



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Guidelines for the Development
of Payment via Bill Payment of
Rajamangala University of Technology Thanyaburi

กรกมล พงษ์เจริญ
กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2563



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กรกมล พงษ์เจริญ
กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2563

ชื่องานวิจัย

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้วิจัย

นางสาวกรกมล พงษ์เจริญ

ปีที่ทำการวิจัย

2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดเงินชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกตัวต่อตัวกับผู้ให้สัมภาษณ์ เปิดกว้างให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ภายใต้กรอบแนวคำถาม และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนาโดยสรุปประเด็นคำถามและคำตอบตามแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นคำถาม ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระ (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ทั้งสอดคล้องและแตกต่างกันแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรในองค์กร ด้านระบบ และด้านสภาพแวดล้อม โดยมีผู้วิจัยนำเสนอแนวทางการพัฒนาดังนี้ (1) ทีมผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานทำความเข้าใจขั้นตอนการใช้งานระบบร่วมกัน เพื่อให้การออกแบบและพัฒนาระบบครอบคลุม และสอดคล้องกับการใช้งานจริง (2) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเร่งพัฒนาระบบ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ (3) ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนโครงการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนางาน การชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

Research Title Guidelines for the Development of Payment via Bill Payment of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Researcher Miss Kornkamol Phongcharoen

Academic Year 2563

ABSTRACT

The purposes of this research were to study: 1) the problems in performing payment via bill payment of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2) find solutions and develop of payment system via bill payment of Rajamangala University of Technology Thanyaburi, and 3) present development guidelines of payment system via bill payment of Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

The population of the research was 22 finance officers who were responsible for the payment via bill payment under different faculties, internal offices, colleges and institutes of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The research instrument was in-depth interview form. The interview was conducted personally with the interviewees and the interviewees were able to answer the questions independently within the question frame. The data was summarized as descriptive report by analyzing the questions and answers related to in-depth interview.

The results revealed that the opinions of finance officers under faculties, internal offices, colleges and institutes who were responsible for the payment via bill payment system of Rajamangala University of Technology Thanyaburi were both in the same and different directions. Those opinions were divided into 3 aspects including human resource, system and actual application environment. Meanwhile, the guidelines included: 1) programmer teams and users should mutually understand the process of the system, 2) bill payment system should be developed intensively to increase the efficiency, and 3) the executives should support and encourage the continuous personnel training program.

Keywords: development, payment via bill payment system

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความอนุเคราะห์ของเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจในการวิจัยโดยตลอด

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง หากมีส่วนใดขาดตกบกพร่อง หรือขาดความสมบูรณ์ประการใด กราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้

กรกมล พงษ์เจริญ
กันยายน 2564



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	10
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	11
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	11
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
1.6 นิยามศัพท์	12
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	23
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	31
4.2 สรุปผลการสัมภาษณ์	59
4.3 สรุปแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	66
บทที่ 5 สรุปผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	70
5.1 สรุปผลการวิจัย	70

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5.2 การอภิปรายผล	70
5.3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	73
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	78
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	79
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	81
ภาคผนวก ค แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	84
ประวัติผู้เขียน	100



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 แสดงความถี่การใช้งานของเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	27
ตารางที่ 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1.....	31
ตารางที่ 4.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2.....	33
ตารางที่ 4.3 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3.....	34
ตารางที่ 4.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4.....	35
ตารางที่ 4.5 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5.....	36
ตารางที่ 4.6 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 6.....	37
ตารางที่ 4.7 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7.....	38
ตารางที่ 4.8 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8.....	39
ตารางที่ 4.9 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9.....	40
ตารางที่ 4.10 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 10.....	41
ตารางที่ 4.11 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 11.....	42
ตารางที่ 4.12 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 12.....	43
ตารางที่ 4.13 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 13.....	44
ตารางที่ 4.14 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 14.....	45
ตารางที่ 4.15 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 15.....	46
ตารางที่ 4.16 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16.....	47
ตารางที่ 4.17 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 17.....	48
ตารางที่ 4.18 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 18.....	49
ตารางที่ 4.19 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 19.....	50
ตารางที่ 4.20 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 20.....	51
ตารางที่ 4.21 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 21.....	52
ตารางที่ 4.22 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22.....	53
ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น.....	59
ตารางที่ 4.24 สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น.....	63
ตารางที่ 4.25 สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอด ชำระเงิน (Bill Payment).....	65

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	11
ภาพที่ 2.1 แสดงหน้าต่างการเข้าสู่ระบบ	16
ภาพที่ 2.2 แสดงหน้าต่างรายงาน	16
ภาพที่ 2.3 แสดงหน้าต่างรายงานสรุปการชำระเงิน	17
ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่ภาครัฐโดยกระทรวงการคลังได้ริเริ่มและผลักดันแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ ทั้งด้านการจ่ายเงิน และการรับชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดความเสี่ยงในการพกพาเงินสด อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การติดตามตรวจสอบ และลดโอกาสในการทุจริต (National e-Payment, 2563)

จากแนวคิดระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ของกระทรวงการคลัง (กระทรวงการคลัง. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงิน การรับเงินและการนำเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์, 2559) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงมีนโยบายที่จะตอบสนองแนวคิดดังกล่าว โดยการพัฒนาระบบการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่กำหนดให้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการเงินที่ทันสมัยและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาครัฐ โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้มีระบบการบริหารจัดการงานด้านการเงินที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ได้ข้อมูลสารสนเทศด้านการเงินที่มีความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยฯ

ภารกิจการรับเงิน ถือเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของกองคลัง ซึ่งแต่เดิมเป็นการรับเงินสดโดยผ่านสองช่องทาง คือ ผ่านเคาน์เตอร์ของเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งมีความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการถือครองเงินสดและการแลกทองเงินในแต่ละครั้ง ตลอดจนความเสี่ยงในการเดินทางไปธนาคารเพื่อนำฝากเงินสดในแต่ละวัน และการนำฝากผ่านเคาน์เตอร์ของแต่ละธนาคาร โดยแนบสำเนาใบนำฝากพร้อมแจ้งรายละเอียดนำส่งกองคลังเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน แต่มีกรณีของการนำฝากเข้าบัญชีของมหาวิทยาลัยฯ โดยไม่มีการแจ้งรายละเอียดให้กองคลังทราบ ซึ่งมีปริมาณค่อนข้างมาก ทำให้ทางกองคลังไม่สามารถดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินได้ และไม่สามารถติดตามได้ว่าเป็นการนำฝากเงินของรายใด ส่งผลทำให้ยอดเงินในบัญชีเงินฝากธนาคารกับรายการออกใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จึงได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการรับเงิน โดยการปรับลดการรับเงินสด และเพิ่มช่องทางการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ผ่านทาง QR CODE ผ่านทาง Application บนเครื่อง Smartphone ของผู้ใช้บริการ และผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน ระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ได้มีการพัฒนาขึ้นสำหรับงานการรับชำระเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรกลุ่มเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยฯ โดยได้เริ่มดำเนินการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2560 จนถึงปัจจุบันนั้น ปรากฏว่าพบปัญหาจากการใช้งานระบบที่ทำให้เกิดความผิดพลาด รูปแบบการใช้งานยังไม่ครอบคลุมและสนับสนุนการใช้งาน รวมถึงบุคลากรด้านการเงินของมหาวิทยาลัยฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ ละเลยการใช้งานระบบขาดการติดตามและตรวจสอบสถานะการชำระเงินผ่านระบบ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการ

และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ (กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินรับเงิน และนำส่งเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญ และประโยชน์ ในการทำการศึกษาค้นคว้า อุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานในระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาทำการวิเคราะห์ปรับปรุง หาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และศึกษาแนวทางการพัฒนา ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

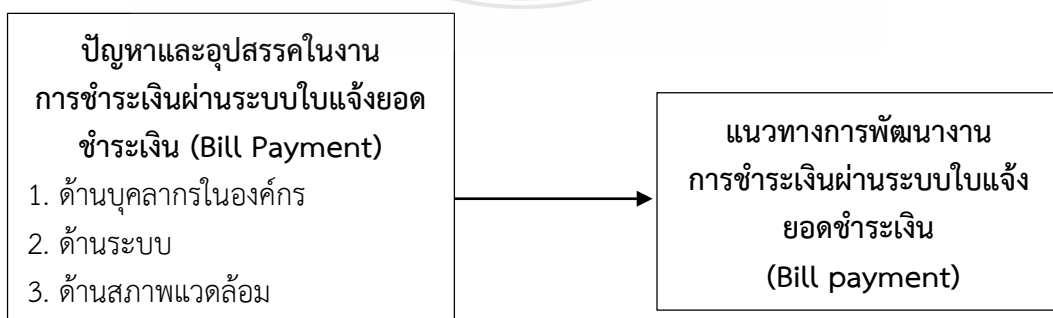
1.3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์ และศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.5.2 ได้แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 นิยามศัพท์

1) ระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) หมายความว่า ระบบสำหรับให้บริการบันทึกข้อมูลและพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยฯ อันได้แก่ ค่าบริการ ค่าเช่าห้องประชุม เงินอุดหนุน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ โดยนำใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ไปชำระได้ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น ชำระเงินผ่านทาง Application Mobile Banking, ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และการชำระโดยการ Scan barcode ผ่าน Mobile Banking

2) ปัญหา และอุปสรรค หมายความว่า ประเด็นที่เป็นปัญหา อุปสรรค ความเสียหาย หรือความยากลำบาก เป็นสถานการณ์ซึ่งต้องมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในงานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ในการแก้ไข ปัญหา อุปสรรค เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์

3) แนวทางการพัฒนา หมายความว่า แนวทางที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นในแต่ละด้านที่พบว่าเป็นปัญหา และอุปสรรค ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านบุคลากรในองค์กร 2. ด้านระบบ และ 3. ด้านสภาพแวดล้อม ในงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) โดยแนวทางการพัฒนาต้องมีความสอดคล้อง เหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยฯ



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

4. แนวคิดเกี่ยวกับเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาของการจัดระบบสารสนเทศนั้นมีหลายประการ คือ ไม่มีระบบการเก็บข้อมูลที่ดี ขาดเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูล บุคลากรที่รับผิดชอบงานสารสนเทศขาดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน ประกอบกับขาดการเชื่อมระบบซอฟต์แวร์ จึงทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา คือ การผลิตข้อมูลปฐมภูมิที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนตามความต้องการ มีปัญหาในการดำเนินงานสารสนเทศ ส่งผลให้หน่วยงานดำเนินงานโดยขาดประสิทธิภาพ และยังคงสรุปเป็นปัญหาใหญ่ ๆ ที่สัมพันธ์กันได้ดังนี้ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ ความสามารถ ปัญหาเกี่ยวกับด้านงบประมาณสนับสนุน ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญ ขาดความร่วมมือในหมู่คณะ และปัญหาเกี่ยวกับการติดตาม ประเมินผล เป็นต้น (อมรรัตน์ พวงทอง, 2555, น. 26) และมีนักการศึกษาได้กล่าวไว้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

นิศารัตน์ เชาว์ปรีดา (2556, น.41-42) ได้รวบรวมและสรุปได้ว่า สภาพปัญหาการบริหารระบบสารสนเทศในหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาได้ ดังนี้

1) ปัญหาเรื่องตัวบุคคลในองค์กร ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่จัดระบบสารสนเทศ ผู้เกี่ยวข้องในการบริหารระบบสารสนเทศ และผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ เช่น

1.1) ผู้บริหารไม่สนใจและไม่เห็นความสำคัญ

1.2) ผู้จัดระบบสารสนเทศหรือคณะทำงานจัดวางระบบขาดความรู้ ความสามารถ ไม่มีทักษะ โดยบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ทั้งผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ และผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศขาดความรู้ ความเข้าใจระบบสารสนเทศ

1.3) บุคลากรในองค์กรไม่ได้มีส่วนร่วมหรือไม่มีความสามารถในการบริหารระบบสารสนเทศ จึงไม่ให้ความร่วมมือ

2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบ และวิธีการทำงานตามขั้นตอนของการบริหารระบบสารสนเทศ อันได้แก่ การวางแผนสร้างระบบสารสนเทศ การสร้างสื่อในการเก็บข้อมูล การเตรียม และการดำเนินงานสารสนเทศ และการประเมินความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น

2.1) ขาดการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินการบริหารระบบสารสนเทศที่แน่นอน ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากร

2.2) ขาดการลำดับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ ผู้วิเคราะห์หรือคณะทำงานจัดวางระบบโดยมิได้คำนึงถึงปัญหาและความต้องการขององค์กร มิได้คำนึงถึงปัจจัยทางจิตวิทยาของบุคลากรร่วมกัน ทำให้การทำงานไม่สารสัมพันธ์กัน ทั้งผู้ใช้ ผู้ผลิต และผู้ให้ข้อมูล

2.3) ขาดการควบคุมอย่างใกล้ชิด จึงเกิดความล่าช้าในการเก็บข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนไม่ทันตามความต้องการ

2.4) ขาดการวางแผนการดำเนินงาน ด้านการบริหารระบบสารสนเทศอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง อีกทั้งยังขาดการประสานงานในการจัดเก็บข้อมูลร่วมกันของสถานศึกษาและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต้องการใช้ข้อมูลร่วมกัน ทำให้เกิดการซ้ำซ้อนของงาน

2.5) ปัญหาแบบกรอกข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ยังขาดแบบกรอกข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งยังขาดความชัดเจน ทำให้ผู้กรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง เนื่องจากไม่เข้าใจวิธีการในการกรอกข้อมูลที่ถูกต้อง ทำให้ได้ข้อมูลที่ผิดพลาด และคลาดเคลื่อน

2.6) ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ขาดการติดตามตรวจสอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดจึงส่งผลให้เกิดความคลาดเคลื่อนต่อไปในระดับอื่น โดยไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง

2.7) ปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศนั้น จะใช้พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศมาก ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บ ขาดการจัดเก็บระบบค้นหา และสารสนเทศ ทำให้ค้นหายากไม่สะดวกในการใช้งาน และใช้เวลามากในการค้นหา รวมถึงบุคลากรขาดการฝึกอบรม ขาดความรู้ ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูล และสารสนเทศ

3) สภาพปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้แก่

3.1) สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ทั้งเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้การบริหารระบบสารสนเทศต้องมีความทันสมัยต่อเหตุการณ์ และความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

3.2) ทรัพยากรการบริหารในองค์กรมีจำกัด

3.3) ปัญหาเกิดจากโครงสร้าง องค์กรประกอบ และเทคนิคเฉพาะของแต่ละองค์กร

สรุป จากสภาพปัญหาของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากรในองค์กร 2) ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งปัญหาดังกล่าวข้างต้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

ระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) หมายถึง กระบวนการชำระเงินระหว่างผู้จ่าย/ผู้โอนเงินไปยังผู้รับเงินที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือบางส่วนที่เกิดขึ้นผ่านสื่อและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile banking) (ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2022). ก้าวทันระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2565 จาก www.bot.or.th/Thai/Segmentation/Student/setthatat/Doclib_presenttraining2013)

ช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

1) เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) เป็นเครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการความรวดเร็วและความสะดวก ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

2) การใช้บัตรพลาสติกเพื่อการชำระเงิน (Payment Card) ได้แก่ บัตรเครดิต บัตรเดบิต และบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์

3) บริการโอนเงินเข้าบัญชีระหว่างธนาคารอัตโนมัติ ครั้งละหลายรายการ (Bulk Payment)

4) เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) คือ มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ให้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้าแก่ผู้ให้บริการ e-Money

5) การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

6) การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile banking)

ประโยชน์ของการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

1) สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา

2) ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางเพื่อทำธุรกรรม

3) ปลอดภัย ลดความเสี่ยงจากการถือเงินสด

4) ลดความเสี่ยงจากการทุจริต

5) มีหลักฐานตรวจสอบได้ง่ายทั้งผู้รับและผู้จ่าย

6) มีช่องทางการรับชำระเงินให้เลือกได้หลากหลาย

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ e-Payment

1) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ

2) ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

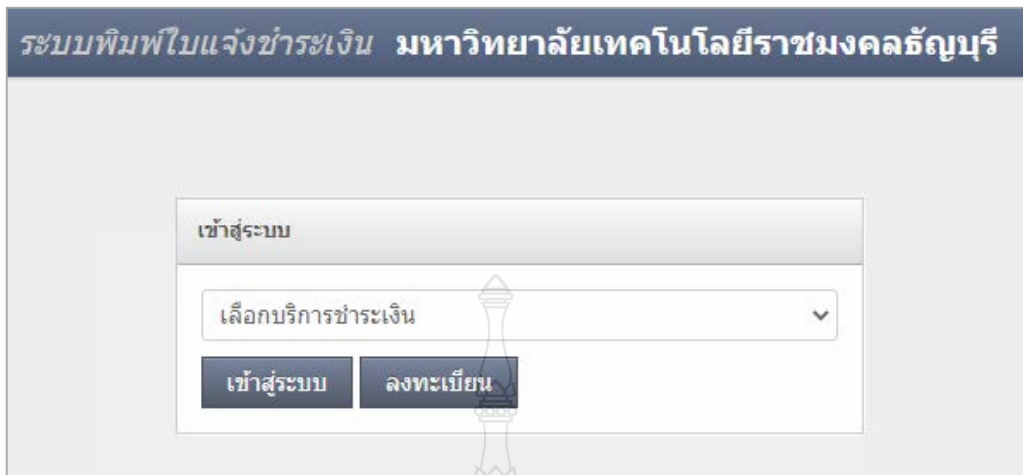
3) ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

งานการรับชำระเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เป็นส่วนหนึ่งในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการรับจ่ายเงินภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเพิ่มช่องทาง การให้บริการรับชำระเงินค่าบริการจากประชาชนให้กับส่วนราชการ โดยมีช่องทางการชำระเงินค่าบริการต่างๆ เช่น ATM, Internet Banking, Bill Payment โดยช่องทางที่มหาวิทยาลัยได้เลือกนำมาใช้ในการรับชำระเงิน ได้แก่ ระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เป็นระบบที่ให้บริการรับชำระค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยฯ เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าเช่าห้องประชุม ค่าปรับห้องสมุด ค่าบริการสถานกีฬา และอื่นๆ โดยระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ถูกพัฒนาขึ้นโดยบุคลากรกลุ่มเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัยฯ หลังจากทำการพัฒนาระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ถูกนำมาใช้งานทันที โดยเริ่มตั้งแต่ เดือน กรกฎาคม 2560 จนถึงปัจจุบัน

2.3.1 ระบบพิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน (Bill Payment) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ ระบบที่ใช้สำหรับงานการรับชำระเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งเป็นรายได้ตามระเบียบ

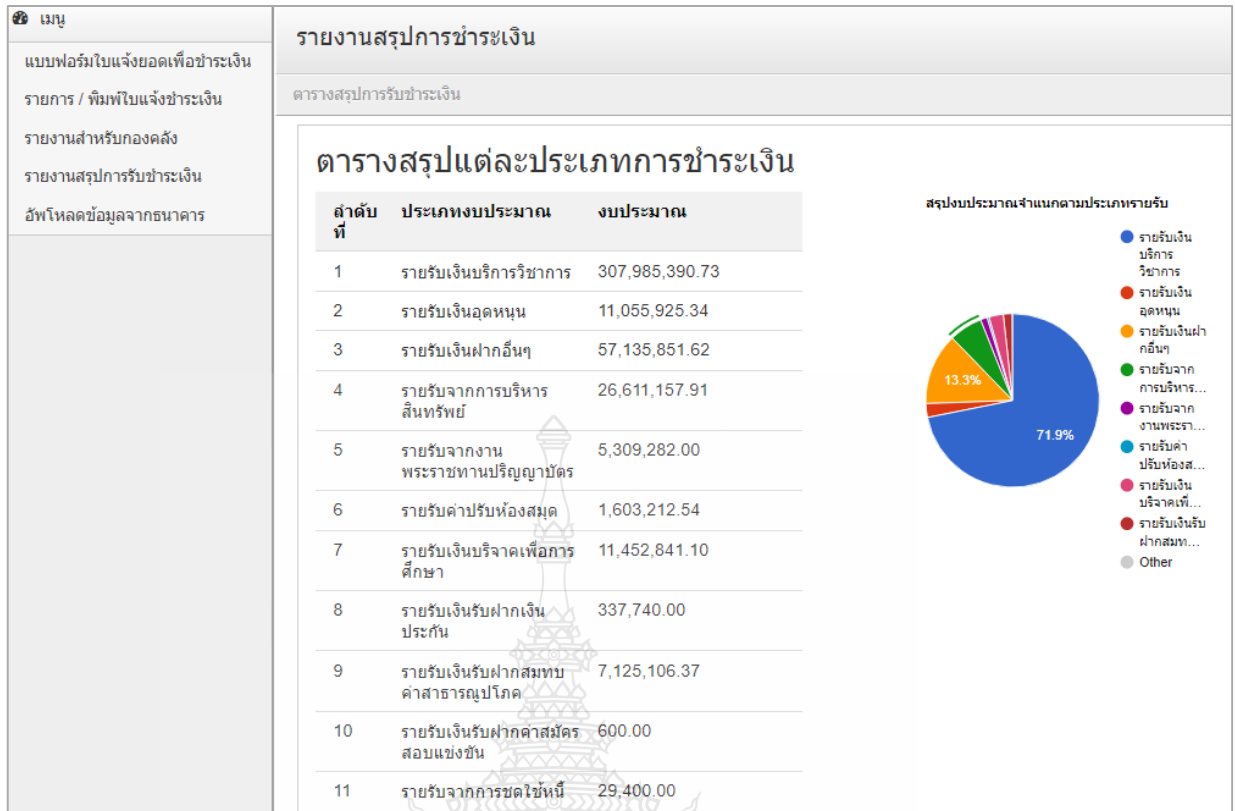
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556
 โดยไม่ได้รวมถึงรายได้ที่เกิดจากค่าบำรุงการศึกษา และค่าลงทะเบียน



ภาพที่ 2.1 แสดงหน้าต่างการเข้าสู่ระบบ

เมนู		รายงาน				
แบบฟอร์มใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน		รายงานสำหรับออกบิลชำระเงิน (กองคลัง)				
รายการ / พิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน						
รายงานสำหรับกองคลัง						
รายงานสรุปการรับชำระเงิน						
อัปเดตข้อมูลจากธนาคาร						
						ค้นหาจากชื่อโครงการ / Ref1.
						<input type="text"/> ค้นหา
#	วัน/เดือน/ปี ที่นำรายการ	ชื่อบุคคล/นิติบุคคล (ผู้ทำรายการ)	ชื่อโครงการ/รายการชำระเงิน	จำนวนเงิน	สถานะ	
1	01 กันยายน 2565	กองพัฒนานักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา)	ค่าบริการสถานการศึกษา Ref1 650210000760800	75.00	รอ การชำระ เงิน	
2	01 กันยายน 2565	กองพัฒนานักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา)	ค่าบริการสถานการศึกษา Ref1 650210000760700	15.00	รอ การชำระ เงิน	

ภาพที่ 2.2 แสดงหน้าต่างรายงาน



ภาพที่ 2.3 แสดงหน้าต่างรายงานสรุปการชำระเงิน

2.3.2 กระบวนการดำเนินงานการรับชำระหนี้รายได้ของมหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment) เมื่อผู้จ่ายเงินได้รับใบแจ้งยอดชำระหนี้ค่าสินค้า ค่าบริการ หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ผู้จ่ายเงินสามารถนำใบแจ้งยอดชำระหนี้ไปชำระหนี้ตามช่องทางต่างๆ ดังนี้

- 1) ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์ตามที่ได้ระบุไว้ในใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment)
- 2) ชำระโดยการ Scan barcode ผ่าน Mobile Banking
- 3) ชำระเงินผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

หลังจากดำเนินการชำระหนี้ตามช่องทางที่กำหนด ผู้จ่ายเงินไม่ต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่การเงินของมหาวิทยาลัยฯ เนื่องจากข้อมูลการชำระหนี้จะปรากฏในระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ทันที โดยเจ้าหน้าที่การเงินที่รับผิดชอบงานการรับชำระหนี้รายได้ของมหาวิทยาลัยฯ จะทำการตรวจสอบรายการชำระหนี้ และดำเนินการ Upload รายการชำระหนี้เข้าสู่ระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment)

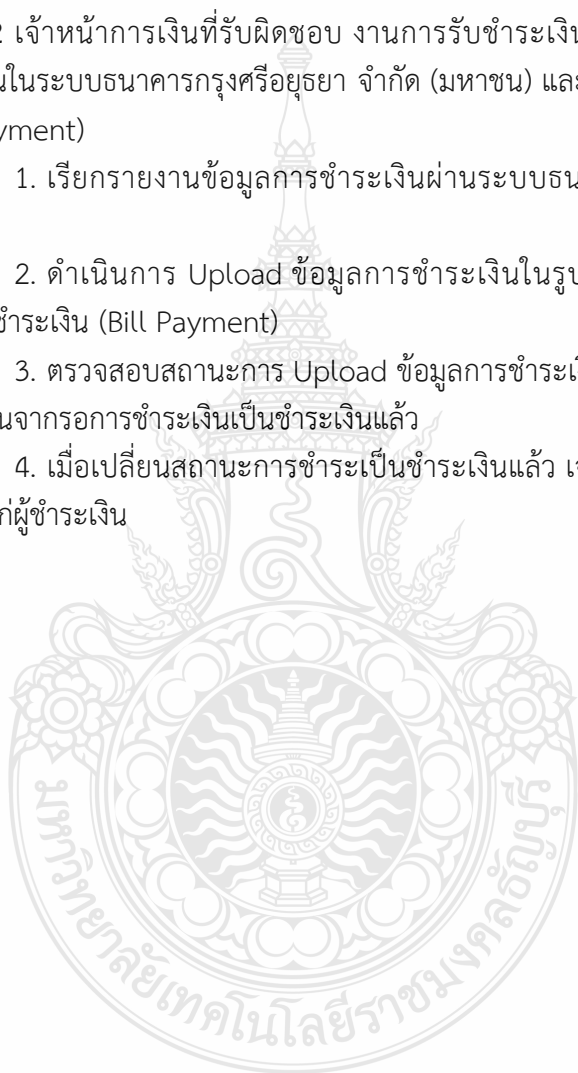
2.3.3 ขั้นตอนการดำเนินงาน งานการรับชำระหนี้รายได้ของมหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่การเงินผู้ปฏิบัติงาน การนำส่งเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยฯ

1. ลงทะเบียนการใช้งานระบบพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน
2. บันทึกข้อมูลรายละเอียดการชำระค่าบริการ เงินบริจาค เงินบริการวิชาการ ค่าบำรุงมหาวิทยาลัย และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าปรับหนังสือ ค่าสาธารณูปโภค ค่าประกันของเสียหาย ค่าเช่าสถานที่ เป็นต้น
3. พิมพ์ใบแจ้งชำระเงินผ่านระบบพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้กับบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกที่ติดต่อจ่ายชำระเงิน เพื่อนำใบแจ้งชำระเงินไปชำระตามช่องการชำระเงินที่กำหนด

ส่วนที่ 2 เจ้าหน้าที่การเงินที่รับผิดชอบ งานการรับชำระเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยฯ ตรวจสอบการชำระเงินในระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และข้อมูลในระบบพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

1. เรียกรายงานข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. ดำเนินการ Upload ข้อมูลการชำระเงินในรูปแบบของ Text File เข้าสู่ระบบพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
3. ตรวจสอบสถานะการ Upload ข้อมูลการชำระเงิน หากดำเนินการชำระเงินสำเร็จ สถานะจะเปลี่ยนจากรอการชำระเงินเป็นชำระเงินแล้ว
4. เมื่อเปลี่ยนสถานะการชำระเป็นชำระเงินแล้ว เจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ชำระเงิน



แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรับเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผ่านระบบใบแจ้งชำระเงิน (Bill Payment)

ขั้น ตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระเบียบ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
				
1		<p>ขั้นตอนที่ 1 เรียกขานงานข้อมูลการชำระเงินผ่านระบบธนาคาร เรียกขานงานการชำระเงินผ่าน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ซึ่งจะดำเนินการบันทึก ข้อมูลเป็น Text File เพื่อใช้ในการ Upload ข้อมูล ผ่านระบบ Bill payment</p>	<p>เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง</p>	<p>รายการเคลื่อนไหวทางการเงินในบัญชีเงินฝากธนาคาร ของมหาวิทยาลัยฯ (Statement) ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)</p>
2		<p>ขั้นตอนที่ 2 Upload File ในระบบ Bill payment</p> <ol style="list-style-type: none"> ดำเนินการ Upload ข้อมูล Text File ในระบบ Bill payment ตรวจสอบสถานะการ Upload หากสำเร็จ สถานะจะเปลี่ยนจากรอการชำระเงิน เป็น ชำระเงินแล้ว 	<p>เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง</p>	<p>ใบแจ้งชำระเงิน จากระบบ Bill Payment</p>

ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรับเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผ่านระบบใบแจ้งชำระเงิน (Bill Payment) (ต่อ)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระเบียบ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3		<p>ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบข้อมูลใน ระบบ Bill payment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบระบบพิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน หรือ ระบบBill payment 2. ตรวจสอบรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ รายการ จำนวนเงินให้ถูกต้องครบถ้วน 3. ตรวจสอบรายการเดินบัญชีของธนาคาร ยอดเงินให้ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับใบแจ้งยอดชำระเงินในระบบBill payment 	<p>เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง</p>	<p>ใบแจ้งชำระเงิน จากระบบBill Payment</p>
4		<p>ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการออกใบเสร็จรับเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ออกใบเสร็จรับเงินเงินรายได้มหาวิทยาลัย ผ่านระบบERP โดยระบุข้อมูล ชื่อ ที่อยู่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษีผู้ชำระเงิน วันที่ทำรายการ รายละเอียดข้อมูลในการรับเงิน จำนวนเงิน 2. ตรวจสอบความถูกต้อง ชื่อสกุล รายการ จำนวนเงินที่เป็นตัวเลข และตัวอักษร ถูกต้องครบถ้วน ก่อนพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน 3. พิมพ์ใบเสร็จรับเงินผ่านระบบERP 	<p>เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงินและการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 2. ใบแจ้งชำระเงิน จากระบบBill Payment 3. ใบเสร็จรับเงิน 4. รายการเคลื่อนไหวทางการเงิน(Statement)

20

ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรับเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผ่านระบบใบแจ้งชำระเงิน (Bill Payment) (ต่อ)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระเบียบ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5		<p>ขั้นตอนที่ 5 จัดทำทะเบียนคุมการรับใบเสร็จรับเงิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำเบียนคุมการรับใบเสร็จรับเงิน ระบุวันที่ออกใบเสร็จรับเงิน ชื่อผู้จ่ายเงิน วันที่และชื่อผู้รับใบเสร็จรับเงิน 2. ประสานงานแจ้งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อติดต่อขอรับใบเสร็จรับเงิน 	เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทะเบียนคุมใบเสร็จรับเงิน 2. ใบเสร็จรับเงิน
6		<p>ขั้นตอนที่ 6 สรุปการรับเงินประจำวัน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำสรุปรายละเอียดการรับเงินประจำวัน 2. ประทับตราปิดหลังใบเสร็จรับเงิน ฉบับสุดท้าย 3. ระบุรายละเอียดในตราประทับ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เลขที่ใบเสร็จรับเงิน 3.2 จำนวนฉบับของใบเสร็จรับเงิน 3.3 จำนวนเงิน 3.4 ลงลายมือชื่อผู้นำส่งเงิน 	เจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใบสรุปการรับเงินประจำวัน 2. สำเนาใบเสร็จรับเงิน 3. รายการเคลื่อนไหวทางการเงิน(Statement)

ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การรับเงินรายได้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผ่านระบบใบแจ้งชำระเงิน (Bill Payment) (ต่อ)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระเบียบ/เอกสารที่เกี่ยวข้อง
7		<p>ขั้นตอนที่ 7 รวบรวม และจัดส่งเอกสาร</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการรับเงิน เพื่อนำส่งเป็นรายได้มหาวิทยาลัยเจ้าหน้าที่การเงิน 2. รวบรวมสำเนาใบเสร็จรับเงิน 3. จัดส่งเอกสารให้ฝ่ายบัญชี 	กองคลัง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใบสรุปการรับเงินประจำวัน 2. สำเนาใบเสร็จรับเงิน 3. รายการเคลื่อนไหวทางการเงิน(Statement)
22				

ภาพที่ 2.4 แสดงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)



2.3.4 ประโยชน์ของระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment)

1. มีช่องทางการชำระหนี้ที่หลากหลายเป็นทางเลือกสำหรับผู้ชำระหนี้
2. ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
3. มีความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว
4. ลดความเสี่ยงในการถือเงินสด
5. ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการรับชำระหนี้
6. ตรวจสอบรายการรับชำระหนี้ได้แบบ Real time
7. สามารถตรวจสอบรายการได้
8. มีฐานข้อมูลเก็บประวัติการทำรายการ
9. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงิน

2.3.5 ข้อจำกัดของระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment)

1. ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ทำการสร้างแล้วได้
2. ไม่มีฟังก์ชันสำหรับการแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติม
3. การสร้างรายการจ่ายชำระหนี้ทำได้ 1 รายการ ต่อ 1 ครั้ง
4. การค้นหาข้อมูลจากระบบยังไม่ครอบคลุมความต้องการใช้งานจริง
5. รายงานที่มีในระบบยังไม่ตรงตามความต้องการใช้งานจริง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.4.1 เงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556)

2.4.1.1 เงินผลประโยชน์ ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าบริการต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

2.4.1.2 รายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้มาจากการใช้ที่ราชพัสดุ ซึ่งมหาวิทยาลัย ปกครองดูแลหรือใช้ประโยชน์

2.4.1.3 เงินและทรัพย์สินซึ่งมีผู้บริจาคให้แก่มหาวิทยาลัย

2.4.1.4 รายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการลงทุน และจากทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย

2.4.1.5 เงินอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเงินอุดหนุนอื่นที่มหาวิทยาลัยได้รับ

2.4.1.6 เงินอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดิน ได้แก่ เงินงบประมาณที่รัฐบาล จัดสรรให้มหาวิทยาลัย

2.4.1.7 รายได้หรือผลประโยชน์อื่น

2.4.2 หลักเกณฑ์การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หลักเกณฑ์การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัย, 2564)

ประเภทการนำส่งเงินรายได้ ประกอบด้วย

- เงินเหลือจ่ายโครงการวิจัยฯ
- ค่าสาธารณูปโภค
- ค่าขายพัสดุชำรุด
- ทุนการศึกษา/เงินบริจาค
- เงินประกันสัญญา

- ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร
- ค่าบำรุงพื้นที่
- ค่าบริการสถานกีฬา
- ค่าปรับลูกจ้างชั่วคราวลาหยุด
- ค่าปรับหนังสือ
- เงินรายได้อื่น

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาวชุตติมา เรืองกระโทก (2564) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 330 คนเป็นนักศึกษาปริญญาตรี ระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 88 คน มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 352 คน เป็นนักศึกษาปกติ (ไม่ได้เป็นนักศึกษาทุน) จำนวน 228 คน มีการชำระเงินค่าลงทะเบียนด้วยวิธีการพิมพ์ใบแจ้งยอดชำระเงิน ติดต่อชำระที่เคาน์เตอร์ของธนาคาร หรือเซเว่น จำนวน 173 คน ทราบข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับวิธีการชำระเงินจากสื่อออนไลน์ จำนวน 238 คน คิดว่าการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking มีประโยชน์มากที่สุด คือ สามารถชำระเงินได้ทุกสถานที่ จำนวน 362 คน เคยชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking จำนวน 217 คน ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking เพราะขั้นตอน ยุ่งยาก ซับซ้อน จำนวน 167 คน สถานที่ใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking มากที่สุด คือ ที่บ้าน จำนวน 272 คน และช่วงเวลาใดที่นักศึกษาเลือกใช้บริการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking มากที่สุด คือ เวลา 12.01-16.00 น. จำนวน 144 คน ผลการวิเคราะห์การรับรู้และทัศนคติของนักศึกษาต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking พบว่าการรับรู้และทัศนคติในการใช้งาน Internet Banking ของนักศึกษา มีผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking คือ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานของนักศึกษา 2) ความง่ายของการใช้งานของนักศึกษา และ 3) ทัศนคติในการใช้งานของนักศึกษา โดยรับรู้และทัศนคติในการใช้งาน Internet Banking ของนักศึกษาเป็นตัวแปรที่พยากรณ์การตัดสินใจชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking ได้ร้อยละ 59.90

จิฎาดา แก้วแทน (2563) ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการตอบสนองความต้องการ ระดับมากที่สุด รองลงมา มีความคาดหวังระดับมาก ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นตามลำดับ (2) กลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับการใช้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วยด้านที่มีการยอมรับระดับมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ด้านทัศนคติ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ และมีการยอมรับระดับมาก คือ ด้านการตั้งใจใช้งาน (3) การชำระเงินสวัสดิการก็ยืมผูกเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code มีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยได้รับการชำระเงินจากลูกหนี้เร็วขึ้น คือ ลูกหนี้ร้อยละ 89.20 ชำระเงินภายใน 10 วัน ของรอบระยะเวลาการชำระเงิน และ (4) ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน QR Code โดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับ

บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เรียงลำดับความคาดหวังจากด้านที่มีความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการเข้าถึงการใช้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเชื่อมั่น

ฐิติธนา ไตรสิทธิ์, หนึ่งฤทัย หล้าลออ และวราภรณ์ นาคใหม่ (2561) ทำการวิจัยปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP เนื่องจากโปรแกรมนี้เข้ามาในช่วงระยะหลัง ๆ ของการทำงาน บุคลากรหลายคนจึงไม่ค่อยมีความชำนาญมากนัก บุคลากรบางส่วนมีอายุมาก ไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เท่าที่ควร และประกอบกับการอบรมให้ความรู้ที่ถูกจัดขึ้นมีระยะเวลาสั้นๆ อีกทั้งโปรแกรมยังไม่ครอบคลุมถึงงานบางส่วนทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกส่วนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

สมจิตร ขวัญแดง (2560) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีในการบริหารสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร และครูในสถานศึกษาสังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การบริหารงานวิชาการ และการบริหารงานงบประมาณ ตามลำดับ

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฯ ว่ามีความสามารถในการรับ-ส่งหนังสือ ได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้มีกราฟิกที่สวยงาม เรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีโปรโตคอลการสื่อสารอินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับเว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องพบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า

ดวงใจ วงศิลา (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและแนวทางการจัดระบบสารสนเทศโดยรวมและรายชั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ชัดเจน ไม่มีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอ

กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ในการวิจัยครั้งนี้บนพื้นฐานของ

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ทฤษฎีอุปสรรคในการเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ และทฤษฎีผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย รวมถึงพิจารณาปัจจัยเพิ่มเติม ได้แก่ ความไว้วางใจและความปลอดภัย และภาพลักษณ์ทางสังคม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น ภาพลักษณ์ทางสังคม ความไว้วางใจและความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน e-Money บนโทรศัพท์มือถือ ส่งผลกระทบต่อการใช้งานจริงและความตั้งใจที่จะใช้งานในอนาคต

สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 35-44 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยอายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรวดเร็วในการประมวลผล ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัด มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูล และด้านความถูกต้อง และปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูล และด้านความถูกต้อง

Blausten (1984, p.1517-A) ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารในหน่วยงานรัฐบาลกลาง การศึกษาครั้งนี้เพื่อหาวิธีการออกแบบและนำระบบสารสนเทศที่เป็นอัตโนมัติไปใช้ในภาครัฐบาล มีการวิเคราะห์ภาระหน้าที่ที่สำคัญๆ ความซับซ้อนของงาน ตลอดจนปัญหาต่างๆ ที่คาดว่าผู้จัดระบบสารสนเทศจะต้องเผชิญ กุศโลบายที่ใช้สำหรับการออกแบบ คือ การศึกษา สำนวน ทฤษฎีการตัดสินใจแบบต่าง ๆ และความสัมพันธ์ของทฤษฎี เพื่อจะปรับไปใช้กับการทำงานของระบบสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมายของงานวิจัยได้อาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี การเมือง องค์กร การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีกุศโลบายการตัดสินใจแบบใดแบบหนึ่งที่เหมาะสมกับสถานการณ์งานการออกแบบและการนำระบบไปใช้ มีความซับซ้อนและหลากหลายเกินกว่าที่จะใช้กุศโลบายเพียงอย่างเดียว ผู้จัดควรจะนำวิธีการที่เหมาะสมหลาย ๆ อย่างมาประยุกต์ใช้ตลอดโครงการการพัฒนาและนำระบบเองควรรู้แบบการบริหารของตนเอง เตรียมความพร้อมที่จะปรับปรุงให้สอดคล้องกับลักษณะการตัดสินใจเฉพาะครั้ง

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย โดยจำแนกตามหน่วยงาน หน่วยงานละ 1 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลักจากคุณลักษณะบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับงานการนำส่งเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ซึ่งเป็นภาระงานหลักของบุคคลที่ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี รายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 3.1 แสดงความถี่การใช้งานของเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ลำดับ	หน่วยงาน (คณะ สำนัก และกอง)	ความถี่การใช้งาน
1	สำนักจัดการทรัพย์สิน	1,635
2	กองพัฒนานักศึกษา	705
3	คณะบริหารธุรกิจ	176
4	คณะเทคโนโลยีการเกษตร	160
5	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	159
6	คณะศิลปศาสตร์	133
7	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	87
8	สถานีวิทยุกระจายเสียง มทร.ธัญบุรี	84
9	กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ	73

ตารางที่ 3.1 แสดงความถี่การใช้งานของเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน (คณะ สำนัก และกอง)	ความถี่การใช้งาน
10	คณะวิศวกรรมศาสตร์	71
11	วิทยาลัยแพทย์แผนไทย	68
12	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	68
13	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	61
14	คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	51
15	สำนักบัณฑิตศึกษา	41
16	คณะศิลปกรรมศาสตร์	37
17	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	36
18	หอพักนักศึกษา	27
19	สถาบันวิจัยและพัฒนา	16
20	สำนักงานอธิการบดี	14
21	กองกฎหมาย	3
22	กองประชาสัมพันธ์	2
	รวมทั้งสิ้น	3,707

ที่มา : <http://www.payment.rmutt.ac.th/> วันที่ 17 กรกฎาคม 2560 - 3 ธันวาคม 2563

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและคำตอบที่เป็นจริง ครอบคลุมประเด็นตาม
วัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งศึกษา ผู้วิจัยได้คัดเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามวิธี
การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
(in-depth interview) โดยมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการ
สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Selection Interview) อันเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่มี
การกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่มีความชัดเจนตายตัว โดยเป็นแค่เพียงการกำหนดแนวข้อคำถาม
แบบเปิดกว้างหรือเป็นการใช้การสัมภาษณ์ปลายเปิด ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยที่มีผลทำให้ข้อคำถาม
มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้าง

การกำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม สำหรับนำไปใช้ในการกระบวนการสัมภาษณ์
แบบเจาะลึกรายบุคคลนั้น ประกอบไปด้วย ข้อคำถามจำนวน 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็น ต่อไปนี้ ชื่อ-สกุลผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง
หน่วยงาน ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ และวันเดือนปีที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาและดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1) ศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ ในการวิจัย เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

