



## รายงานการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ  
Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
Development of loan tracking system by Grow Account  
program of Nakhon Pathom Rajabhat University

ที่ปกา รอบคอบ

งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

พ.ศ.2563



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์  
เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ  
Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
Development of loan tracking system by Grow Account  
program of Nakhon Pathom Rajabhat University

ทีปกา รอบคอบ  
นักวิชาการเงินและบัญชี

งานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
พ.ศ.2563

ที่ปกา รอบคอบ. (2563). การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม.

ที่ปรึกษา: นางรัตนา ยังจิรวัดมนชัย, อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย

และรองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปรีสุทธรกุล

คำสำคัญ: การพัฒนาโปรแกรม การติดตามลูกหนี้ การพัฒนาระบบ

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่งานการเงินและ บัญชี ถึงปัญหากระบวนการในด้านการติดตามลูกหนี้เงินยืม จำนวน 8 คน 2) พัฒนาการติดตาม ลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้ เงินยืมทดรองจ่าย ประเมินผลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำ โปรแกรมไปทดลองใช้จริง เปรียบเทียบระหว่างการจัดทำบัญชีด้วยมือและใช้โปรแกรมระบบ Grow Account

ผลการวิจัยพบว่า

1. จากศึกษาปัญหากระบวนการของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่ายของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ณ ปัจจุบัน พบว่าการติดตามลูกหนี้เงินยืมเกินกำหนดด้วยมือมี กระบวนการในการติดตามลูกหนี้เงินยืมมีหลายขั้นตอน มีความซับซ้อน เป็นเหตุให้เกิดการจัดทำ หนังสือติดตามลูกหนี้เงินล่าช้า ทำให้ต้องหาวิธีแก้ไขปัญหา

2. การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่ายนครปฐม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่พัฒนาขึ้นสามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ สามารถออกหนังสือติดตามหนี้ในระบบโดยอัตโนมัติ แสดงข้อมูลรายละเอียดประกอบอย่างถูกต้อง ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน การจัดทำหนังสือติดตามหนี้ การปฏิบัติงานคล่องตัวขึ้น รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และลดระยะเวลาการจัดทำหนังสือติดตามหนี้ มีข้อมูลรายละเอียดประกอบพร้อม และทำ ให้กระบวนการติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมอย่างเป็นระบบ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account และการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทด รองจ่าย จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ลำดับแรกคือความคิดเห็น และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบฯ และคุณภาพ การใช้งานโปรแกรมระบบฯ ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่ายด้วยการใช้งาน โปรแกรมระบบ มีความพึงพอใจสูงขึ้นหลังจากได้มีการทดลองใช้โปรแกรม ในด้านการทำงานของ ระบบที่เข้าใจง่าย สามารถทำการติดตามลูกหนี้เงินยืมได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน ลด ระยะเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น เป็นระบบที่เข้าใจง่าย และทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น

ลายมือผู้วิจัย \_\_\_\_\_ .

ลายมือชื่อที่ปรึกษา 1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ .

3. \_\_\_\_\_

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วยความเคารพเพียง เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ ความช่วยเหลือ ตลอดจนให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัยจากท่าน อาจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย วิทยากร รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปริสุททกุล อาจารย์ ดร. ดารินทร์ โพธิ์ตั้งธรรม และอาจารย์ ดร.พิชญภา ยืนยาว ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความรู้ คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข รวมถึงให้ข้อเสนอแนะในทุกขั้นตอนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยครั้งนี้ ด้วยความดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ นางศิริพร โรจน์พิทักษ์กุล รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และนางรัตนา ยังจิรวัดนชัย หัวหน้างานการเงินและบัญชี ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนมาโดยตลอด และอาจารย์ ดร.ไกรุ่ง เสงพะพรหม ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย และได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบ จุดที่บกพร่อง ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ตลอดจนขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ให้ข้อมูลและความร่วมมือในการอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม และทดลองเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้และให้โอกาสผู้วิจัยในการพัฒนาและแสวงหาความรู้ที่เป็นประโยชน์ จนการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหวังว่าผลการวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่องานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ทีปกา รอบคอบ

25 ธันวาคม 2563

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ .....	(1)
กิตติกรรมประกาศ .....	(3)
สารบัญ .....	(4)
สารบัญตาราง .....	(7)
สารบัญภาพ .....	(11)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย .....	2
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
ขอบเขตด้านระยะเวลา .....	3
คำนิยามศัพท์ .....	3
ประโยชน์ของงานวิจัย .....	4
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>5</b>
1. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ .....	5
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารลูกหนี้เงินยืม .....	8
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	15
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	17
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	<b>28</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	28
ผู้ให้ข้อมูลหลัก .....	29
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย .....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	31

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	32
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	33
<b>บทที่ 4</b>	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>	<b>34</b>
	ผลการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ ก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม.....	35
	การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ ก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน .....	36
	การสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม.....	40
	การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน .....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังการใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม .....	42
	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวม.....	47
	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account จำแนกเป็นรายด้าน .....	48
<b>บทที่ 5</b>	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>52</b>
	สรุปผลการวิจัย.....	52
	อภิปรายผล.....	54

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะ .....	57
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>58</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>62</b>
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ .....	63
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโครงการวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงิน ยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม .....	65
ภาคผนวก ค แบบสอบถามรายการประเมินความคิดเห็น การติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วย โปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	68
ภาคผนวก ง ขั้นตอนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.....	71
ภาคผนวก จ ภาพประกอบ.....	82
<b>ประวัติผู้วิจัย .....</b>	<b>84</b>



## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	สรุปผลภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้ยืมทรองจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account .....	35
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account .....	36
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account .....	37
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	38
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	39
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	40
ตารางที่ 7	สรุปผลภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้ยืมทรองจ่าย โดยใช้โปรแกรมระบบ Grow Account .....	41
ตารางที่ 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account .....	42
ตารางที่ 9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account .....	43
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	44
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	45
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	46
ตารางที่ 13	เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account .....	47

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านการทำงานของระบบโปรแกรม Grow Account .....	48
ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	49
ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account .....	50
ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านคุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account .....	51
ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบ Grow Account.....	52

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 ภาพกระบวนการของยืมเงินตรงจ่าย.....	11
ภาพที่ 2 โมเดลของการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการติดตามลูกหนี้เงินยืม.....	13
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการพัฒนางานด้านการติดตามทวงลูกหนี้เงินยืม.....	14

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม หน่วยงานบริหารจัดการด้านเบิกจ่ายการเงินและการบัญชี การบริหารลูกหนี้เงินยืมที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง มีการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ กำกับและควบคุมงบประมาณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการบริหารจัดการมอบอำนาจ คณะ ศูนย์ สำนักและหน่วยงานต่าง ๆ เงินยืมเงินรายได้ ของมหาวิทยาลัยเพื่อเงินยืมตรงจ่ายในการดำเนินงาน กิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามระเบียบมหาวิทยาลัย โดยอยู่ภายใต้ระเบียบของกระทรวงการคลัง ซึ่งการยืมเงินตรงจ่ายของภายในมหาวิทยาลัยมีจำนวนมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้นำระบบสารสนเทศโปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ มาใช้งาน ซึ่งระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) เป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรมของระบบบัญชี 3 มิติ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีสิทธิ์เข้าใช้งานได้เท่านั้น และระบบดังกล่าวมีการจัดทำระบบเงินยืมตรงจ่ายการควบคุมลูกหนี้เงินยืมรวมถึงรายงานลูกหนี้ค้างเกินกำหนด แต่กระบวนการในการติดตามลูกหนี้เงินยืมมีหลายขั้นตอน มีความซับซ้อนและความหลากหลายของประเภทลูกหนี้เงินยืม เป็นเหตุให้เกิดการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินและการจัดทำรายงานสถานะลูกหนี้เงินยืมเกินกำหนดเพื่อเสนอผู้บริหารล่าช้า จากเดิมการติดตามลูกหนี้เงินยืมเรียกรายงานจากระบบ Grow Account จัดทำรายงานลูกหนี้ค้างเกินกำหนดตรวจสอบสถานะลูกหนี้รายตัวในระบบ จึงจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้ยืมตรงจ่ายด้วยวิธีลงมือในการจัดเตรียมข้อมูลด้วยตนเอง โดยโปรแกรม Microsoft office และนำรายงานลูกหนี้ค้างเกินกำหนดเป็นฐานข้อมูลในการออกหนังสือติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมที่ละรายบุคคล ซึ่งข้อมูลในการติดตามหนี้มีโอกาสคลาดเคลื่อน และมีความล่าช้า ข้อความและรูปแบบหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภทกลุ่มลูกหนี้มีความแตกต่างกัน การจัดทำหนังสือติดตามทวงหนี้มีความยุ่งยากไม่มีความคล่องตัว เกิดโอกาสได้รับชำระเงินจากลูกหนี้ล่าช้า

