วยหลักการ ECRC ในงานกองคลัง โดยรวมขั้นตอนบางขั้นตอน

ไว้ด้วยกัน และอธิบายรายละเอียดของงานและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ลดทรัพยากรกระดาษจากเดิม 4,200 แผ่น/ปี เหลือ 2,658 แผ่น/ปี ยิ่งการลดกระดาษจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเข้าพื้นที่เก็บเอกสารได้เช่นกัน

การพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานในงานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการลดการใช้กระดาษ ช่วยลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ถึง 14.28 kgCO₂e ต่อปี (หรือเทียบเคียงค่าเฉลี่ยทางสถิติเท่ากับ 9.5 kgCO₂e ต่อคน/ต่อปี) ซึ่งให้เห็นว่าช่วยลดคาร์บอนฟุตพริ้นท์ (Carbon Footprint) ขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ พบว่ารูปแบบกระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานฉบับปรับปรุงใหม่ ส่งผลให้คณาจารย์ผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ดีมาก” ทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจสูงสุดใน ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการให้คำปรึกษา (ร้อยละ 95.9) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนแนวปฏิบัติที่ครบถ้วน (ร้อยละ 95.3) และคณาจารย์มีระดับความรู้ความเข้าใจในระเบียบเกณฑ์การเบิกจ่ายเพิ่มขึ้นอย่างเด่นชัด หลังเข้าร่วมโครงการ (ร้อยละ 94.1)

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลต่อเนื่องอาจทำให้คณาจารย์มีความเข้าใจหลักเกณฑ์จากประสบการณ์ ดังนั้นจึงควรใช้กลุ่มควบคุมที่ยังใช้ระบบเดิมเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลองที่ใช้รูปแบบใหม่ เพื่อลดอิทธิพลของประสบการณ์ของคณาจารย์

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรสุดา บ่มไฉ่ รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะวิทยาศาสตร์ ที่ให้คำปรึกษาแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงาน ต่อเนื่องจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นิธินาถ แซ่ตั้ง และ คุณนาฏยา กันหาเจริญพงศ์ หัวหน้างานการเงินและบัญชี คณะวิทยาศาสตร์ เป็นพี่เลี้ยงที่ช่วยแนะนำการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่าสอนเกินภาระงานได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญฤทัย ระวัง, และ พรพิพัฒน์ จูฑา. (2564). การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอดงหลวง จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 7(2), 133-148.
- นันธิญา บางจัน. (2564). *การพัฒนาการปฏิบัติงานการตรวจสอบและการเบิกจ่ายเงินงบดำเนินงาน งบประมาณเงินรายได้ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยใช้แนวคิด ลีน (Lean) (รายงานการวิจัย)*, ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3934>
- บดีนทร์ภัทร์ สายบุตร. (2562). กระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามตามวงจร PDCA ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 2(1), 39-53.
- พรทิพย์ ชมเดช, ภควัฒน์ กลั่นปรีชา, และ ทิพวรรณ กลั่นปรีชา. (2563). *การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานเบิกจ่ายงบประมาณ กองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค (รายงานการวิจัย)*. นนทบุรี: กองบริหารการคลัง, กรมควบคุมโรค. <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/1441320200825050910.pdf>
- ริญญาภัทร์ พลิชฐ์กุลเวช. (2566). การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายค่านอนระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 13(2), 38-49.
- วิรัตน์ พรหมหา, และ อีระเดช ธนะภา. (2568). การพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารจัดการการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 14(1), 120-141.
- สายใจ ชุนประเสริฐ. (2562). แนวทางการพัฒนาการเบิกจ่ายของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 1(1), 61-85.
- สิริญาพร คงแสนคำ. (2568). การพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินนอกงบประมาณ โรงพยาบาลมหาสารคาม. *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน*, 10(5), 1-9.