2) สร้างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี โดยตรวจสอบความถูกต้องในเชิงเนื้อหาให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) นำแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content validity) เพื่อนำข้อเสนอแนะมาใช้ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปใช้จริง

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปดำเนินการ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กองที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้ มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ธัญบุรี จำนวน 22 ราย ในสถานที่ และเวลาที่แตกต่างกัน ในข้อคำถามเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล จากการสัมภาษณ์ว่ามีความเหมือนกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลค้นพบว่าเหมือนกันแสดงว่าผู้วิจัย ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ (เอี่ยมพร หลินเจริญ, 2558) อันส่งผลต่อการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ ประมวลผลข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการศึกษา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ อินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์ และกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ซึ่งมีการเตรียมคำถามไว้ ล่วงหน้าโดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวกับผู้ให้สัมภาษณ์ ในรูปของการสัมภาษณ์เชิงถามตอบ แบบเปิดกว้างเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นภายใต้กรอบแนวคำถามที่กำหนดไว้เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ครบถ้วน ครบคลุมกับความต้องการ และตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ในเรื่องของ ปัญหา อุปสรรค แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเงินชำระ เงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยทำการสัมภาษณ์พร้อมทั้งจด บันทึกและอัดเสียง

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยสรุปประเด็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การจดบันทึก และอัดเสียง มาดำเนินการจัดแบ่งประเภทของข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเงินชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ไม่แสดงผลเป็นตัวเลขโดยจะสรุปประเด็นคำถาม และประเด็นคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ตามแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยสรุปสภาพปัญหาที่พบแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากรในองค์กร 2) ปัญหาด้านระบบ และ 3) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์จะทำให้ทราบว่า มีปัญหา อุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินในแต่ละด้านอย่างไรบ้าง ซึ่งความคิดเห็นที่ได้มีทั้งสอดคล้องและแตกต่างกัน

นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำแบบประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยเรียบเรียงและจัดกลุ่มตามสภาพปัญหาที่ค้นพบร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัญหาด้านบุคลากรในองค์กร 2) ปัญหาด้านระบบ และ 3) ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณารับรองแนวทางการพัฒนางานว่ามีความเหมาะสมเป็นประโยชน์ และสามารถใช้ได้จริงหรือไม่ เพื่อนำไปสู่การจัดทำแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อไป



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กร และข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย และนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการสรุปเรียบเรียง และประเมินผล เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ซึ่งผลที่ได้สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ได้กำหนดไว้

4.1 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย ประกอบด้วยคำถามในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นในทางการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ในหัวข้อเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ผลการสัมภาษณ์ดังตาราง 4.1-4.22

ตารางที่ 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีเจ้าหน้าที่ทำรายการเพียงคนเดียว , การติดต่อผู้ดูแลระบบต้องใช้ระยะเวลาอคอยในการปรับปรุงการใช้งานระบบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีภาระงานหลายด้าน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้เมื่อบันทึกรายการแล้วพบว่าบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องทำให้ต้องลบรายการแล้วทำการสร้างรายการใหม่ , ไม่สามารถทำรายการที่ละเอียดหลาย ๆ รายการได้

ตารางที่ 4.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
<p>3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>ชำระเงินได้ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพียงธนาคารเดียว</p>
<p>4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	<p>จัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่คนอื่นสามารถทำงานแทนกันได้ , สรรหาและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสม</p>
<p>5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)</p>	<p>มีช่องสำหรับการแก้ไขรายการได้ก่อนการชำระเงิน เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน , มีการเพิ่มช่องในการโหลดไฟล์ สำหรับการสร้างรายการจำนวนมาก ๆ</p>
<p>6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายธนาคารทั้งหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารและผ่าน Smart phone</p>
<p>7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)</p>	<p>พัฒนาระบบให้สามารถทำรายการให้ครอบคลุมตรงกับความต้องการการใช้งานของผู้ใช้งานในทุก ๆ ด้าน , สรรหาหรือคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน</p>

ตารางที่ 4.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ไม่เข้าใจระบบการใช้งาน ไม่รู้ว่าต้องบันทึกข้อมูลอย่างไร และไม่มีการตรวจสอบสถานะการชำระเงิน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ทำรายการแล้วแก้ไขรายการไม่ได้ ต้องสร้างรายการใหม่เท่านั้น , ไม่มีช่องสำหรับแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติม
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ใช้งานไม่ได้ ต้องรอการแก้ไขจนกว่าจะใช้งานได้
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีการจัดทำคู่มือการใช้งานอย่างละเอียดในทุก ๆ ขั้นตอน
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	ปรับให้สามารถแก้ไขรายการได้ , มีช่องสำหรับแนบไฟล์เอกสาร
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	แจ้งผู้ดูแลระบบดำเนินการแก้ไขทันที
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	สร้างช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบผ่านสื่อต่างๆ โดยตรง

ตารางที่ 4.3 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความละเอียดรอบครอบทำให้บันทึกรายการไม่ถูกต้อง , ไม่ตรวจสอบสถานะการชำระเงินผ่านระบบ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ เมื่อบันทึกรายการแล้วพบว่าบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ต้องลบรายการแล้วทำการสร้างรายการใหม่ทั้งหมด
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่สามารถชำระเงินผ่านธนาคารอื่นได้นอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	จัดฝึกอบรมการใช้งานเพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	มีช่องสำหรับการแก้ไขรายการก่อนการชำระเงินเพื่อลดระยะเวลาการทำงาน
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	สรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งาน

ตารางที่ 4.4 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความรู้ความเข้าใจทำให้บันทึกรายการผิดพลาด ขาดความละเอียดรอบคอบ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมได้ , สิ้นปีงบประมาณนำส่งเงินหลายรายการต้องบันทึกที่ละรายการทำให้เสียเวลาในการทำงาน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	แจ้งปัญหาการใช้งาน ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร , ไม่สามารถใช้งานระบบได้ ต้องรอการแก้ไข , ชำระเงินผ่านโทรศัพท์ไม่ได้
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	จัดทำคู่มือเพื่อทบทวนความเข้าใจและให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	เพิ่มช่องในการโหลดไฟล์สำหรับการสร้างรายการจำนวนมาก
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรงเพื่อแก้ไขและสามารถใช้งานได้ทันที
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ออกแบบการทำงานให้ง่าย สะดวกต่อการใช้งาน ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้ครอบคลุมการทำงานทุกด้าน 2. เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบโดยตรง

ตารางที่ 4.5 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 5

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีเจ้าหน้าที่ทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพียงคนเดียว ทำให้งานหยุดชะงักเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ เมื่อทำการบันทึกรายการแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ชำระเงินได้เพียงธนาคารเดียว
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	จัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่คนอื่นทำงานแทนกันได้
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถปรับแก้ไขรายการได้ก่อนการชำระเงิน
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	พัฒนาระบบให้สามารถทำรายการให้ครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 4.6 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 6

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานทำให้การคีย์ข้อมูลช้าซ้อน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	การสร้างรายการในระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ไม่สามารถสร้างหลายๆ รายการได้ ต้องสร้างทีละรายการเท่านั้น
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	การชำระเงินผ่านโทรศัพท์ทำได้เพียง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	จัดทำคู่มือการใช้งานอย่างละเอียด
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	มีช่องสำหรับการโหลดไฟล์สำหรับการสร้างข้อมูลปริมาณมาก
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้สามารถชำระเงินได้มากกว่าแค่เพียง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	พัฒนาระบบให้สามารถทำรายการให้ครอบคลุม ตรงกับการใช้งาน

ตารางที่ 4.7 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
<p>1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>แก้ไขรายการไม่ได้ ต้องลบแล้วสร้างรายการใหม่เท่านั้น ทำให้เสียเวลา เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน</p>
<p>3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>ระบบไม่เสถียร ทำให้ไม่สามารถสร้างรายการใบแจ้งชำระเงินได้</p>
<p>4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)</p>	<p>มีตัวอย่างการแสดงรายการ สำหรับตรวจสอบรายละเอียดก่อนการบันทึกรายการจริง</p>
<p>6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>ติดต่อแจ้งปัญหาการใช้งานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบทราบถึงปัญหาและเพื่อใช้พัฒนา ระบบต่อไป</p>
<p>7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบสำรวจความต้องการการใช้งานเพื่อปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ 2. สร้างช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบโดยตรง

ตารางที่ 4.8 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8

ข้อความ	ผลการสัมภาษณ์
<p>1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>แก้ไขรายการไม่ได้ , ช่องค้นหาข้อมูลมีเพียงช่องเดียว โดยค้นหาได้แค่ ชื่อและReference เท่านั้น , รายงานสรุปการชำระเงินไม่แยกตามปีงบประมาณ</p>
<p>3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบ ไม่ทราบช่องทางการติดต่อ ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ท่านใด ดำเนินการแก้ไข</p>
<p>4. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>5. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)</p>	<p>ต้องการให้เพิ่มช่องสำหรับการค้นหาข้อมูล เช่น ปีงบประมาณ และมีรายงานการชำระเงินแยกตามปีงบประมาณ</p>
<p>6. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อ เพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ</p>
<p>7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)</p>	<p>1. จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้งานระบบ เพื่อปรับปรุงระบบให้ตอบสนองต่อการใช้งานจริง 2. สร้างช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบโดยตรง และมีการประชาสัมพันธ์แจ้งช่องทางการติดต่อ</p>

ตารางที่ 4.9 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
<p>1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>แก้ไขรายการไม่ได้ต้องเสียเวลาสร้างรายการใหม่ , สร้างรายการหลาย ๆ รายการไม่ได้ ต้องสร้างทีละรายการ , ระบบเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งานทำให้ไม่สามารถสร้างรายการใบแจ้งชำระเงินจากระบบได้</p>
<p>3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>ชำระเงินได้เพียงผ่าน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น</p>
<p>4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	
<p>5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)</p>	<p>มีฟังก์ชันให้สามารถแก้ไขรายการได้ , สามารถโหลดไฟล์ได้ในกรณีที่ต้องสร้างรายการปริมาณมาก ๆ , สามารถแจ้งปัญหาการใช้งานทันที</p>
<p>6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้สามารถชำระเงินได้มากกว่า 1 ธนาคาร</p>
<p>7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)</p>	<p>พัฒนาระบบให้ครอบคลุมการใช้งานทั้งระบบ Bill Payment และช่องทางการชำระเงิน</p>

ตารางที่ 4.10 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 10

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความละเอียดรอบคอบและความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	แก้ไขรายการไม่ได้ ต้องลบรายการออกและสร้างรายการใหม่เท่านั้น
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่มีเบอร์ติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง กรณีเกิดปัญหาการใช้งาน
4. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ฝึกอบรมการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
5. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถแก้ไขรายการได้ก่อนการชำระเงิน
6. แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการฝึกอบรมและจัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้งานระบบเพื่อปรับปรุงระบบอยู่เสมอ เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบผ่านสื่อต่างๆ โดยตรง

ตารางที่ 4.11 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความละเอียดรอบครอบ บันทึกรายการไม่ถูกต้อง
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	การค้นหาข้อมูลย้อนหลังไม่สะดวก เนื่องจากข้อมูลไม่แยกตามปีงบประมาณ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ชำระเงินผ่านโทรศัพท์ได้เพียงธนาคารเดียว
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ทำการตรวจสอบความถูกต้องก่อนบันทึกรายการและก่อนการชำระเงิน
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	เพิ่มช่องในการค้นหาข้อมูล เช่น จำนวนเงิน วันที่
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	พัฒนาระบบและช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุมการใช้งาน

ตารางที่ 4.12 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 12

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ยังไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงินระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้เมื่อบันทึกรายการแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่สามารถชำระเงินผ่านธนาคารอื่นได้นอกจากธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำกัด
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงินระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถแก้ไขรายการได้ก่อนการชำระเงิน
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายธนาคารมากขึ้น
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	

ตารางที่ 4.13 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 13

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบ ทำให้การบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องและล่าช้า
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมได้
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่มีเบอร์ติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	จัดทำคู่มือการใช้งานโดยละเอียด
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	เพิ่มช่องให้สามารถโหลดเอกสารเพิ่มเติม
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการติดต่อและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้งานทราบ
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดฝึกอบรมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง 2. สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

ตารางที่ 4.14 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 14

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ยังไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้เมื่อทำการบันทึกรายการไปแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่สามารถชำระเงินผ่านธนาคารอื่นได้นอกจากธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถปรับแก้ไขรายการได้ก่อนการชำระเงิน
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	พัฒนาระบบให้สามารถทำรายการได้ครอบคลุมการใช้งาน

ตารางที่ 4.15 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 15

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความละเอียดรอบคอบและความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมได้ , สิ้นปีงบประมาณนำส่งเงินหลายรายการ ต้องบันทึกที่ละรายการทำให้เสียเวลาในการทำงาน
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ชำระเงินได้เพียงธนาคารเดียว
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ฝึกอบรมการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเข้าใจ
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	เพิ่มช่องในการโหลดไฟล์สำหรับการสร้างรายการจำนวนมาก
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลายธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	

ตารางที่ 4.16 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ยังไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ , ขาดการชี้แจงผู้รับบริการเกี่ยวกับนโยบายการรับชำระเงินของหน่วยงาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ เมื่อบันทึกรายการแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่สามารถใช้ธนาคารอื่นทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือได้
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ศึกษาและทำความเข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ , ปฏิบัติตามนโยบายการรับชำระเงินของหน่วยงาน
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	มีการแสดงผลก่อนดำเนินการบันทึกข้อมูลจริง เพื่อสามารถปรับแก้ไขรายการนั้นได้
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่าน Smart phone ได้ทุกธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	

ตารางที่ 4.17 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 17

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ทำรายการแล้วแก้ไขรายการไม่ได้ ต้องสร้างรายการใหม่เท่านั้น
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	การแจ้งปัญหาการใช้งาน ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	ปรับให้สามารถแก้ไขรายการได้ก่อนการบันทึกรายการ
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรงเพื่อสามารถแก้ไขการใช้งานได้ทันที
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<ol style="list-style-type: none"> ส่งเสริมการฝึกอบรมและจัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้งานระบบ เพื่อปรับปรุงระบบให้ตรงกับการใช้งานอยู่เสมอ สร้างช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบผ่านสื่อต่างๆ โดยตรง

ตารางที่ 4.18 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 18

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีเจ้าหน้าที่ทำรายการในระบบเพียงคนเดียว
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ เมื่อบันทึกรายการแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	การแจ้งปัญหาการใช้งาน ไม่ทราบว่าต้องติดต่อเจ้าหน้าที่คนไหน
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีการอบรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่คนอื่นทำงานแทนกันได้
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถแก้ไขรายการได้ ก่อนดำเนินการชำระเงิน
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	สร้างช่องทางการติดต่อระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบผ่านสื่อที่ได้รับกายอมรับในปัจจุบัน