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีแนวคิดพัฒนา

โปรแกรมระบบ Grow Account ซึ่งหน่วยงานมีใช้โปรแกรมระบบนี้อยู่แล้ว เพิ่มการทำงานของระบบให้สามารถออกหนังสือบันทึกข้อความติดตามลูกหนี้เงินยืมให้ออกมาเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์และรายงานรองรับรายการข้อมูลลูกหนี้ สถานะหนี้ค้างชำระโดยแยกอายุหนี้ที่เกินกำหนด ตามช่วงอายุหนี้ให้สามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ สามารถออกหนังสือติดตามหนี้แบบมีประสิทธิภาพ แสดงข้อมูลรายละเอียดประกอบอย่างถูกต้อง ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน การจัดทำหนังสือติดตามหนี้ในระบบโดยอัตโนมัติ การปฏิบัติงานคล่องตัวขึ้น รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และลดระยะเวลาการจัดทำหนังสือติดตามหนี้ มีข้อมูลรายละเอียดประกอบพร้อม เพื่อไม่ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมสูญเสียรายได้ และทำให้การบริหารกระบวนการติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมอย่างเป็นระบบ สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น รายงานสถานะลูกหนี้เรียกดูได้เป็นปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลรายงานที่ได้นั้น เป็นข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งการติดตามเงินยืมทตรงจ่ายรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีระบบควบคุม ตรวจสอบได้ง่ายและป้องกันความผิดพลาด เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินการจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน และการนำเงินคลัง พ.ศ. 2562 ขอ 68 ด้านวิธีการปฏิบัติงานด้านเงินยืมรองจ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้ส่วนราชการได้รับความเสียหาย หากผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเงินยืมทตรงจ่ายไม่รีบดำเนินการเร่งรัดให้ผู้ยืมส่งใบสำคัญคู่จ่ายและชดใช้เงินยืมตามระยะเวลาที่ระเบียบฯ กำหนดไว้ ประกอบกับมหาวิทยาลัยฯ ได้อนุมัติหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานด้านเงินยืมทตรงจ่ายเพิ่มเติม เพื่อให้เกิดถูกต้องและเรียบร้อย

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่าย

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อศึกษาการติดตามการใช้งานระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม โดยสถานที่ในการทดลอง คือ งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 8 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยมุ่งศึกษากระบวนการดำเนินการของการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงและความรู้ความเข้าใจของการเพิ่มกระบวนการทำงานของโปรแกรม Grow Account มาประยุกต์ใช้กับการติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืม

3. ตัวแปร ตัวแปรศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

3.1 ตัวแปรต้น คือ โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามเงินยืมลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของการนำโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานการติดตามเงินยืมโดยตรงจ่าย ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

## ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ถึง ตุลาคม 2563

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เพื่อให้เข้าใจตรงกัน และมีความหมายเฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

**ลูกหนี้เงินยืม** หมายถึง พนักงาน มหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นผู้ยืมเงินในการปฏิบัติราชการ เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หรือปฏิบัติราชการอื่นใดโดยมีบุคลากรที่ยืมเป็นลูกหนี้ ทั้งนี้ หมายถึงรวมถึงเงินรายได้ที่มหาวิทยาลัย จัดสรรให้คณะเพื่อใช้ตรงจ่าย

**การติดตามลูกหนี้** หมายถึง การยืมเงินตรงจ่าย เป็นการก่อให้เกิดหนี้เงินยืม และในการยืมเงินมีการกำหนดช่วงระยะเวลาการคืนเงินยืม ทำให้มีกระบวนการทำงานในการติดตามลูกหนี้ เพื่อทวงถามและแจ้งเตือนลูกหนี้ในส่วนที่ค้างเกินกำหนดเงินยืม

**การพัฒนาาระบบ** หมายถึง การนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมระบบ Grow Account ด้วยการเพิ่มการทำงานของระบบให้สามารถพิมพ์ข้อความติดตามลูกหนี้เงินยืมให้ออกมาเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์ และการวัดผลด้านการพัฒนาาระบบ จากผลประเมินจากเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และวัดผลประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจหลังจากการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

**ระบบบัญชี 3 มิติ** หมายถึง ระบบการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 4 ระบบ ได้แก่

1. ระบบควบคุมงบประมาณ (Grow Budget)
2. ระบบการจัดทำฎีกา การเบิกจ่ายเงิน (Grow Finance Management Information System : GFMIS)
3. ระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) และ
4. ระบบการออกไปเสร็จรับเงิน (Grow FA)

**โปรแกรมระบบคอมพิวเตอร์** หมายถึง ระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) เป็นชื่อโปรแกรมส่วนหนึ่งของโปรแกรมสำเร็จรูปในการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี ในที่นี้เรียกแทนเป็น โปรแกรมระบบ Grow Account

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัญหาของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) ในการจัดทำหนังสือติดตามหนี้ในรูปแบบหนังสือบันทึกติดตามลูกหนี้เงินยืมแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ทำให้ลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืม
4. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานการติดตามลูกหนี้เงินยืม สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อลดเวลา ลดขั้นตอนการติดตามลูกหนี้เงินยืม และกระบวนการการจัดทำหนังสือติดตามทวงหนี้ให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและระเบียบ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารลูกหนี้เงินยืม
3. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (2551: 87) การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ใช้เทคนิค การศึกษา วิเคราะห์ และการออกแบบสารสนเทศขององค์กร ให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะเรียกวิธีการดำเนินในลักษณะนี้ว่า การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (system analysis and design) เนื่องจากมีการศึกษาและวิเคราะห์ กระแส ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลรับเข้า กระบวนการ ข้อมูล ส่งออก การพัฒนาโปรแกรม การติดตั้ง และการบำรุงรักษา ตลอดจนกำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบในอนาคต

#### 1. หลักการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ความหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็น กระบวนการสร้างระบบงานใหม่หรือปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่แล้วเพื่อใช้แก้ปัญหา หรือสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับหน่วยงาน และให้การทำงานมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้ใช้งานโดยอาจนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการดำเนินงาน คือการประมวลผลเรียบเรียง จัดเก็บข้อมูลเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน

สิ่งสำคัญที่ต้องปฏิบัติในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพ คือ

1. คำนึงถึงเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ
2. พยายามเข้าถึงปัญหาให้ตรงจุด
3. กำหนดขั้นตอนหรือกิจกรรมในการทำงาน



4. แดกระบบใหญ่ให้เป็นระบบย่อย
5. กำหนดมาตรฐานในระหว่างการพัฒนาและจัดทำเอกสารประกอบในทุก  
ขั้นตอน
6. เตรียมความพร้อมหากแผนงานหรือโครงการต้อง ถูกยกเลิกหรือต้องทบทวนใหม่
7. ออกแบบระบบเพื่อรองรับการเติบโตและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ระบบและระบบสารสนเทศ ระบบ (System) หมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบหรือระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีการทำงาน ร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ซึ่งส่วนประกอบของระบบประกอบด้วย การนำ เข้าสู่ ระบบ (Input) การประมวลผล(Process) ผลลัพธ์ (Output) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง การนำเอาองค์ประกอบที่มี ความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผลและแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อ ใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ – การนำ ข้อมูลเข้าสู่ระบบ เป็นกิจกรรมการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อการประมวลผล – การประมวลผลเป็นการนำทรัพยากรที่ได้นำเข้าสู่ระบบมาปรับเปลี่ยนให้อยู่ ในรูปที่มีความหมายเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจวางแผน ควบคุม และดา เนินงานด้านต่าง ๆ - ผลลัพธ์เป็นผลผลิตที่ได้จากการประมวลผล โดยทั่วไปจะอยู่ในรูปของ เอกสารหรือ รายงานสารสนเทศ นอกจากส่วนประกอบหลัก 3 ประการที่ได้กล่าวมาแล้ว ในระบบสารสนเทศอาจมี ข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) นำเข้าข้อมูล ประมวลผล ข้อมูลแสดงผล สารสนเทศ ผลสะท้อนกลับ (feedback)

#### วงจรการพัฒนากระบบ (SystemDevelopment Life Cycle: SDLC)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) ได้ให้ความหมายของคำว่าวงจรการพัฒนากระบวนกรให้เป็นช่วงระยะเวลา และแบ่งงานย่อยเพื่อที่จะสร้างหรือพัฒนาสารสนเทศขึ้นมาโดยเริ่มจากกระบวนการวางแผนจนนำไปสู่การนำไปใช้และการบำรุงรักษาเพื่อให้การพัฒนากระบวนกรสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสำเร็จตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด จึงควรมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้นที่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดเรียกว่า วงจรการพัฒนากระบวนกร (System Development life Cycle : SDLC) ที่แสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละขั้นของการพัฒนากระบวนกรสารสนเทศ ประกอบด้วย 7 กิจกรรม ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการ (Requirement Definition)
2. การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)
3. การออกแบบระบบ (System Design)
4. การพัฒนากระบวนกร (System Development)
5. การทดสอบระบบ (System Testing)

6. การติดตั้งระบบ (System Implement)
7. การซ่อมบำรุงระบบ (System Maintenance)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบัญชี

ณัฐโชค คาพะยอมและคณะ (2557) ระบบบัญชี หมายถึง ระบบการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินที่เป็นเอกสารต่าง ๆ รายงานรายงานทางการเงินที่เป็นหลักฐานต่างด้านบัญชี ตลอดจนวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการบันทึกบัญชี ที่ได้นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงาน เพื่อช่วยให้กิจการสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเสนอรายงานได้อย่างถูกต้อง

บุตรี บุญโรจน์พงศ์ (2558) กล่าวว่า ธุรกิจที่ต้องการความถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจและดำเนินงาน ในอดีตการจัดทำบัญชีจะถูกจัดทำโดยนักบัญชี รูปแบบการจัดทำบัญชีเป็นการจัดทำด้วยมือ ผู้ทำบัญชีจะทำการบันทึกรายการค้าลงในสมุดบัญชี รวมถึงการจัดทำบัญชีแยกประเภทด้วยตนเองก่อนที่จะออกมาเป็นรายงานทางการเงินของกิจการ ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บางครั้งพบข้อผิดพลาดในการบันทึกบัญชี และหรือเกิดความล่าช้าในการเสนองบการเงิน คอมพิวเตอร์จึงเข้าไปมีบทบาทเป็นส่วนใหญ่เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจ คือ ระบบบัญชีที่รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ ระบบบัญชีจึงเป็นระบบหนึ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ดังนั้น รูปแบบการจัดทำบัญชีจึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปโดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์และระบบโปรแกรมบัญชีมาประยุกต์ใช้กับงานบัญชี เพื่อช่วยให้ข้อมูลที่ผู้บริหารได้รับมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมทั้งรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ในการตัดสินใจด้าน ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างแท้จริงตลอดจนมีระบบควบคุม ตรวจสอบได้ง่ายและป้องกันความผิดพลาดได้

### โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ

ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมนำระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการบริหารงานและจัดการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงิน เรียกว่าระบบบัญชี 3 มิติ ซึ่งในตัวระบบ ซึ่งแบ่งเรียกระบบย่อยประกอบด้วย 4 ระบบ ได้แก่ 1.ระบบควบคุมงบประมาณ (Grow Budget) 2.ระบบการจัดทำฎีกาการเบิกจ่ายเงิน (Grow Finance Management Information System : GFMS) 3. ระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) และ 4. ระบบการออกใบเสร็จรับเงิน (Grow FA)

ระบบการเบิกจ่ายเงินและระบบบัญชี (Grow Account) เป็นชื่อโปรแกรมส่วนหนึ่งของโปรแกรมสำเร็จรูป ใช้ในการปฏิบัติงานของงานการเงินและบัญชี ในที่นี้เรียกแทนเป็น ระบบ Grow Account

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริหารลูกหนี้เงินยืม

### 1. แนวคิดและทฤษฎีการบริหารลูกหนี้เงินยืม

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ ค้นคว้าศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดปัญหาที่เป็นสาเหตุให้ต้องมีการพัฒนาระบบจากสภาพการปฏิบัติงานจริง และวิเคราะห์เอกสารสำคัญ ที่จะจัดทำว่า มีข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้นใดบ้างที่ได้มีการใช้ร่วมกันในการจัดทำเอกสารสำคัญ เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อไปในการพัฒนาโปรแกรม และใช้ความรู้ที่ได้ในการดำเนินการพัฒนาโปรแกรม

**การบริหารเงินยืมตรงจ่าย** หมายถึง การกำหนดวงเงินตรงจ่าย กระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุด เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ฝ่ายสินเชื่อ ธนาคารออมสิน (2560) การบริหารหนี้ หมายถึง เครื่องมือในการติดตามลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้โดยแนวทางของการติดตามหนี้เสีย คือ มีการวางแผน (Planning) การจัดสายงาน (Organization) การปฏิบัติงานตามเป้าหมาย (Acting) การแก้ปัญหาหนี้เสียและการควบคุม (Controlling) ให้หนี้เสียลดลง โดยในการบริหารหนี้เสียนั้นจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายหลัก เพื่อให้การปฏิบัติงานในการลดหนี้สอดคล้องกับเป้าหมายหลัก ผู้บริหารและพนักงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการติดตามหนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. หลักการสำคัญของการยืมเงินตรงจ่าย

หลักการสำคัญของงานการเงินและบัญชีมีหน้าที่ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมในบุคคลภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เนื่องจากยอดลูกหนี้เงินยืมที่ค้างเกินกำหนด มีความหลากหลายและมีความสลับซับซ้อนของข้อมูลปริมาณมาก จึงมีการพัฒนาและออกแบบเพิ่มโปรแกรมย่อย(ฟังก์ชัน) ในโปรแกรมระบบ Grow Account โดยใช้ข้อมูลการบันทึกในระบบโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อนำมารองรับการทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุดในกระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบ ทำให้ลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการออกหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพข้อมูลมีสถานะเป็นปัจจุบัน ระบบมีความเสถียร น่าเชื่อถือและปลอดภัยสูงเพื่อช่วยให้การทำงานรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ รวมทั้งการติดตามเงินยืมตรงจ่ายรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และนำไปใช้ในการตัดสินใจด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีระบบควบคุม ตรวจสอบได้ง่ายและป้องกันความผิดพลาดได้

### 3. กระบวนการของยืมเงินตรงจ่าย

การยืมเงินตรงจ่าย ของบุคลากรภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ยืมเงินตรงจ่ายเพื่อใช้ในการไปราชการ และใช้ในกิจกรรม โครงการต่าง ๆ

การติดตามลูกหนี้เงินยืม

1. การทำสัญญา
2. การกำหนดเงื่อนไขสัญญา
3. การเกิดหนี้เงินยืม
4. การติดตามหนี้ลูกหนี้ค้างเงินยืม
5. การทบทวนสัญญาเงินยืม
6. การดำเนินการตามระเบียบ

#### 1. การทำสัญญา

งานการเงินและบัญชี รับสัญญาเงินยืม ตรวจสอบเอกสารประกอบการยืมเงินและเสนอสัญญาเงินยืมต่อผู้มีอำนาจอนุมัติ

#### 2. การกำหนดเงื่อนไขสัญญา

จัดทำสัญญาเงินยืมที่ได้รับการอนุมัติ ทำการบันทึกการยืมเงินตรงจ่ายในโปรแกรมระบบ Grow Account และกำหนดการคืนเงินยืมให้กับผู้ยืมเงินตรงจ่าย โดยการกำหนดเงื่อนไขตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง กำหนดการคืนเงิน 1) กรณีเดินทางไปราชการอื่น รวมทั้งการเดินทางไปราชการต่างประเทศชั่วคราว ให้ส่งแก่ ส่วนราชการผู้ให้ยืมภายใน 15 วันนับแต่วันกลับมาถึง 2) การยืมเงินเพื่อปฏิบัติราชการนอกจาก (1) ให้ส่งแก่ส่วนราชการผู้ให้ยืมภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับเงิน

#### 3. การเกิดหนี้เงินยืม

การเกิดหนี้เงินยืม เกิดเมื่อจัดทำบันทึกการจ่ายเงินยืม จัดทำรายการจ่ายเงินยืมให้กับผู้ยืมเงินโดยวิธีการโอนเงินเข้าบัญชีผู้ยืมเงินตรงจ่าย พร้อมทั้งแจ้งการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับผู้ยืม