ตารางที่ 4.19 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 19

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ชำระเงินผ่านธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ได้เพียงธนาคารเดียว
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	มีปุ่มให้ทำการแก้ไขก่อนบันทึกข้อมูลจริง
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	สามารถทำรายการจ่ายเงิน ได้หลายหลายธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	ทำการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

ตารางที่ 4.20 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 20

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ เมื่อบันทึกรายการแล้ว
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ไม่สามารถใช้ธนาคารอื่นทำรายการผ่านโทรศัพท์มือถือได้
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถปรับแก้ไขรายการได้ ก่อนการบันทึกรายการ
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่าน Smart phone ให้สามารถจ่ายได้ทุกธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	

ตารางที่ 4.21 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 21

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้งาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	ไม่สามารถแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	ชำระเงินได้เพียงธนาคารเดียว
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ฝึกอบรมการใช้งานเพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจการใช้งานระบบ
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	เพิ่มช่องสำหรับแนบเอกสารเพิ่มเติม
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้สามารถชำระเงินได้มากกว่า 1 ธนาคาร
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	จัดทำแบบสำรวจแสดงความคิดเห็นความต้องการใช้งานระบบทุก ๆ 6 เดือน

ตารางที่ 4.22 ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22

ข้อคำถาม	ผลการสัมภาษณ์
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ เนื่องจากไม่ค่อยได้ใช้งาน
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)	มีช่องในการบันทึกข้อมูลหลายช่อง ซึ่งมีบางส่วนไม่เกี่ยวข้องกับกรบันทึกการรายการ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)	กรณีพบปัญหาการใช้งานไม่รู้จักติดต่อใคร
4. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาการใช้งาน
5. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	สามารถข้ามช่องการบันทึกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกันได้
6. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง
7. แนวทางการพัฒนาระบบงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบโดยการปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้สอดคล้องกับการทำงาน สร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบผ่านสื่อ Social ที่นิยมใช้ทั่วไป

จากตารางที่ 4.1-4.22 ผลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง
ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทาง
การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำมาเรียบเรียง และจัดกลุ่มโดยแบ่งออกเป็น
3 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์ปัญหา อุปสรรคเกี่ยวกับงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

1. **ด้านบุคลากรในองค์กร** ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนัก
วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลระบบ ผู้ใช้งาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1.1 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศที่ดูแลระบบมีภาระงานหลายอย่างทำให้การประสานงาน และการปรับ แก้ไขระบบ
ต้องใช้ระยะเวลาารอคอย มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย ใน 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่ง
ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ได้กล่าวว่า “การติดต่อผู้ดูแลระบบต้องรอ เนื่องจากดูแลหลายระบบ” ดังนั้น
การที่ผู้ดูแลระบบปฏิบัติงานหลายด้านทำให้การติดต่อ และปรับแก้ไขปัญหาการใช้งาน ต้องรอคอยไม่
สามารถปรับแก้ไขได้ในทันที

1.2 ผู้ใช้งานขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานระบบ ทำให้การบันทึกรายการในระบบ
ไม่ถูกต้อง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 6 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้
สัมภาษณ์รายที่ 2 ได้กล่าวว่า “ไม่เข้าใจการใช้งาน ไม่รู้ว่าต้องบันทึกข้อมูลอย่างไร” และมีผู้ให้สัมภาษณ์
2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22 ได้กล่าวว่า
“บันทึกข้อมูลใช้เวลานาน เพราะเข้าใช้งานน้อย” ดังนั้นผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานระบบในปริมาณน้อยครั้ง
จะใช้เวลาค่อนข้างนานในการบันทึกข้อมูล เมื่อนาน ๆ ครั้งเข้าใช้งานระบบ ทำให้ขาดความมั่นใจ และ
ความแม่นยำ

1.3 บุคลากรขาดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินในเรื่องของความละเอียด รอบครอบ และ
ความถูกต้องในส่วนของระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจำนวนเงิน ทำให้เกิดปัญหาในการนำส่งเงินระหว่าง
เงินรายได้และเงินงบประมาณผิดแหล่งเงิน รวมถึงความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงิน มีผู้ให้สัมภาษณ์
8 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 14
ได้กล่าวว่า “ไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณ
แผ่นดิน” ดังนั้น การไม่เข้าใจหลักเกณฑ์การนำส่งเงิน ทำให้จำแนกรายการนำส่งเงินไม่ถูกต้อง ส่งผล
กระทบทำให้ต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งเป็นการเพิ่มระยะเวลา และทรัพยากรในการทำงาน

1.4 บุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสนใจ และให้ร่วมมือในการชี้แจงผู้รับบริการ
ถึงนโยบายการรับชำระเงินของหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการถือเงินสดมาชำระที่หน้าเคาน์เตอร์
เจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการตรวจนับ และถือครองเงินสด มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย
จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16 ได้กล่าวว่า “ไม่ได้แจ้งบริษัท
ผู้วางเงินค้ำประกันสัญญาให้ออนเงินเข้าบัญชี” ผู้ปฏิบัติงานไม่แจ้งข้อมูลนโยบายการรับชำระเงิน
แก่ผู้ติดต่อชำระเงิน ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบวิธีการ จึงนำเงินสดมาชำระ ทำให้ผู้รับบริการต้องมา
ติดต่อใหม่เมื่อนำเงินเข้าบัญชีเรียบร้อยแล้ว

1.5 ผู้ใช้งานระบบ ขาดการติดตาม ตรวจสอบสถานะการชำระเงินผ่านระบบ
ใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ทำให้ต้องเดินทางมาสอบถาม/ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่

กองคลัง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3 ได้กล่าวว่า “ไม่ได้ตรวจสอบสถานะในระบบ แต่ใช้การโทรศัพท์มาสอบถาม” เลือกใช้วิธีการโทรศัพท์หรือมาสอบถามด้วยตัวเองกับเจ้าหน้าที่โดยตรง เพื่อยืนยันว่าได้ชำระเงิน และได้ดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินเรียบร้อยแล้ว เนื่องจากไม่แน่ใจว่าสถานะการชำระเงินในระบบเป็นปัจจุบันหรือไม่

1.6 มีบุคลากรด้านการเงินไม่เพียงพอและไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 3 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ได้กล่าวว่า “มีคนทำงานเพียงคนเดียว ไม่มีใครทำงานแทน” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีเพียงคนเดียว เมื่อไม่ได้มาปฏิบัติงาน หรือติดภารกิจอื่น ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทน ทำให้การทำงานหยุดชะงัก ต้องรอเท่านั้น

2. ด้านระบบ

2.1 ระบบเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9 ได้กล่าวว่า “สร้างรายการใบแจ้งยอดชำระเงินไม่ได้” ระบบ error ทำให้ไม่สามารถสร้างรายการใบแจ้งยอดชำระเงินจากระบบได้ในบางครั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ ทำให้การทำงานล่าช้าต้องรอการแก้ไขจนกว่าระบบจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

2.2 ระบบขาดความยืดหยุ่นในการใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 16 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 17 ได้กล่าวว่า “ระบบไม่สามารถแก้ไขรายการได้ ต้องสร้างใหม่เท่านั้น” ผู้ใช้งานกล่าวถึงข้อจำกัดในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ที่ไม่สามารถแก้ไขรายการได้ หากต้องการแก้ไขทำได้โดยการลบรายการเดิมออกแล้วบันทึกรายการใหม่อีกครั้ง ข้อจำกัดนี้ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และเพิ่มระยะเวลาในการทำงาน

2.3 การค้นหาข้อมูลจากระบบไม่สะดวก มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 11 ได้กล่าวว่า “การค้นหาข้อมูลจากระบบใช้เวลานาน” ผู้ใช้งานต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหา เนื่องจากรูปแบบการใช้งานระบบยังไม่ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2.4 ฟิลต์ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการชำระเงินไม่ชัดเจน และมีฟิลต์ในการบันทึกรายการบางส่วนเป็นข้อมูลเดียวกัน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22 ได้กล่าวว่า “มีช่องในการบันทึกข้อมูลหลายช่อง บางช่องไม่เกี่ยวข้อง” ซึ่งบางช่องที่ไม่เกี่ยวข้องนั้นไม่สามารถข้ามได้ ทำให้การบันทึกข้อมูลล่าช้า

2.5 การสร้างรายการจำนวนมากในระบบไม่สามารถทำได้ ต้องทำทีละรายการ และไม่สามารถแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติมในระบบได้ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 9 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 15 ได้กล่าวว่า “ระบบไม่สามารถแนบเอกสารเพิ่มเติมได้ และทำรายการหลาย ๆ รายการไม่ได้ต้องทำทีละรายการ” เมื่อต้องการทำรายการปริมาณมาก ๆ ไม่สามารถทำได้ต้องสร้างข้อมูลทีละรายการ อีกทั้งการแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติมนั้นก็ไม่สามารถทำได้เช่นกัน ต้องส่งข้อมูลเพิ่มเติมผ่านทางช่องทางอื่น ซึ่งการทำงานไม่สามารถทำเบ็ดเสร็จได้จากระบบเดียว

2.6 การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ยังไม่สอดคล้องและตรงกับความต้องการใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8 ได้กล่าวว่า “รายงานสรุปการชำระเงินรวมกันทั้งหมด ไม่แยกตามปีงบประมาณ” รายงานที่ได้จากระบบยังไม่ตรงกับการใช้งานจริง นำมาใช้ประโยชน์ได้แต่ต้องนำมาประมวลผลก่อนไม่สามารถนำมาใช้ได้เลย

3. ด้านสภาพแวดล้อม

3.1 ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขาดความเสถียรในการใช้งานบ่อยครั้ง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7 ได้กล่าวว่า “ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา เข้าไม่ได้ ช้า หลุดบ่อย” ระบบอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้การทำงานผ่านระบบติดขัด ล่าช้า ต้องรอการแก้ไข

3.2 ผู้ใช้งานไม่ทราบช่องทางการติดต่อ ประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานโดยตรง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 10 ได้กล่าวว่า “ไม่มีเบอร์ติดต่อผู้ดูแลโดยตรง” เมื่อเกิดปัญหา หรือติดขัดการใช้งานระบบ ไม่ทราบว่าต้องติดต่อใคร ผ่านทางช่องทางไหน

3.3 การชำระเงินผ่าน Smart Phone มีข้อจำกัดทำรายการได้เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น มีผู้ให้สัมภาษณ์ 13 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 14 ได้กล่าวว่า “ไม่สามารถชำระเงินผ่านธนาคารอื่นได้นอกจากธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” มีข้อจำกัดในการทำรายการชำระเงินได้เพียงธนาคารเดียว ทำให้ขาดความสะดวก และคล่องตัว หากผู้ทำรายการไม่มี Application ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต้องเดินทางไปติดต่อที่หน้าเคาน์เตอร์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยตรงเท่านั้น

แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

1. ด้านบุคลากรในองค์กร

1.1 คัดเลือกและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจขององค์กร มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ได้กล่าวว่า “จัดสรรบุคลากรให้เพียงพอและเหมาะสม” จัดสรรตำแหน่งบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้พอเพียง สามารถดูแลระบบการใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงและทันเวลา

1.2 จัดทำคู่มือเอกสารการใช้งานให้กับทุกหน่วยงานโดยมีเนื้อหาการใช้งานอย่างละเอียดทุกลำดับขั้นตอน หากผู้ใช้งานเกิดข้อสงสัยให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา มีผู้ให้สัมภาษณ์ 11 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22 ได้กล่าวว่า “มีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษาการใช้งาน” และผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22 ได้กล่าวว่า “จัดทำคู่มืออย่างละเอียด” ให้ดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานอย่างละเอียดทุกลำดับขั้นตอน มีกรณีศึกษายกตัวอย่างประกอบ และมีผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ

1.3 จัดฝึกอบรมการใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 21 ได้กล่าวว่า “จัดฝึกอบรมเพื่อทบทวนความรู้ ความเข้าใจ” จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ใช้งานเดิมเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบเพื่อให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น

1.4 สนับสนุนให้บุคลากรให้ความร่วมมือตามนโยบายขององค์กร มีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16 ได้กล่าวว่า “ปฏิบัติตามนโยบายองค์กร” ในส่วนของนโยบายการลดการรับชำระเงินสด ด้วยเงินสด เพื่อลดความเสี่ยง และเพื่อความสะดวก และความคล่องตัวของผู้รับบริการ

2. ด้านระบบ

2.1 มีฟังก์ชันการใช้งานที่สามารถทำการแก้ไขรายการสร้างใบแจ้งชำระเงินได้ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 14 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9 ได้กล่าวว่า “เพิ่มฟังก์ชันให้สามารถแก้ไขรายการได้” และมีผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22 ได้กล่าวว่า “ให้ข้ามช่องหรือลดช่องการบันทึกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้” มีการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้สามารถแก้ไขรายการได้ และมีการแสดงตัวอย่างก่อนยืนยันการทำรายการ เพื่อลดปัญหาในการลบ และทำการสร้างรายการในระบบใหม่

2.2 เพิ่มฟิลต์ในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8 ได้กล่าวว่า “ต้องการให้เพิ่มช่องสำหรับการค้นหาข้อมูล เช่น ปีงบประมาณ” การเพิ่มฟังก์ชันในการค้นหาข้อมูลเพื่อความสะดวก และรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการใช้งาน

2.3 เพิ่มฟังก์ชันให้สามารถ Upload File ในการสร้างรายการใบแจ้งชำระเงินที่มีปริมาณมากได้ และสามารถ upload file สำหรับเอกสารเพิ่มเติมได้ด้วยเช่นกัน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 13 ได้กล่าวว่า “เพิ่มช่องในการโหลดเอกสาร” และผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 15 ได้กล่าวว่า “เพิ่มช่องในการโหลดไฟล์เอกสารสำหรับการสร้างรายการจำนวนมาก” การเพิ่มฟังก์ชันในการใช้งานในส่วนของการ Upload File ที่เป็นไฟล์เอกสารเพิ่มเติม และไฟล์รายการใบแจ้งชำระเงินที่ต้องสร้างในปริมาณมาก ๆ เพื่อให้การทำงานสะดวก และรวดเร็วขึ้น ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนสำหรับดำเนินการในระบบ

3. ด้านสภาพแวดล้อม

3.1 เพิ่มช่องทางและประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลระบบโดยตรง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 7 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 ได้กล่าวว่า “มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบโดยตรง” และ ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 ได้กล่าวว่า “ประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อ” มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับผู้ดูแลระบบเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เพื่อให้ผู้ใช้งานได้ติดต่อแจ้งปัญหาได้ในทันที