#### 4. การติดตามหนี้ลูกหนี้ค้างเงินยืม

4.1 เมื่อถึงระยะเวลากำหนดการคืนเงิน ตรวจสอบข้อมูลค้างชำระในโปรแกรมระบบ Grow Account และติดตามเร่งรัดหนี้สิน จัดทำติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยรายงานลูกหนี้ค้างเงินยืมในรูปแบบ Microsoft Excel แจ้งตามผู้จัดทำฎีกาตามคณะ ศูนย์ สำนัก ตามหน่วยงานที่ยืมเงิน และแจ้งติดตามทางโทรศัพท์ และแจ้งรายการลูกหนี้ค้างเงินยืมกับเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำเบิก จ่ายฎีกา ตามคณะ ศูนย์ สำนัก ผ่าน Application line

4.2. จัดทำหนังสือติดตามหนี้โดยออกหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยการพิมพ์มือ  
เองใน Microsoft Word โดยการจัดทำหนังสือมีกำหนดครบดังนี้

4.2.1 เมื่อครบกำหนดและทำการทักท้วง แล้วผู้ยืมมีกำหนดส่งใช้เงินยืมภายใน  
15 วัน นับแต่วันทักท้วง และจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทรวงจ่าย ฉบับที่ 1 เพื่อเร่งรัดให้ผู้  
ยืม ส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ครบกำหนดเงินยืม

4.2.2 การติดตามลูกหนี้เงินยืม ฉบับที่ 1 เพื่อแจ้งจำนวนเงินยืมฯ ที่ค้างชำระ  
ให้ลูกหนี้รับทราบโดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ ในข้อความหนังสือติดตามลูกหนี้เงิน  
ยืมฯ ที่ต้องระบุข้อความเองที่มีใจความสำคัญในการแจ้งทวงติดตามลูกหนี้ คือ วันที่ติดตาม ชื่อผู้ยืม  
เงิน เลขที่สัญญา จำนวนเงินที่ยืม วันที่ยืมเงิน ยอดจำนวนเงินคงค้างและกำหนดวันที่ให้ดำเนินการ  
แล้วเสร็จ

## 5. การทบทวนสัญญาเงินยืม

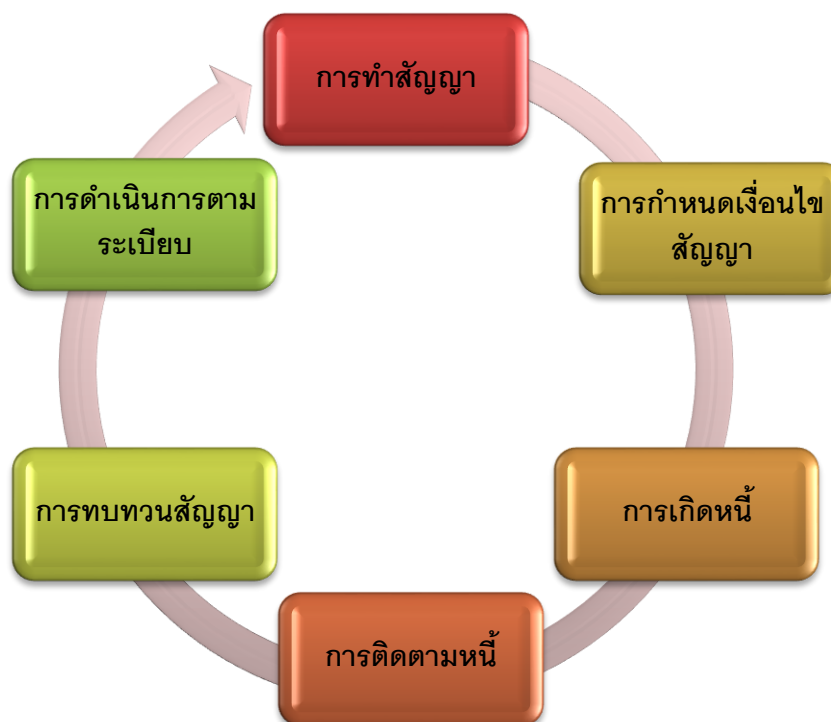
5.1 เมื่อครบกำหนดและทำการทักท้วงไปก่อนแล้ว ตามกำหนดครบ 60 วัน  
หลังจากทักท้วงจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทรวงจ่าย ฉบับที่ 2 ที่เกินกำหนดส่งใช้เงินยืมฯ  
นับจากวันที่ได้รับเงินยืม

5.1.1 ติดตามหนี้โดยออกหนังสือติดตามหนี้ ฉบับที่ 2 โดยแจ้งจำนวนเงิน  
ยืมฯที่ค้างชำระให้ลูกหนี้รับทราบเพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมเงินส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับจาก  
วันครบกำหนดเงินยืมโดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ/กรณีจัดทำบันทึกส่งออกเพื่อส่งใช้  
เงินยืมฯให้ระบุรายละเอียดการส่งใช้(เว้นแต่เหตุผลอันควรที่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติให้  
ผ่อนผันระยะเวลาส่งใช้เงินยืมออกไปอีกแต่ต้องไม่เกิน 30 วัน)

## 6. การดำเนินการตามระเบียบ

ในกรณีที่ผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงินยืมภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อำนวยการ  
กองคลังเรียกให้ชดใช้เงินยืมตามเงื่อนไขในสัญญาการยืมเงินให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็ว อย่างช้าไม่เกิน 30  
วันนับแต่วันครบกำหนดในกรณีที่ไม่มีอาจปฏิบัติตามวรรคหนึ่งได้ ให้ผู้อำนวยการกองคลังรายงานให้  
หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ว่าราชการจังหวัด แล้วแต่กรณีทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการบังคับให้เป็นไป  
ตามสัญญาการยืมเงินต่อไป

### กระบวนการของยืมเงินตรงจ่าย



ภาพที่ 1 ภาพกระบวนการของยืมเงินตรงจ่าย

#### 4. กระบวนการติดตามและวิธีการทำงานเดิม

จากเดิมการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมในรูปแบบ การใช้โปรแกรม Microsoft office ในการออกหนังสือติดตามหนี้ด้วยวิธีการพิมพ์หนังสือด้วยมือ ซึ่งในการออกหนังสือติดตามเงินยืมลูกหนี้มีขั้นตอนและวิธีการที่ซับซ้อน และมีลูกหนี้ที่ค้างเกินกำหนดเป็นจำนวนมาก ข้อมูลในการติดตาม อาจมีโอกาสคลาดเคลื่อน มีความล่าช้า รวมทั้งข้อความและรูปแบบหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภท มีความแตกต่างกัน ทำให้กระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมไม่มีความคล่องตัว เกิดทำให้มีโอกาข้อมูลลูกหนี้คลาดเคลื่อนและทำให้ได้รับการชำระหนี้ล่าช้า

1. เมื่อถึงระยะเวลากำหนดการคืนเงิน จัดทำตรวจสอบรายละเอียดลูกหนี้ข้อมูลค้างชำระในโปรแกรมระบบ Grow Account เรียกรายงานลูกหนี้ค้างเกินกำหนด ในรูปแบบ Microsoft Excel เพื่อจัดทำติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยรายงานลูกหนี้ค้างเงินยืม

2. จัดทำหนังสือติดตามหนี้โดยออกหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยการพิมพ์มือเองใน Microsoft Word โดยการจัดทำหนังสือมีกำหนดครบดังนี้

2.1 เมื่อครบกำหนดและทำการหักทวง แล้วผู้ยืมมีกำหนดส่งใช้เงินยืมภายใน 15 วัน นับแต่วันหักทวง และจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ฉบับที่ 1 เพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืม ส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้น ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ครบกำหนดเงินยืม

2.2 การติดตามลูกหนี้เงินยืม ฉบับที่ 1 เพื่อแจ้งจำนวนเงินยืมฯ ที่ค้างชำระให้ลูกหนี้รับทราบโดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ

3. เมื่อครบกำหนดและทำการหักทวงไปก่อนแล้ว ตามกำหนดครบ 60 วัน หลังจากหักทวงจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ฉบับที่ 2 ที่เกินกำหนดส่งใช้เงินยืมฯ นับจากวันที่ได้รับเงินยืม

3.1 ติดตามหนี้โดยออกหนังสือติดตามหนี้ ฉบับที่ 2 โดยแจ้งจำนวนเงินยืมฯที่ค้างชำระให้ลูกหนี้รับทราบเพื่อเร่งรัดให้ผู้ยืมเงินส่งใช้เงินยืมให้เสร็จสิ้นภายใน 30 วัน นับจากวันครบกำหนดเงินยืมโดยให้ตอบกลับเพื่อยืนยันจำนวนเงินค้างชำระ

จากการศึกษาทำให้พบว่าการจัดทำหนังสือติดตามหนี้ แบบ Manual โดยวิธีเกิดปัญหา ข้อมูลในการติดตามหนี้มีโอกาส คลาดเคลื่อน มีความล่าช้าจึงหาแนวทางการปรับกระบวนการและวิธีการใหม่ในการใช้ข้อมูลที่ทำหนังสือบันทึกติดตามทวงหนี้ในโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อสามารถนำมารองรับการทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุดรวบรวมโดยมีข้อมูลการ เก็บรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง รวมถึงปัญหามาข้อมูลมาเพื่อ ออกแบบรูปแบบหนังสือติดตามหนี้และพัฒนาโปรแกรมการติดตามหนี้ในโปรแกรมระบบ Grow Account

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงินยืม รวมถึงการพัฒนาโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้

## โมเดลของการพัฒนาโปรแกรมระบบ Grow Account



ภาพที่ 2 โมเดลของการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการติดตามลูกหนี้เงินยืม

### 5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติแบบใหม่

จากปัญหาที่พบการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงง่าย ศึกษาข้อมูลปัญหา ร่วมกันผู้ดูแลระบบ Grow Account เพื่อข้อมูลมาออกแบบรูปแบบหนังสือติดตามหนี้และพัฒนา โปรแกรมการติดตามหนี้ในระบบ Grow Account ให้รองรับการทำงานให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ โดยระบบให้คำนวณวันที่ครบกำหนด ดังนี้ การกำหนดวันที่ครบกำหนดชำระ เงิน (Due Date), การกำหนดช่วงอายุหนี้ค้างชำระ(วัน) และออกแบบหนังสือติดตามหนี้ ในการแจ้ง เตือนของหนังสือติดตามหนี้ เตือนให้ส่งใช้เงินยืมโดยตรงง่าย รูปแบบหนังสือแบ่งเป็น 2 รูปแบบ



## 6. กรอบแนวคิดของการพัฒนางานด้านการติดตามทวงลูกหนี้เงินยืม



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดของการพัฒนางานด้านการติดตามทวงลูกหนี้เงินยืม

## 7. ศึกษากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินการจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ขอ 56 ประกอบข้อ 36 (2) ข้อ 65และข้อ 68
2. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ พ.ศ.2547
3. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการนำส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงิน พ.ศ.2562
4. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการนำส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงินพ.ศ. 2562

## แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### ความหมายของความพึงพอใจ

Vroom (1990 : 90 อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์และคณะ, 2560: 13) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Good (1973 : 320 อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์และคณะ, 2560: 13) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการ มาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียน ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

วัฒนา เพ็ชรวงศ์ (2542: 18) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติ ทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ 14 ให้แก่บุคคลนั้นได้แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

ในขณะที่ Wolman (1973 อ้างถึงใน จันทรเพ็ญ ตูเทศานันท์. 2542: 47) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพอใจ คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อ ประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง ความต้องการจากแรงจูงใจ

ขณะเดียวกัน Mc Connick (1965 อ้างถึงใน วัฒนา เพ็ชร วงศ์. 2542: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการ ชั้น พื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดแบบผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ต้องการสอดคล้องกับ Mullins (1985 อ้างถึงใน วัฒนา เพ็ชร วงศ์. 2542: 17) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลายด้าน เป็นสภาพที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและ คุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะ บรรลุถึงเป้าหมายบางอย่างนั้น แล้วจะเกิดความพึงพอใจเป็นผลสะท้อนไปยังจุดเริ่มต้น เป็น กระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543: 21)

สุรางค์ ไคว์ตระกูล (2541: 21) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ที่ชอบหรือพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับ การตอบสนองความต้องการ

พิเชษฐ์ ยังกง (2540: 56) ได้สรุปไว้ว่า ความหมายของความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติ ความพึง พพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ

อานนท์ กระบอกโท (2543: 33) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น เช่น ความรู้สึกรัก ชอบ ภูมิใจ เต็มใจและยินดี ผู้มีความพึงพอใจ ในการทำงาน จะมีความเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

ศุภศิริ โสมาเกตุ (2544: 49) สรุปความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึง พพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมใน เชิงบวก

สรรรค์ชัย กิตียนันท์และคณะ (2560:13) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการ ประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลง ได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการแสดงออกทางอารมณ์และ ความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรตามปัจจัยที่ไม่ เกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมา ในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับความคาดหวังไว้ นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจาก การพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทน ที่เขามีความรู้สึกว่าเขา ควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะ ก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้นขึ้นอยู่กับความ ยุติธรรมของผลตอบแทน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก ซึ่งความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีแล้ว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในที่ผลักดันทำให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ที่เกิดจากการประเมินค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรม เพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จตุรภัทร รุ่งแจ้ง และธรรณิศา ช้องฤกษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาปัญหาการเข้าใช้ระบบงานบริหารการติดตามหนี้ค้ำชำระ ของธนาคารออมสิน 1) เพื่อศึกษาปัญหาการเข้าใช้ระบบงานบริหารการติดตามหนี้ค้ำชำระของธนาคารออมสิน มีรูปแบบในการศึกษาแบบ Problem Solving Base ซึ่งมีข้อมูลทั้งในเชิง ปริมาณและเชิงคุณภาพ ใช้หลักสถิติเชิงพรรณนา มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการวิเคราะห์ ข้อมูลจากการสำรวจแบบสอบถามเพื่อหาสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งใช้การสัมภาษณ์กลุ่มแบบเจาะจง ผู้ใช้ระบบงาน 2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดและสาเหตุของปัญหา และนำข้อมูลที่ได้รับมาสังเคราะห์หา แนวทางการแก้ไขปัญหาการเข้าใช้ระบบงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงปัญหาการเข้าใช้งานระบบงานบริหารการติดตามหนี้ค้ำชำระ ของ ธนาคารออมสินพบว่ามี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านประโยชน์ของระบบงาน (2) ด้านประสิทธิภาพของ ระบบงาน (3) ด้านการสนับสนุนการเข้าใช้ระบบงาน (4) ด้านความถูกต้องของข้อมูลในระบบงาน ใน การศึกษาครั้งนี้ยังเสนอแบบจำลองด้านการจัดการปัญหาระบบงาน กำหนดรายละเอียดวิธีการแก้ไข ปัญหา และแผนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อให้ผลการศึกษาศึกษาสามารถแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน ระบบงานได้จริง ส่งผลดีต่อการนำระบบงานบริการการติดตามหนี้ค้ำชำระ โดยมาสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

สุธาสิณี บุญประดิษฐ์ และวิรัช อุดมศรี (2561) ทำการวิจัยเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงานปัจจุบันและวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม โดยศึกษาจากผู้ใช้งานจำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป กลุ่มผู้ตรวจสอบระดับส่วนงาน และกลุ่มผู้ใช้งานระดับกองคลัง รวมจำนวนทั้งสิ้น 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม

โดยสอบถามความรู้ ความเข้าใจตามระเบียบของมหาวิทยาลัย ที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้งานทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจตามระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืม อยู่ในระดับมาก โดยมีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ในหัวข้อการทวงถามเมื่อครบกำหนดการส่งคืนเงินยืม การขอขยายเวลาการส่งคืนเงินยืม หลักฐานการจ่ายในการส่งคืนเงินยืม และการกำหนดระยะเวลาการส่งคืนเงินยืม แต่ละประเภท ผู้ตรวจสอบระดับส่วนงานมีความรู้ความเข้าใจตามระเบียบของมหาวิทยาลัยที่ส่งผลต่อการใช้ระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกัน โดยมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ ผู้ที่มีสิทธิยืมเงินตรงจ่ายและเงินยืมทุนหมุนเวียน และมีระดับความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง ในหัวข้อหลักเกณฑ์การส่งคืนเงินยืมซึ่งกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการส่งคืนเงินยืม การทวงถาม เมื่อครบกำหนดการส่งคืนเงินยืม หลักฐานการจ่ายในการส่งคืนเงินยืมและการขอขยายเวลาการส่งคืนเงินยืม ความคิดเห็นของผู้ใช้งานทั่วไปที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมอยู่ในระดับมากด้วยเช่นกันโดยแต่ละด้านที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว การเพิ่มรายชื่อผู้ยืมในระบบ การเลือกแหล่งเงินทุนที่ต้องการยืม การเลือกรายการยืมในนามของหน่วยงาน และการระบุเหตุผลที่ขอขยายวันครบกำหนด ความคิดเห็นของผู้ตรวจสอบระดับส่วนงานที่มีต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมแต่ละด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง ได้แก่ การกรอกจนวนวันครบกำหนดตามระเบียบ การระบุรายละเอียดตามรูปแบบบันทึกข้อความทวงเงินยืม และการคำนวณดอกเบี้ยกรณีส่งคืนเงินยืมล่าช้า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานระดับกองคลังมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สามารถใช้งานระบบได้เป็นอย่างดี มีการประสานงานระหว่างผู้ใช้ระบบกับผู้ดูแลระบบอย่างรวดเร็วทำให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกียรติคุณ เรื่องสุวรรณ (2557: 308) ทำการวิจัย การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ระบบบริหารเงินท่ตรงราชการ: กรณีศึกษาวิทยาลัยการเมือง การปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 – 2557 ในครั้งนี้เป็น การศึกษาเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบงาน การปฏิบัติงานและการบริหารเงินท่ตรงราชการ และได้คู่มือปฏิบัติงานเรื่องเงินท่ตรงราชการวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยการศึกษา ค้นคว้าเอกสารในปี งบประมาณ 2553– 2557 รวม 5 ปี ย้อนหลังพบว่ามีปัญหาในการเคลียร์เอกสารเงินยืมท่ตรงราชการเป็นจนวนคิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เข้าในขั้นตอนการยืมเงินท่ตรงราชการส่งผลให้ผู้ยืมเงินท่ตรงราชการต้องจ่าย ดอกเบี้ย และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นเครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิตวิทยาลัยการเมือง การปกครอง ที่ยื่นคำร้องขอยืมเงินท่ตรงราชการ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ยืมเงินทรงพระราชการ ส่วนมากไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินงานเคลียร์เอกสาร (2) ผู้ยืมเงินทรงส่วนมากไม่ทราบว่ามีการกำหนดระยะเวลาในการเคลียร์เงินยืมทรงพระราชการ (3) ผู้ยืมเงินทรงพระราชการส่วนมากไม่ทราบว่าต้องมีการจ่ายดอกเบี้ย (4) ผู้ยืมเงินทรงพระราชการใช้จ่ายเงินไม่ตรงตามที่ขออนุมัติจึงไม่สามารถหาเอกสารเคลียร์เงินยืมทรงพระราชการได้ส่งผลให้ต้องคืนเงินสด (5) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเคลียร์เงินยืมไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ในฝ่ายไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ โดยสรุป จากผลการวิจัยที่ได้ 5 ข้อ ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเงินทรงพระราชการจึงได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานว่าด้วยเงินทรงพระราชการ เพื่อความคาดเคลื่อนของข้อมูลในการเคลียร์เงินยืมของผู้ยืมเงินทรงพระราชการ และเพื่อคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ปฏิบัติราชการได้อย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยเงินทรงพระราชการของหน่วยงานจากเงินรายได้ พ.ศ. 2552 ให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วยเงินทรงพระราชการของหน่วยงานจากเงินรายได้ พ.ศ. 2552 และนอกเหนือจาก นี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของวิทยาลัยการเมืองการปกครองต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เรื่องเงินทรงพระราชการของกองคลังและพัสดุ สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบงานการเงิน การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาระบบงานการเงินเพื่อทราบขั้นตอน วิธีการและผู้ปฏิบัติงานการเงินจะนำมาพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้การดำเนินงานให้ถูกต้องโปร่งใส เกิดความคุ้มค่า ประหยัด และการดำเนินงานให้เกิดความรวดเร็ว ทันต่อเวลา สถานการณ์

พิพัฒน์ บุราณกลัศ และคณะ (2557) ได้ทำการวิจัยการพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานด้านการติดตามหนี้ของผู้ให้บริการโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจากการศึกษาพบว่ารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้มีองค์ประกอบคือ (1) กระบวนการจัดการ (2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการติดตามหนี้ (3) การสร้างองค์ความรู้ในองค์กร (4) การสั่งการโดยรูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถที่พัฒนาขึ้นสามารถปรับใช้กับส่วนงานที่เข้าทำการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วรกมล สันซุมภู (2558) ทำการวิจัยการพัฒนาระบบติดตามและประเมินการใช้งบประมาณประจำปีผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาการวิจัยครั้งนี้เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาระบบติดตามและประเมินการใช้งบประมาณประจำปีผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของระบบติดตามและประเมินการใช้งบประมาณประจำปีผ่านอุปกรณ์

เคลื่อนที่ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา วิทยาเขตเชียงใหม่ จำนวน 14 คนโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มผู้บริหาร ข (2) กลุ่มผู้ปฏิบัติ (3) กลุ่มกองคลัง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การ สัมภาษณ์เชิงลึกแบบรายบุคคล แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหาภาคสัมภาษณ์ และได้ใช้กรอบแนวคิดใน การปฏิบัติงานที่เป็นลำดับขั้นที่ชัดเจนตามวงจรการพัฒนาาระบบ (System Development life Cycle: SDLC)

อมราธิ ราตรี. (2559) ทำการวิจัยการผิदनัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย: ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข ศึกษาสาเหตุของข้อบกพร่องของกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของไทย (SLF) วิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและแนวทางการแก้ไขปัญหา เป็นการวิจัย เอกสารโดยรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยบทความข่าวและสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตั้งแต่ปี 2538-2557 และ วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์แบบอุปนัย

ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของการผิदनัดชำระหนี้ของ SLF มีดังนี้ (1) ใจที่ผิ ดจรรยาบรรณของลูกหนี้นักเรียนที่ตั้งใจจะผิदनัดชำระหนี้ (2) บุคลากรในแผนกช่วยเหลือทางการเงิน และทุนการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาและมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง มีความไม่ซื่อสัตย์และไม่ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบและนโยบายอย่างเคร่งครัดควบคู่ไปกับการประสานงานเชิงพาณิชย์ของสถาบัน ต่าง ๆ (3) ขาดฐานข้อมูลที่ทันสมัยและสมบูรณ์ของผู้กู้ขาดแหล่งข้อมูลที่เป็นระบบและเหมาะสม (4) ความไร้ประสิทธิภาพไม่เพียง แต่กระบวนการและนโยบายการจัดสรรและการกระจายของ SLF แต่ ยังอยู่ในระบบที่ใช้ในการรวบรวมการชำระคืนเงินกู้

แนวทางการแก้ไข: (1) ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมแก่ผู้ยืมนักศึกษาโดยให้ความรู้แก่ พวกเขาด้วยหลักสูตรจริยธรรมและการฝึกอบรมจริยธรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายและขั้นตอนในการใช้เงินทุนและชำระคืนเงินกู้อย่างเคร่งครัด ทั้งในแง่การเงินและ ไม่ใช่ตัวเงิน (2) ลักษณะการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม: ระบบราชการ น้อยลงกับคนทำงานมีอาชีพการสื่อสารแบบเปิดการเป็นผู้นำการทำงานเป็นทีมวัฒนธรรมองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์การติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานสาธารณะ (3) ขั้นตอนที่เหมาะสมและเป็นระบบในการชำระคืนเงินกู้ซึ่งการรวบรวมข้อมูลที่ต้องตรวจสอบได้ในหมู่ผู้จ้างผู้ ว่าจ้างกรมสรรพากรผู้เก็บหนี้และสถาบันการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการผิदनัดชำระหนี้เงินกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาเกิด จาก (1) การไร้ศีลธรรม จริยธรรมของผู้ยืมเจตนาเบี้ยวหนี้ (2) การคัดกรอง และการจัดสรรเงินให้ กู้ยืมแก่นักศึกษาของหน่วยงานด้านการช่วยเหลือทางการเงินและทุนการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่โดยขาด ความซื่อสัตย์ ไม่เคร่งครัดตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แต่มุ่งเน้นผลในเชิงพาณิชย์แก่สถาบันการศึกษา เป็นหลัก (3) ขาดข้อมูล และฐานข้อมูลที่ครบถ้วน ทันสมัย อันนำไปสู่ปัญหาการติดตาม รับชำระหนี้