3.2 เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุม และมีความหลากหลาย มีผู้ให้สัมภาษณ์ 12 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9 ได้กล่าวว่า “เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากกว่า 1 ธนาคาร” เพิ่มการชำระเงินให้สามารถชำระได้หลากหลายธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินของผู้รับบริการ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดการชำระเงิน (Bill Payment)

1. ด้านบุคลากรในองค์กร

1.1 ส่งเสริมการฝึกอบรมการใช้งานระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 3 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 13 ได้กล่าวว่า “จัดฝึกอบรมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง” ส่งเสริมให้จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบเมื่อมีการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้งาน

1.2 คัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับภาระงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้

ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ได้กล่าวว่า “คัดเลือกเจ้าหน้าที่ใช้งานระบบที่มีคุณสมบัติเหมาะสม” การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับภาระงาน ทำให้งานนั้นบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านระบบ

2.1 จัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้งานเพื่อกำหนดขอบเขตความจำเป็นในการใช้งาน ให้ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ มีผู้ให้สัมภาษณ์ 5 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7 ได้กล่าวว่า “จัดทำแบบสำรวจการใช้งานเพื่อปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ” ทำการสำรวจความต้องการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลมากำหนดขอบเขตความจำเป็นในการใช้งาน ให้ครอบคลุม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน

2.2 พัฒนาและออกแบบระบบให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว การประมวลผลและการแสดงรายงานทำได้ครอบคลุม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 8 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1 ได้กล่าวว่า “พัฒนาระบบให้ตรงกับการใช้งาน” และผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 ได้กล่าวว่า “ออกแบบการใช้งานให้ใช้งานง่าย สะดวก” ทำการพัฒนาและออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย รูปแบบเข้าใจง่าย ครอบคลุมการใช้งาน สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการนำข้อมูลไปใช้บริหารจัดการองค์กร

3. ด้านสภาพแวดล้อม

3.1 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้และผู้ใช้งาน โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง มีผู้ให้สัมภาษณ์ 9 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4 ได้กล่าวว่า “มีช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบโดยตรง” และมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบเพื่อให้รับทราบร่วมกัน และผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานระบบผ่านทางสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันที

3.2 เพิ่มช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้หลากหลายเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นตัวเลือกในการให้บริการสำหรับผู้ชำระเงิน มีผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย จาก 22 ราย ได้แสดงความคิดเห็นที่เหมือนกันในประเด็นนี้ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9 ได้กล่าวว่า “พัฒนาช่องทางการชำระเงิน” โดยการเพิ่มช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถชำระได้หลากหลายช่องทาง และไม่จำกัดธนาคารสำหรับทำรายการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระเงินของผู้รับบริการ และความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

4.2 สรุปผลการสัมภาษณ์

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย ในประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์จากความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลมาสรุปความเหมือน และความแตกต่างได้ ดังตาราง ที่ 4.1-4.3

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ข้อคำถาม	ผู้ให้สัมภาษณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์
	ความเหมือน	ความแตกต่าง
1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)	1. ผู้ดูแลระบบสารสนเทศมีภาระงานหลายอย่าง ทำให้การประสานงาน และการปรับแก้ไขระบบต้องใช้ระยะเวลาารอคอย (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1)	ผู้ใช้งานบันทึกรายการในระบบไม่ถูกต้อง เนื่องจากปริมาณความถี่ในการเข้าใช้งานระบบค่อนข้างน้อย (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 21,22)
	2. ผู้ใช้งานขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานระบบ ทำให้การบันทึก รายการในระบบเกิดความไม่ถูกต้อง (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2,4,6,11,13, 15)	
	3. บุคลากรขาดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่การเงินในเรื่องของความละเอียด รอบคอบ และความถูกต้องในส่วนของระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจำนวนเงิน ทำให้เกิดปัญหาในการนำส่งเงินระหว่างเงินรายได้และเงินงบประมาณ ผิดแหล่งเงิน รวมถึงความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงิน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 3,4,6,11,12, 14,15,16)	

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความเหมือน	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความแตกต่าง
<p>1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านบุคลากรในองค์กร)</p>	<p>4. บุคลากรในองค์กรไม่ให้ความสนใจและให้ร่วมมือในการชี้แจงผู้รับบริการถึงนโยบายการรับชำระเงินของหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการถือเงินสดมาชำระเงินที่หน้าเคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในการตรวจนับ และถือครองเงินสด (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16)</p> <p>5. ผู้ใช้งานระบบ ขาดการติดตามตรวจสอบสถานะการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ทำให้ต้องเดินทางมาสอบถาม / ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่กองคลัง ซึ่งเป็นการเพิ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2,3)</p> <p>6. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอและไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,5,18)</p>	
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>1. ระบบเกิดข้อผิดพลาดในการใช้งาน ทำให้ไม่สามารถสร้างรายการใบแจ้งชำระเงินจากระบบได้ในบางครั้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานล่าช้า (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9)</p>	

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความเหมือน	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความแตกต่าง
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>2. ระบบขาดความยืดหยุ่นในการใช้งาน ไม่สามารถแก้ไขรายการที่ทำการสร้างใบแจ้งยอดชำระเงินได้ หากต้องการแก้ไข ทำได้โดยลบรายการเดิมออก แล้วบันทึกรายการใหม่อีกครั้ง ซึ่งเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพิ่มระยะเวลาในการทำงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,2,3,5,7,8,9, 10,11,12,14,16-20)</p> <p>3. การค้นหาข้อมูลจากระบบไม่สะดวก ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหา เนื่องจากระบบยังไม่ครอบคลุมการใช้งาน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 11)</p> <p>4. ฟิลต์ในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับรายการชำระเงินไม่ชัดเจน และช่องในการบันทึกข้อมูลมีหลายช่อง ซึ่งมีส่วนไม่เกี่ยวข้องกับการบันทึกรายการทำให้การบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 22)</p> <p>5. การสร้างรายการจำนวนมากในระบบไม่สามารถทำได้ ต้องทำทีละรายการ และไม่สามารถแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติมในระบบได้ (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,2,4,6,8,13, 15,21)</p>	

ตารางที่ 4.23 สรุปผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความเหมือน	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความแตกต่าง
<p>2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านระบบ)</p>	<p>6. การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ยังไม่สอดคล้องและตรงกับความต้องการใช้งาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 8)</p>	
<p>3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ด้านสภาพแวดล้อม)</p>	<p>1. ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขาดความเสถียรในการใช้งานบ่อยครั้ง (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2,7)</p> <p>2. ผู้ใช้งานไม่ทราบช่องทางการติดต่อประสานงานกับผู้ดูแลระบบเพื่อแจ้งปัญหาการใช้งานโดยตรง (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 4,8,10,13,17,18,22)</p> <p>3. การชำระเงินผ่าน Smart Phone มีข้อจำกัด ทำรายการได้เฉพาะธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,3,5,6,9,11,12,14,15,16,19,20,21)</p>	

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความเหมือน	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความแตกต่าง
1. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านบุคลากรในองค์กร)	1. สรรหาและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสม (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1)	
	2. จัดทำคู่มือเอกสารการใช้งานให้กับทุกหน่วยงาน โดยมีเนื้อหาการใช้งานอย่างละเอียดทุกลำดับขั้นตอน หากผู้ใช้งานเกิดข้อสงสัยให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,2,4,5,6,12,13,14,16,17,22)	
	3. จัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ใช้งานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ เพื่อให้เกิดความชำนาญ (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่3,10,15,18,21)	
	4. สนับสนุนให้บุคลากรให้ความร่วมมือตามนโยบายขององค์กร (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 16)	

ตารางที่ 4.24 สรุปผลการสัมภาษณ์แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น(ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์
	ความเหมือน	ความแตกต่าง
2. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านระบบ)	1. เพิ่มฟังก์ชันการใช้งานที่สามารถทำการแก้ไขรายการสร้างใบแจ้งยอดชำระเงินได้ และมีการแสดงตัวอย่างก่อนยืนยันการทำรายการ เพื่อลดปัญหาในการลบ และทำการสร้างรายการในระบบใหม่ (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 1,2,3,5,7,9, 10,12,14,16,17,18,19,20)	สามารถข้ามฟิลด์/ลดฟิลด์การบันทึกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากระบบบังคับให้ต้องบันทึกข้อมูลให้ครบทุกฟิลด์ เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 22)
	2. เพิ่มฟิลด์ในการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม และบันทึกข้อมูลให้ตรงกับความต้องการใช้งาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 8,11)	
	3. เพิ่มฟังก์ชันให้สามารถ upload file ในการสร้างรายการใบแจ้งยอดชำระที่มีปริมาณมากได้ และสามารถ upload file สำหรับเอกสารเพิ่มเติมได้ด้วยเช่นกัน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 1,2,4,6,9,13, 15,21)	
3. แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น (ด้านสภาพแวดล้อม)	1. เพิ่มช่องทางและการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลระบบโดยตรง (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 2,4,7,8,17, 18,22)	
	2. เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้หลากหลาย ครอบคลุมการใช้งาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายชื่อที่ 1,3,5,9,11,12, 14-16,19-21)	

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

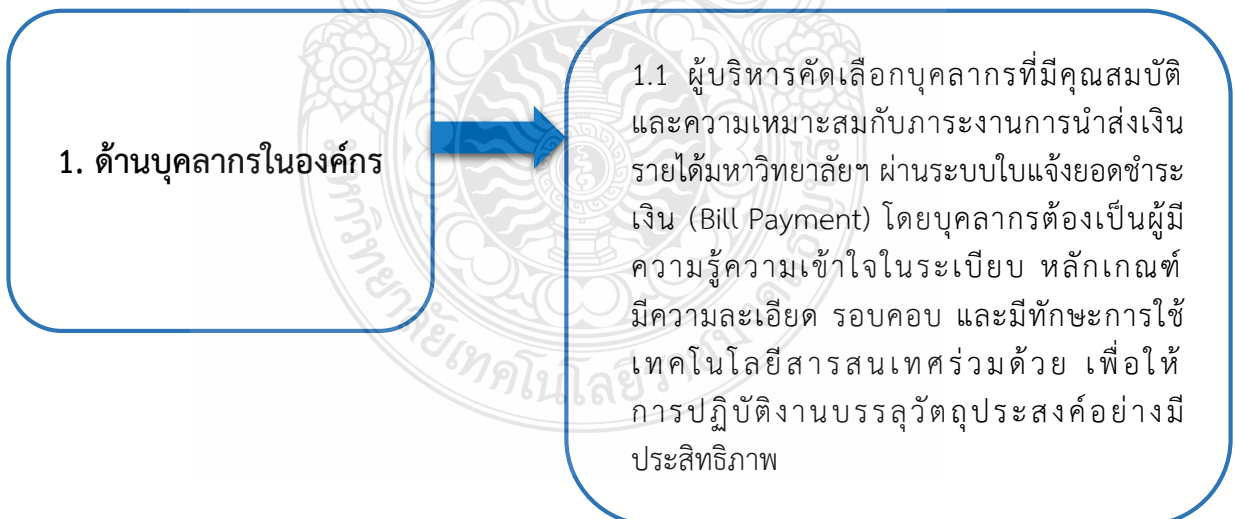
ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความเหมือน	ผู้ให้สัมภาษณ์ ความแตกต่าง
<p>แนวทางในการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี</p>	<p>1. จัดทำแบบสำรวจความต้องการการใช้งาน เพื่อกำหนดขอบเขตความจำเป็นในการใช้งานให้ครอบคลุมตรงตามวัตถุประสงค์ (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 7,8,17,19,21)</p> <p>2. พัฒนาและออกแบบระบบให้มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว การประมวลผลและการแสดงรายงานทำได้ครอบคลุมตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับบริบทขององค์กร และมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารจัดการองค์กร (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,4,5,6,9,11,14,22)</p> <p>3. ส่งเสริมการฝึกอบรมการใช้งานระบบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 10,13,17)</p> <p>4. คัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับภาระงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 1,3)</p> <p>5. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงินและผู้ใช้งาน (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 2,4,7,8,10,13,17,18,22)</p>	

ตารางที่ 4.25 สรุปผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) (ต่อ)

ข้อความ	ผู้ให้สัมภาษณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์
	ความเหมือน	ความแตกต่าง
แนวทางในการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	6. เพิ่มช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้หลากหลาย (ผู้ให้สัมภาษณ์รายที่ 9,11)	

4.3 สรุปแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ในประเด็นคำถามที่เกี่ยวข้องปัญหา อุปสรรค แนวทางการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเงินชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนา ดังนี้



4.3 สรุปแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

1. ด้านบุคลากรในองค์กร
(ต่อ)

1.2 ผู้บริหารส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

1.3 ผู้บริหารส่งเสริมการจัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงระบบ เพื่อทำความเข้าใจ เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานร่วมกัน และเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน

1.4 ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนและเทคนิคในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

4.3 สรุปแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

2. ด้านระบบ

2.1 ผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตรวจสอบ และติดตามเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

2.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานทำความเข้าใจโครงสร้างและขั้นตอนการใช้งานระบบร่วมกันเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ และข้อจำกัดของการใช้งาน

2.3 คณะกรรมการจัดทำแบบสำรวจความต้องการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับกำหนดขอบเขตความจำเป็นและความต้องการใช้งานให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน

2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ใช้งานร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบ ใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และความต้องการใช้งานจริง รวมถึงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบฯ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

2.5 คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบเร่งดำเนินการพัฒนาระบบตามขอบเขตที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

4.3 สรุปแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ต่อ)

3. ด้านสภาพแวดล้อม

3.1 คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่การเงินกองคลัง ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลาย รองรับบริการ การชำระเงินผ่าน Smart Phone ที่สอดคล้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปัจจุบัน เช่น การชำระเงินผ่าน QR Code หรือ บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในด้านของความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว และไม่ผูกขาดการรับชำระเงินกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น

3.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศผู้ดูแลระบบและ ผู้ใช้งาน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถติดต่อแจ้งข่าวสาร ปัญหาการใช้งาน ผ่านสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันท่วงที

3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยข้อมูลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวมถึงมีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีคุณลักษณะและประสิทธิภาพรองรับ และสนับสนุนการทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีนั้น ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กร ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 22 ราย ประกอบด้วยคำถามในประเด็นที่เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค แนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ผลการสัมภาษณ์พบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีความคิดเห็นส่วนใหญ่ที่เหมือนกันในทุกประเด็นคำถาม และมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้างเป็นส่วนน้อยในประเด็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ด้านบุคลากรในองค์กร โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 2 ราย มีความคิดเห็นแตกต่าง ได้ให้ความคิดเห็นว่า ปัญหา ที่เกิดขึ้นจากกรณีผู้ใช้งานบันทึกรายการในระบบไม่ถูกต้องนั้นสาเหตุมาจากปริมาณความถี่ในการเข้าใช้งานเนื่องจากการใช้งานน้อยมาก และประเด็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นด้านระบบ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ 1 ราย มีความคิดเห็นแตกต่าง ได้ให้ความคิดเห็นว่า ต้องการให้ปรับลดฟิลด์การบันทึกข้อมูลลง โดยให้ข้ามฟิลด์การบันทึกข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีสาระสำคัญในการบันทึกการนำส่งเงินบางประเภท เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลในระบบฯ

5.2 การอภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีประเด็นสำคัญที่นำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 อภิปรายผลการวิจัยปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีความคิดเห็นส่วนใหญ่เหมือนกัน โดยปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงิน

ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ประกอบด้วย ด้านบุคลากรในองค์กร ด้านระบบ และด้านสภาพแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของนิศารัตน์ เชาว์ปรีดา (2556) ที่ได้รวบรวมและสรุปสภาพปัญหาการบริหารระบบสารสนเทศในหน่วยงานหรือองค์กร ดังนี้ 1) ปัญหาเรื่องตัวบุคคลในองค์กร 2) ปัญหาเกี่ยวกับระบบ และวิธีการทำงานตามขั้นตอนของการบริหารระบบสารสนเทศ และ 3) สภาพปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ จากปัญหาตามที่กล่าวมานั้น ส่งผลกระทบต่อกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพอันส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฯ

ด้านบุคลากรในองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ 1) ผู้ใช้งานระบบขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน ทำให้การบันทึกรายการในระบบไม่ถูกต้อง 2) ผู้ใช้งานขาดคุณสมบัติในเรื่องของความละเอียด รอบคอบ และความรู้ความเข้าใจในระเบียบที่เกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกการนำส่งเงินระหว่างเงินรายได้มหาวิทยาลัย และเงินงบประมาณแผ่นดิน รวมถึงความถูกต้องครบถ้วนของจำนวนเงิน 3) ผู้ใช้งานขาดการติดตาม ตรวจสอบสถานะการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ทำให้การปฏิบัติงานขาดความรวดเร็ว และคล่องตัว 4) มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ และไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ สำหรับหน่วยงานที่มีภาระงานหลายด้าน หรือมีปริมาณการนำส่งเงินค่อนข้างมากทำให้การปฏิบัติหยุดชะงัก ล่าช้า และไม่เป็นปัจจุบัน 5) เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบมีภาระงานหลายด้านทำให้การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอย ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที และ 6) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความสนใจ รับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานระบบ และไม่ให้ความร่วมมือในการชี้แจงผู้รับบริการเกี่ยวกับนโยบายการรับชำระเงินขององค์กรที่มีนโยบายการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ในด้านของความเสี่ยงในการถือเงินสดต้องเสียเวลาในการเดินทางไปติดต่อชำระเงินผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุนในการทำธุรกรรม ทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวก รวดเร็ว และความคล่องตัวในการรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์ (2559) ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งาน เงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ต้นทุนในการเปลี่ยนแปลง การรับรู้สิทธิประโยชน์ของทางเลือกอื่น ภาพลักษณ์ทางสังคม ความไว้วางใจและความปลอดภัย ส่งผลกระทบต่อทัศนคติในการใช้งาน (e-Money) บนโทรศัพท์มือถือ และผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้แสดงความคิดเห็นแตกต่างในประเด็นที่ผู้ใช้งานมีความถี่ในการเข้าใช้งานระบบน้อย ทำให้ขาดความเชื่อมั่น และความแม่นยำ ในการใช้งานระบบทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า และใช้ระยะเวลานาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับความถี่ในการใช้งานมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านความสามารถในการค้นหาข้อมูลและความถูกต้อง

ด้านระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้ 1) ระบบขาดความยืดหยุ่นในการใช้งาน ไม่สามารถแก้ไขรายการที่สร้างแล้วได้ หากตรวจสอบพบว่าบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง ให้ดำเนินการสร้างรายการใหม่ทั้งหมดเท่านั้น ซึ่งข้อจำกัดของระบบที่พบทำให้การปฏิบัติงานเกิดความซ้ำซ้อน เพิ่มระยะเวลา และทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

2) การสร้างรายการใบแจ้งยอดชำระเงินจำนวนมากในครั้งเดียวไม่สามารถทำได้ ระบบให้สร้างได้ทีละรายการเท่านั้น และไม่สามารถแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติมในระบบได้หากรายการใดต้องแนบเอกสารเพิ่มเติมต้องดำเนินการผ่านช่องทางอื่น ไม่สามารถดำเนินงานให้เบ็ดเสร็จได้ภายในระบบเดียวได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานหลายระบบพร้อมกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ 3) ระบบเกิดข้อผิดพลาดบางอย่างทำให้ไม่สามารถดำเนินการสร้างใบแจ้งยอดชำระเงินได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าต้องรอการแก้ไขจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบให้การใช้งานกลับมาเป็นปกติก่อนจึงดำเนินงานต่อได้ 4) การค้นหาข้อมูลจากระบบยังไม่สะดวก และครอบคลุมกับความต้องการใช้งาน 5) ฟิลด์ในการบันทึกรายการยังไม่ชัดเจน ทำให้การบันทึกข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อน และ 6) การแสดงผลรายงานต่าง ๆ ในระบบ ยังไม่ตรงกับความต้องการใช้งานจริง เมื่อมีความต้องการใช้ข้อมูลต้องนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ไปประยุกต์ตามความต้องการใช้ประโยชน์ก่อนการนำไปใช้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติธนา ไตรสิทธิ์, หนึ่งฤทัย หล้าลอย และวรารภรณ์ นาคใหม่ (2561) ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมยังไม่ครอบคลุมถึงงานบางส่วนทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกัน ดังนี้ 1) การชำระเงินมีข้อจำกัดทำรายการได้เฉพาะธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ทั้งกรณีการชำระเงินผ่าน Smart Phone และเคาน์เตอร์ธนาคาร ทำให้ผู้รับบริการขาดความสะดวก และความคล่องตัว 2) ผู้ใช้งานไม่ทราบช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานทำให้ไม่สามารถแจ้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นผู้ดูแลระบบโดยตรงได้ในทันที และ 3) ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขาดความเสถียร ทำให้การทำงานล่าช้า ติดขัด หรือหยุดชะงัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559) ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลล่าช้า

5.2.2 อภิปรายผลการวิจัยแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบ Bill Payment ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านบุคลากรในองค์กร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่การเงินกองคลังจัดทำคู่มือเอกสารการใช้งานโดยมีเนื้อหาการใช้งานอย่างละเอียด พร้อมยกตัวอย่างกรณีศึกษาประกอบไปด้วย และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาแนะนำ และช่วยเหลือแก้ไขปัญหา

2) ผู้บริหารสนับสนุนการจัดโครงการฝึกอบรมการใช้งานระบบก่อนเริ่มปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับผู้ใช้งานปัจจุบัน เพื่อสร้างความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบร่วมกัน เพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน

3) ผู้บริหารคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจขององค์กร เพื่อให้การติดต่อประสานงาน การปรับปรุงแก้ไขการใช้งานระบบต่าง ๆ ทำได้อย่างทั่วถึง และทันเวลา

4) ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรให้ความร่วมมือตามนโยบายขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจด้านการเงินการคลังบรรลุตามวัตถุประสงค์

ด้านระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องกันไป ในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1) เพิ่มฟังก์ชันการใช้งานระบบให้สามารถทำการแก้ไขรายการสร้างใบแจ้งยอดชำระหนี้ได้ และให้มีการแสดงตัวอย่างก่อนยืนยันการทำรายการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของรายการ เป็นการแก้ไขข้อจำกัดของระบบในปัจจุบันที่ไม่สามารถทำการแก้ไขรายการได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2) การเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานระบบในส่วนของการ Upload File ที่เป็นไฟล์เอกสารเพิ่มเติม และไฟล์รายการใบแจ้งยอดชำระหนี้ที่ต้องการสร้างในปริมาณมาก ๆ เพื่อให้การทำงานสะดวก รวดเร็วขึ้น และข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับดำเนินการในระบบอย่างเบ็ดเสร็จ

3) เพิ่มฟิลต์ในการค้นหาข้อมูลจากระบบให้ครอบคลุม ตรงตามความต้องการใช้งาน เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน และผู้บริหารในการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการในองค์กร และ ผู้ให้สัมภาษณ์ที่ได้แสดงความคิดเห็นแตกต่างในประเด็นการปรับลดหรือข้ามช่องในการบันทึกข้อมูลบางส่วนที่ซ้ำซ้อน หรือไม่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อนและลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลในระบบ

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเหมือนกัน และสอดคล้องกันไป ในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1) เพิ่มช่องทางการชำระเงินให้ครอบคลุม และหลากหลาย โดยเพิ่มให้สามารถชำระเงินได้มากขึ้นจากเดิมที่สามารถชำระได้เพียงแค่อนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพียงธนาคารเดียว เพื่ออำนวยความสะดวก และความคล่องตัวให้กับผู้รับบริการ

2) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน โดยมีประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับทราบ และสามารถติดต่อแจ้งปัญหาการใช้งานระบบได้ในทันทีผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official ได้อย่างทั่วถึง

5.3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment) และจัดทำแบบประเมินแนวทางการพัฒนาฯ เสนอผู้บริหารเพื่อทำการประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment) ที่เหมาะสมและใช้งานได้จริง โดยสรุปได้ ดังนี้

ด้านบุคลากรในองค์กร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระหนี้ (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่

การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ควรดำเนินการดังนี้

1) ผู้บริหารคัดเลือกเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมกับภาระงาน โดยต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ มีความละเอียด รอบคอบ และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ผู้บริหารส่งเสริม และสนับสนุนเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ในการเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาพัฒนา ปรับปรุง โดยการใช้เทคนิค และวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานด้านการรับเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3) ผู้บริหารส่งเสริมการจัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ที่เข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับเจ้าหน้าที่การเงินที่ใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ในปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงระบบ เพื่อทำความเข้าใจ เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานร่วมกัน และเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อให้เกิดความชำนาญ และลดข้อผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

4) ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และเทคนิคในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)

ด้านระบบ ได้แก่ ความต้องการและความยืดหยุ่นในการใช้งาน ระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ควรดำเนินการดังนี้

1) ผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตรวจสอบ และติดตาม เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และเพื่อการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินต่อไป

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ทำความเข้าใจโครงสร้างและขั้นตอนการใช้งานระบบร่วมกันเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ และข้อจำกัดของการใช้งานระบบฯ

3) คณะกรรมการจัดทำแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับ กำหนดขอบเขตความจำเป็นและความต้องการใช้งานให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน

4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และความต้องการใช้งานจริง รวมถึงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบฯ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

5) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เร่งดำเนินการพัฒนาระบบตามขอบเขตที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร

ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดต่อประชาสัมพันธ์ และช่องทางการชำระเงิน ควรดำเนินการดังนี้

1) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่การเงินของกองคลังดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลาย รองรับบริการ การชำระเงินผ่าน Smart Phone ที่สอดคล้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปัจจุบัน เช่น บริการชำระบิลข้ามธนาคาร (Cross-Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในด้านของความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว และไม่ผูกขาดการรับชำระเงินกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางการชำระบิลมากขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการเงิน

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งาน ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถติดต่อแจ้งข่าวสาร ปัญหาการใช้งานผ่านสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันทั่วถึง

3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบเครือข่ายและความปลอดภัยข้อมูลของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวมถึงมีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีคุณลักษณะและประสิทธิภาพรองรับ และสนับสนุนการทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สรุปจากการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปจัดทำแบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) (ภาคผนวก ค หน้า 85) เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารในการพิจารณาประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนาฯ โดยผู้บริหารได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับผู้วิจัย ว่าแนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความเหมาะสมกับลักษณะงาน และบริบทของมหาวิทยาลัย สามารถนำไปใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของงานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอด
ชำระเงิน (Bill Payment)

5.4.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอด
ชำระเงิน (Bill Payment)



บรรณานุกรม

- กฤตโสภา ทิพย์ปัญญาวงศ์. (2559). การศึกษาปัญหาและแรงจูงใจในการใช้งานเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Money) ผ่านโทรศัพท์มือถือในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- กระทรวงการคลัง. (1 กันยายน 2559). หนังสือกระทรวงการคลัง ที่ กค 0402.2/ว103 เรื่อง **หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินรับเงิน และนำส่งเงินส่งคลังของส่วนราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์.**
- จันทร์จิรา ตลับแก้ว และ เพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มกราคม-มิถุนายน 2559), 23(1), 23-38.**
- จิณดา แก้วแทน. (2563). การศึกษาการยอมรับการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กองทุนส่งเสริมวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ชุตินา เรื่องกระทอก. (2564). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ Internet Banking สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. **ทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบัน จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.**
- จิตธนา ไตรสิทธิ์, หนึ่งฤทัย หล้าลอย และวารภรณ์ นาคใหม่. (2561). ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรที่ใช้โปรแกรม SAP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. **มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9, 687-695.**
- ดวงใจ วงศิลา. (2559). **ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ธนากรแห่งประเทศไทย. (2022). **ก้าวทันระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2565 จาก www.bot.or.th/Thai/Segmentation/Student/setthatat/**
- นิตารัตน์ เขาว์ปรีชา. (2556). **การพัฒนาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1.** วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **ระบบพิมพ์ใบแจ้งชำระเงิน. สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.payment.rmutt.ac.th/>**
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (21 พฤศจิกายน 2556). **ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีว่าด้วยการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556.**
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. **หลักเกณฑ์การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, จาก <http://www.agr.rmutt.ac.th/download/guidelinea-deliver-cash-rmutt.pdf>**

บรรณานุกรม(ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (26 กันยายน 2559). หนังสือกองคลัง ที่ ศร 0578.17/1940 เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการจ่ายเงินรับเงิน และนำส่งเงินส่งคลังของส่วนราชการ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment).
- สมจิตร ชวัญแดง. (2560). สภาพปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.
- สามารถ ชัยวงศ์ตา. (2562). ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการงานด้านสัญญาติของสำนักทะเบียน อำเภอเวียงแก่น จังหวัดเชียงราย. (ค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมทางหลวง. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อมรรัตน์ พวงทอง. (2555). แนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน โรงเรียนบ้านวังลุงเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- เอื้อมพร หลินเจริญ. (2558). การวิเคราะห์และนำเสนอผลในงานวิจัยเชิงคุณภาพ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- Blausten, E.B. (1984). Managing management information systems development federal government. Dissertation Abstracts Information, 45(8), 1517-A.
- National e-Payment. สืบค้นเมื่อ 5 กรกฎาคม 2563, จาก www.epayment.go.th



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

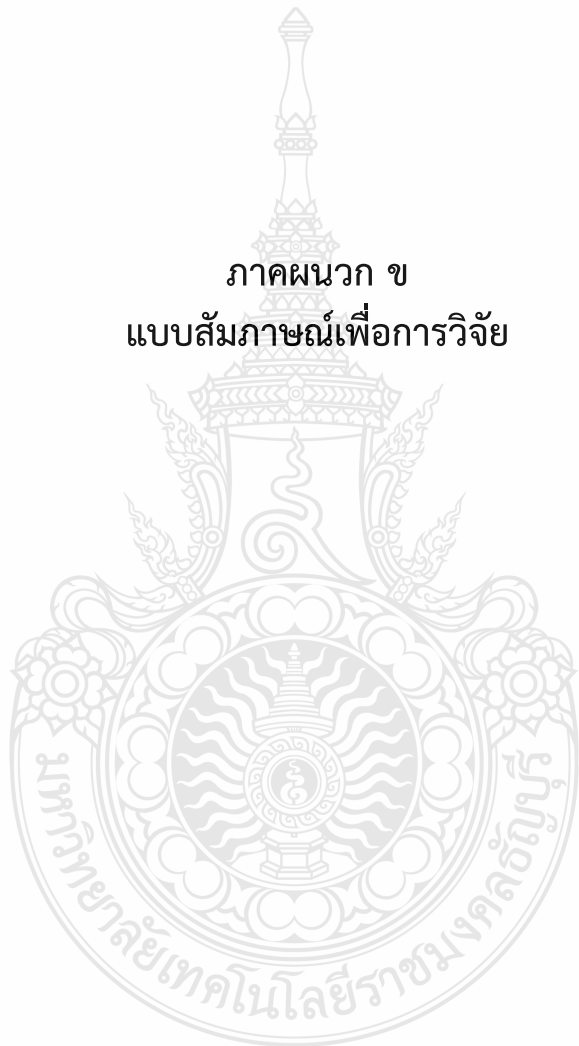


รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. นางสาวสุนทร บุญน่วม
ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชีนำชาฎการพิเศษ
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. นางสุทิดา จันทร์บุตร
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ไก่ฟ้า
ตำแหน่ง รองอธิการบดีด้านคลัง
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย





แบบสัมภาษณ์

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงิน ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป

ชื่อ-สกุลผู้ให้สัมภาษณ์..... ตำแหน่ง.....

หน่วยงาน.....

ประสบการณ์ทำงาน..... สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอด ชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

2.1 ท่านคิดว่าปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระ
เงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้แก่

2.1.1 ด้านบุคลากรในองค์กร

.....
.....
.....

2.1.2 ด้านระบบ

.....
.....
.....

2.1.3 ด้านสภาพแวดล้อม

.....
.....
.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.1 ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับงานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างไร

3.1.1 ด้านบุคลากรในองค์กร

.....
.....
.....

3.1.2 ด้านระบบ

.....
.....
.....

3.1.3 ด้านสภาพแวดล้อม

.....
.....
.....

3.2 ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอย่างไร

3.2.1 ด้านบุคลากรในองค์กร

.....
.....
.....

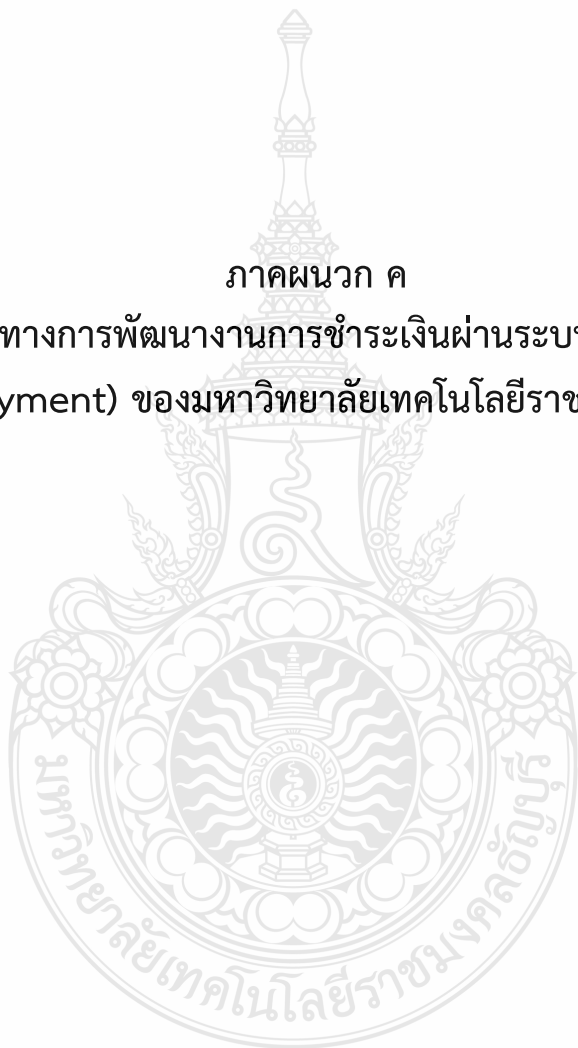
3.2.2 ด้านระบบ

.....
.....
.....

3.2.3 ด้านสภาพแวดล้อม

.....
.....
.....

ภาคผนวก ค
แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



**แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

คำชี้แจง :

แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสม เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างแท้จริง

โดยแบบประเมินแนวทางการพัฒนาฯ เรียบเรียง และจัดกลุ่มตามสภาพปัญหาที่ค้นพบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยซึ่งสรุปออกมาเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านบุคลากรในองค์กร 2) ด้านระบบ และ 3) ด้านสภาพแวดล้อม

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
1) ผู้บริหารคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมกับภาระงาน การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) โดยบุคลากรต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ มีความละเอียดรอบคอบ และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) ผู้บริหารส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) ผู้บริหารส่งเสริมการจัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรผู้ใช้งานในปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ หรือ บุคลากรเข้าใหม่ เพื่อทำความเข้าใจ เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานร่วมกัน และ เป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนา บุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอด ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และเทคนิค ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้ และให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/ วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านระบบ		
1) ผู้บริหารควรมีการดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตรวจสอบ และติดตาม เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของ ระบบ ใบ แจ้ง ยอด ชำ ระ เงิน (Bill Payment) และเพื่อการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินต่อไป	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานควรทำความเข้าใจโครงสร้างและขั้นตอนการใช้งานในระบบร่วมกันเพื่อให้ทราบถึง ประโยชน์ และข้อจำกัดของการใช้งาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านระบบ		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
3) คณะกรรมการจัดทำแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับกำหนดขอบเขตความจำเป็นและความต้องการใช้งานให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และความต้องการใช้งานจริง รวมถึงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบฯ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
5) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบเร่งดำเนินการพัฒนาระบบฯ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร	<input type="checkbox"/> เห็นด้วย <input checked="" type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านสภาพแวดล้อม		
1) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่การเงินกองคลัง ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลาย รองรับบริการการชำระเงินผ่าน Smart Phone ที่สอดคล้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปัจจุบัน เช่น บริการชำระบิลข้ามธนาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ด้านสภาพแวดล้อม		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
(Cross- Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในด้านของความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว และไม่ผูกขาดการรับชำระเงินกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางการชำระบิลมากขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถติดต่อ แจ้งข่าวสาร ปัญหาการใช้งานผ่านสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันที่	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวมถึงมีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีคุณลักษณะ และประสิทธิภาพการรองรับ และสนับสนุนการทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน(Bill Payment)ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

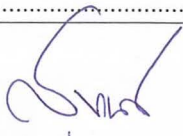
.....

.....

.....

.....

.....



ลงชื่อ.....
(นางสาวสุชนตร บุญน่วม)
หัวหน้าฝ่ายการเงิน



แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง :

แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสม เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างแท้จริง

โดยแบบประเมินแนวทางการพัฒนาฯ เรียบเรียง และจัดกลุ่มตามสภาพปัญหาที่ค้นพบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยซึ่งสรุปออกมาเป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านบุคลากรในองค์กร 2) ด้านระบบ และ 3) ด้านสภาพแวดล้อม

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
1) ผู้บริหารคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมกับภาระงาน การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) โดยบุคลากรต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ มีความละเอียดรอบคอบ และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) ผู้บริหารส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) ผู้บริหารส่งเสริมการจัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรผู้ใช้งานในปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ หรือ บุคลากรเข้าใหม่ เพื่อทำความเข้าใจ เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานร่วมกัน และ เป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และเทคนิค ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร ในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน แทนกันได้ และให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment)	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านระบบ		
1) ผู้บริหารควรมีการดำเนินการแต่งตั้ง คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตรวจสอบ และติดตาม เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) และเพื่อการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินต่อไป	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานควรทำความเข้าใจโครงสร้างและขั้นตอนการใช้งานในระบบร่วมกันเพื่อให้ทราบถึง ประโยชน์ และข้อจำกัดของการใช้งาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านระบบ		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
3) คณะกรรมการจัดทำแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับกำหนดขอบเขตความจำเป็นและความต้องการใช้งานให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานรวมกัน ออกแบบและพัฒนาระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และความต้องการใช้งานจริง รวมถึงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบฯ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
5) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบเร่งดำเนินการพัฒนาระบบฯ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านสภาพแวดล้อม		
1) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่การเงินกองคลัง ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลาย รองรับบริการการชำระเงินผ่าน Smart Phone ที่สอดคล้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปัจจุบัน เช่น บริการชำระบิลข้ามธนาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านสภาพแวดล้อม		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
(Cross- Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในด้านของความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว และไม่ผูกขาดการรับชำระเงินกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางการชำระบิลมากขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถติดต่อ แจ้งข่าวสาร ปัญหาการใช้งานผ่านสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันที	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวมถึงมีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีคุณลักษณะ และประสิทธิภาพการรองรับ และสนับสนุนการทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดเพื่อชำระเงิน (Bill Payment) ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....



(ดร.สุทิตา จันทรบุดร)

ผู้อำนวยการกองคลัง



**แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน
(Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**

คำชี้แจง :

แบบประเมินแนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาประเมินและรับรองแนวทางการพัฒนาฯ เพื่อให้ได้แนวทางที่เหมาะสม เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้ อย่างแท้จริง

โดยแบบประเมินแนวทางการพัฒนาฯ เรียบเรียง และจัดกลุ่มตามสภาพปัญหาที่ค้นพบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัยซึ่งสรุปออกมา เป็น 3 ด้านดังนี้ 1) ด้านบุคลากรในองค์กร 2) ด้านระบบ และ 3) ด้านสภาพแวดล้อม

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
1) ผู้บริหารคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติและความเหมาะสมกับภาระงาน การนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) โดยบุคลากรต้องเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ มีความละเอียดรอบคอบ และมีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วมด้วย เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) ผู้บริหารส่งเสริม และสนับสนุนบุคลากรในการเข้าร่วมฝึกอบรม พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) ผู้บริหารส่งเสริมการจัดฝึกอบรมการใช้งานก่อนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรเข้าใหม่ และฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรผู้ใช้งานในปัจจุบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อ	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านบุคลากรในองค์กร		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบ เพื่อทำความเข้าใจ เรียนรู้ขั้นตอนการทำงานร่วมกัน และเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพื่อให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) ผู้บริหารสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน และเทคนิคในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคุณะ/สำนัก/วิทยาลัย/กอง ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการนำส่งเงินรายได้มหาวิทยาลัยฯ ผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment)	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านระบบ		
1) ผู้บริหารควรมีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน ตรวจสอบ และติดตามเพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และเพื่อการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินต่อไป	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานควรทำความเข้าใจโครงสร้างและขั้นตอนการใช้งานในระบบร่วมกันเพื่อให้ทราบถึงประโยชน์ และข้อจำกัดของการใช้งาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านระบบ		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
3) คณะกรรมการจัดทำแบบสำรวจปัญหาและความต้องการใช้งาน เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับกำหนดขอบเขตความจำเป็นและความต้องการใช้งานให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
4) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) และผู้ใช้งานร่วมกันออกแบบและพัฒนาระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และความต้องการใช้งานจริง รวมถึงแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบฯ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
5) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดูแลระบบเร่งดำเนินการพัฒนาระบบฯ ตามขอบเขตที่กำหนดไว้เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
ด้านสภาพแวดล้อม		
1) คณะกรรมการและเจ้าหน้าที่การเงินกองคลัง ดำเนินการเพิ่มช่องทางการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความหลากหลาย รองรับบริการการชำระเงินผ่าน Smart Phone ที่สอดคล้องกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปัจจุบัน เช่น บริการชำระบิลข้ามธนาคาร	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

แนวทางการพัฒนางานการชำระเงินผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี		
ด้านสภาพแวดล้อม		
แนวทางการพัฒนา	ความคิดเห็น	ข้อเสนอแนะ
(Cross- Bank Bill Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในด้านของความปลอดภัย ความรวดเร็ว ความคล่องตัว และไม่ผูกขาดการรับชำระเงินกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีช่องทางการชำระที่หลากหลายขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงิน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน (Bill Payment) เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น Line Official โดยมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้รับทราบร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถติดต่อ แจ้งข่าวสาร ปัญหาการใช้งานผ่านสื่อต่าง ๆ ได้โดยตรง และทันทั่วถึง	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	
3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียร รวมถึงมีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานว่ามีคุณลักษณะ และประสิทธิภาพการรองรับ และสนับสนุนการทำงานผ่านระบบใบแจ้งยอดชำระเงิน(Bill Payment)ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	<input checked="" type="checkbox"/> เห็นด้วย <input type="checkbox"/> ไม่เห็นด้วย	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....



ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชาติ ไก่ฟ้า)
รองอธิการบดีด้านคลัง



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาวกรกมล พงษ์เจริญ
วัน เดือน ปีเกิด 17 มีนาคม 2526
ที่อยู่ 39/344 ตำบลคลองเจ็ด อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
การศึกษา ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) พ.ศ. 2547
สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ประสบการณ์การทำงาน นักวิชาการเงินและบัญชี
กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
เบอร์โทรศัพท์ 02-549-4102
อีเมล kornkamol_p@mutt.ac.th