และความผิดพลาดในการสื่อสารของสารสนเทศ (4) การขาดประสิทธิภาพใน กระบวนการนโยบาย การจัดสรร คัดสรร การแจกจ่าย ระบบการติดตามทวงหนี้ และการชำระหนี้ของกองทุนให้ ทุนกู้ยืม เพื่อการศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ (1) การสอน การอบรมศีลธรรม และจริยธรรมเพื่อเป็น การ ปลุกฝัง และสร้าง จิตสำนึกให้นักศึกษาผู้กู้ โดยให้ความรู้ สร้างความเข้าใจ และหน้าที่ที่ต้องชำระ หนี้เงินกู้ การรับรู้ตระหนักถึงผลกระทบ รวมทั้งบทลงโทษทั้งในรูปแบบทางการเงินและรูปแบบอื่น (2) ความเหมาะสมของคุณสมบัติบุคคลากรในหน่วยงานเงินกองทุนฯ มีความรอบรู้ มีความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพสูง ปราศจากการบริหารจัดการที่มีพิธีการมาก เกินไป การทำงานเป็นที่มา มีวัฒนธรรม มีวินัย มีระเบียบแบบแผน ทำงานอย่างเป็น ระบบสามารถ ตรวจสอบและติดตามผลได้ (3) มีกระบวนการขั้นตอนการรับชำระเงินกู้ที่ชัดเจน เหมาะสม มี ความถูกต้อง ทันท่วงที และมีฐานข้อมูลที่สามารถติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นปัจจุบันจาก ผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายกองทุน นายจ้าง กรมสรรพากร ผู้รับชำระหนี้ และสถาบันการศึกษา

ทิพย์วรรณ โปสุวัน และคณะ (2554) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง รูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยี สารสนเทศทางงบประมาณของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงใต้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานมีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารงาน เทคโนโลยีสารสนเทศทางงบประมาณ ของโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงใต้สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้เทคนิค เดลฟายศึกษาความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งใช้การกำหนดแบบ เจาะจง จำนวน 22 คน ผลจาก การศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ มีดังต่อไปนี้ 1. ด้านการวางแผนงบประมาณ ควรมีการบูรณา การระบบ ICT ให้ตรงกับความต้องการ ในการจัดการบริหารงานงบประมาณและจัดทำรายงานผล ระบบสารสนเทศ ควรนำระบบ GFMS มาใช้ในการวางแผนงานงบประมาณในสถานศึกษาเพื่อใช้ในการ วิเคราะห์และเปรียบเทียบ นำระบบ e-budgeting เพื่อใช้ในการวางแผนงบประมาณโดย กำหนดให้ส่วนราชการที่มีการขอใช้เงิน งบประมาณทำการบันทึกข้อมูลการวางแผนงบประมาณ 2. ด้านการคำนวณต้นทุนผลผลิต ควรมีการวางแผนและจัดทำแบบฟอร์มการเก็บ ค่าใช้จ่ายใน หน่วยงานคู่ขนานไปกับการเก็บข้อมูลจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินภาครัฐ (GFMS) เพื่อใช้เปรียบเทียบในการจำแนกต้นทุนและค่าใช้จ่ายและเพื่อนำโปรแกรม OUC (OBCEC Unit Cost) มาใช้ในการคำนวณต้นทุนผลผลิตเพื่อลดภาระงาน 3. ด้านการจัดระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ควร นำระบบ e-procurement มาใช้เพื่อลด ภาระและขั้นตอนในการจ่ายเงินและก่อให้เกิดความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ดำเนินการตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีและกระทรวงการคลัง 4. ด้านการ บริหารทางการเงินและการควบคุมงบประมาณ ควรมีการจัดทำระบบ โดยมีฐานข้อมูลเกี่ยวกับการ บริหารงบประมาณของโรงเรียนเพื่อมีการติดตามผล 5. ด้านการรายงานทางการเงินและผลการ ดำเนินงาน ควรนำเสนอข้อมูลทางการเงิน ของสถานศึกษาให้แก่บุคคลภายในและภายนอกที่ เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลการดำเนินงานจะบรรลุ เป้าประสงค์ แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่าง



สินทรัพย์ หนี้สิน 6. ด้านการบริหารสินทรัพย์ การนำระบบ GFMS มาใช้เพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจุบัน 7. ด้านการตรวจสอบภายใน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในสถานศึกษา ใช้กระบวนการตัดสินใจเน้นการมีส่วนร่วม ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GFMS เป็นข้อมูลที่ชัดเจน ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ GFMS เพื่อมาใช้ในการบริหารงานงบประมาณในสถานศึกษาให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Jacob Hattu. (2019) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความสูญเสียของรัฐในการจัดหาเงินทุนสำหรับผู้ให้ความร่วมมือช่วยประหยัดและกู้เงินสหกรณ์เป็นหนึ่งในเสาหลักของความพยายามทางเศรษฐกิจที่มีบทบาทสำคัญมากและเป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศเพราะสามารถเข้าถึงชีวิตของทุกคนโดยเฉพาะชุมชนขนาดเล็กในพื้นที่ชนบท เพื่อสนับสนุนสหกรณ์ในฐานะองค์กรทางเศรษฐกิจที่ให้อำนาจแก่ชุมชนเล็ก ๆ รัฐบาลได้จัดทำโครงการกองทุนหมุนเวียน ในการชำระคืนเงินกู้ของ pratiknya ทำงานได้ไม่ดีดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งเงินให้สินเชื่อที่ไม่ดีในขณะที่กองทุนที่ได้รับการจัดต้องเป็นสหกรณ์โดยการที่สหกรณ์ไม่สามารถจัดการสหกรณ์ในการจัดการกองทุนเงินกู้ ทำให้เงินของรัฐไม่สามารถส่งคืนได้ ส่งผลให้สูญเสียของรัฐและจะต้องอยู่ในบัญชีอาชญากร

ILIE RĂSCOLEAN and SORIN-IULIU MANGU. (2014) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาสินเชื่อที่ไม่ก่อผลในโรมาเนีย NON-PERFORMING LOANS DEVELOPMENT IN ROMANIA. สินเชื่อที่ไม่ดีคือเงินให้สินเชื่อที่ค้างชำระเป็นเวลา 90 วันหรือมากกว่าและเกณฑ์ 90 วันเป็นวิธีปฏิบัติ ที่พบบ่อยที่สุดในประเทศต่าง ๆ เพื่อกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการปล่อยสินเชื่อที่ไม่ดี ความเสี่ยงด้านเครดิตเป็นหนึ่งในความเสี่ยงทางการเงินที่สำคัญที่สุดที่ระบบธนาคารเป็นสถาบันการเงินทุกแห่งยอมรับและอาจก่อให้เกิดปัญหาร้ายแรงดังนั้นธนาคารและทั้งระบบหากมีความเสี่ยงสูง เพื่อกำหนดและใช้การปรับค่าที่เหมาะสม ธนาคารกลางตั้งเป้าการพัฒนา NPL โดยใช้ตัวชี้วัดแบบรวมในสถาบันสินเชื่อ ข้อเสนอจะนำเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาและแนวโน้มของสินเชื่อด้วยคุณภาพในพอร์ตโฟลิโอของสถาบันสินเชื่อในโรมาเนีย

สิริลักษณ์ มีชูอรรถ (2554) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร (Enterprise Resource Planning: ERP) ของกองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อที่จะศึกษาปัญหาอุปสรรค และความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากร (ERP) ของกองทัพเรือ รวมทั้งประสิทธิภาพการใช้งานของกรมบัญชีกลางที่ทุกส่วนราชการใช้กับ RTN ERP เปรียบเทียบกับระบบ GFMS เพื่อทราบปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการนำระบบ ERP ด้านงานบัญชีและการเงิน และเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปัญหาในการน าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรของกองทัพเรือด้านการเงินและการบัญชีของกองทัพเรือเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่ม

ตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ข้าราชการในกองทัพเรือซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ERP ของกองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน จำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการศึกษาพบว่าในการใช้งานระบบ ERP ของกองทัพเรือด้านงานบัญชีและการเงิน นั้น มีปัญหาที่สำคัญคือปัญหาที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจการใช้งานในระบบ และเจ้าหน้าที่ Help Desk ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติด้านการเงินการบัญชีได้อย่างถูกต้อง ทำให้รายงานทางการเงินเกิดข้อผิดพลาด ไม่พึงพอใจและไม่ยอมรับการใช้งานในระบบ ERP และต้องการให้มีการติดตั้งมอนิเตอร์ผ่านผู้ใช้งานกับ Help Desk เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาเหล่านั้นข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบ ERP ของกองทัพเรือ ได้แก่ ควรจัดอบรม บุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้าน ERP ต่อเนื่องสม่ำเสมอ ควรมีการรวบรวมข้อมูลปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้งาน ที่ได้รับการแก้ไขแล้ว มาจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ ERP และแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่มีการใช้งานระบบ ควรจัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการเงินทำหน้าที่ Help Desk 29 เพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่เดิม เพื่อให้มีความสามารถแก้ปัญหา และปรับปรุงการใช้งานระบบ ERP ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและง่ายต่อการตรวจสอบยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรพัฒนาให้มีระบบงานตรวจสอบเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูลเมื่อทำการ Interface กับระบบ GFMS แล้วและควรให้การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อดำเนินการปรับปรุงระบบเครือข่ายของกองทัพเรือให้มีประสิทธิภาพ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ควบคู่กับการพัฒนาโปรแกรมระบบ ERP ให้ดียิ่งขึ้น

ชาลี ทองย้อย และคณะ (2558) วิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการสารสนเทศในการบริหารงบประมาณโดยระบบสารสนเทศของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศในการบริหารงบประมาณโดยระบบสารสนเทศของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเทศบาลเมืองประจวบคีรีขันธ์ ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการบริหารงบประมาณ ได้แก่ ผู้อำนวยการรองผู้อำนวยการ หัวหน้างานบริหารงบประมาณ ครูพี่สตู ครูการเงิน เจ้าหน้าที่การเงิน และเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 21 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความต้องการแบบเลือก 5 ระดับ มีความเชื่อมั่น 0.86 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่าผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารงบประมาณมีความต้องการสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่ามีความต้องการมากที่สุดคือ รายงานสรุยอดเงินคงเหลือรายงานการจัดสรรเงินงบประมาณ ตามลำดับอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการสารสนเทศรายงานการใช้จ่ายยอดเงินงบประมาณ รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง รายงานการใช้จ่ายงบประมาณตามประเภทงบประมาณ รายงานรายรับรายจ่ายยอดเงินงบประมาณ

วาทีณี ศรีมหา (2558) ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาวิธีการจัดทำบัญชี แบบมีส่วนร่วมของกองทุนหมู่บ้านในเขต ตำบล ท่าแร้ง จังหวัดสกลนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและ

อุปสรรคในการทำบัญชี ของกองทุนหมู่บ้านตำบลท่าแร และพัฒนาความรู้ ของเกษตรกรเกี่ยวกับวิธีการจัดทำบัญชี แบบมี สวนร่วม การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยปฏิบัติ การแบบมีส่วนร่วม และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ กลุ่มเป้าหมาย คือ เกษตรกรที่เป็นประธาน กรรมการ สมาชิก และผู้จัดทำบัญชี ของกองทุนหมู่บ้านฯ ซึ่งมีทั้งหมด 8 กองทุน ๆ ละ 6 คน รวมเป็น 48 คน สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงกรณีประธานและกองทุนหมู่บ้านฯ กับ สุ่มแบบโควต้า กรณี กรรมการและสมาชิกกองทุนฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างและ 2) แบบทดสอบทางบัญชี ที่ใช้อบรมกับเกษตรกร กลุ่มเป้าหมาย

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชี ของกองทุนหมู่บ้าน คือ 1) ไม่มีเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบการบันทึกบัญชี หรือมีแต่ไม่ครบถ้วน อีกทั้งมีความยุ่งยากในการเตรียมแบบฟอร์มทางบัญชี และสมุดบัญชีที่ต้องใช้งาน 2) เกษตรกรไม่กล้าบันทึกบัญชี จริงในสมุดเพราะกลัวข้อมูลผิดพลาด จึงทำให้การบันทึกบัญชีช้าช้อนหรือลืมนบันทึกบัญชี 3) การบันทึกบัญชีตามความสะดวกและตามความเข้าใจ โดยใช้เกณฑ์เงินสดในการบันทึกบัญชี 4) การบันทึกบัญชีล่าช้า ไม่ทันสมัย ทำให้ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์และไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการกองทุนได้ 5) ไม่มีระบบการติดตามหรือตรวจสอบหนี้สงสัยจะสูญและหนี้ สูญที่เกิดขึ้นจากลูกหนี้ที่กู้ยืมเงินกองทุนไปและ 6) เกษตรกรที่เคยไปอบรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในภาครัฐ เมื่อจะลงมือปฏิบัติจริงก็ไม่สามารถจัดทำบัญชีได้ต้องขอความช่วยเหลือจากครูบัญชีอาสา

สุนิสา รัตนประยูร. (2559) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้าน โดยการนำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปอบรมให้กลุ่มตัวอย่าง คือ กองทุนหมู่บ้านตำบลสถาน อำเภอเชียงของจังหวัดเชียงราย จำนวน 16 กองทุน โดยให้แต่ละกองทุน นำโปรแกรมไปทดลองใช้จริง และประเมินผลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ เปรียบเทียบระหว่างการจัดทำบัญชีด้วยมือและใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติ  $t - test$  ในการทดสอบสมมติฐาน 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถทำตามหน้าที่ที่ต้องการได้ ด้านความเชื่อถือได้ของระบบด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบบัญชีของกองทุน ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยการใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า การจัดทำบัญชีด้วยมือผลการวิจัยจากการติดตามประเมินผลกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองที่นำโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูปไปใช้จริง มีเพียง 10 กองทุน และได้ทำการประเมินเพิ่มเติม คือให้สมาชิก ผู้รับบริการจากกองทุนหมู่บ้านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้รับบริการจากกองทุน

และการประเมินคุณภาพของโปรแกรม พบว่า จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ด้าน ทุกด้านยอมรับ และเป็นไปตามสมมติฐาน คือ คณะกรรมการมีความพึงพอใจ ในการทำบัญชีด้วยระบบคอมพิวเตอร์ สูงกว่าการจัดทำบัญชีด้วยระบบมือ เพราะเป็นระบบที่เข้าใจง่าย สามารถทำบัญชีด้วยตนเองได้ตาม ขั้นตอนของระบบ โปรแกรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และประสิทธิผลด้านการปล่อย กู้และเก็บชำระหนี้ การออมทรัพย์ โปรแกรมสามารถคำนวณได้โดยอัตโนมัติ ไม่ผิดพลาดและทราบผลทันที ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และรวดเร็ว ผลการประเมินคุณภาพของโปรแกรมบัญชี สำเร็จรูปคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านมีความพึงพอใจในระดับมาก และการประเมินความพึงพอใจ จากสมาชิกผู้รับบริการจากกองทุนสูงขึ้น

ปรียนันท์ วรรณเมธี (2555) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการ บัญชีของอุตสาหกรรมการผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีที่มีผลต่อการซื้อมากที่สุด คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาอยู่ในระดับมาก การจัด จำหน่าย อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโปรแกรม สำเร็จรูปทางการบัญชีกับคุณลักษณะของกิจการ ด้านราคา และด้านการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์ กับคุณลักษณะของกิจการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านผลิตภัณฑ์และด้านสถานที่จัดจำหน่าย สำหรับ จำนวนโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่ใช้มากที่สุด คือโปรแกรม Express ส่วนปัญหาและอุปสรรคต่อ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือ ปัญหาด้าน บุคลากรและปัญหาด้านการให้ข้อมูล ตามลำดับ

นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร (2551) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการ บัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ราคา ความง่ายในการใช้งาน บริการหลังการขาย ซอฟต์แวร์ปฏิบัติตาม กฎระเบียบของกรมสรรพากร และความมั่นคงและชื่อเสียงผู้ขาย ตามลำดับ คุณสมบัติของผู้บริหารที่ มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีมากที่สุด คือ ระดับการศึกษา ของผู้บริหาร ลักษณะ ของกิจการที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนพนักงานบัญชี รายได้ต่อปี การจัดทำบัญชี และลักษณะการจดทะเบียน

จิรันดร บุษวดใช้ (2557) ได้ทำการวิจัยพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการค้นหาเบอร์โทรศัพท์นักวิจัยใน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 7 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์ภาพรวมของ ระบบงาน 2) การศึกษาเบื้องต้น 3) กำหนดความต้องการของระบบ 4) การออกแบบระบบ 5) การ พัฒนาระบบ 6) การทดสอบระบบ 7) การวิเคราะห์และประเมินผล ซึ่งผลการวิจัยพัฒนาเว็บไซต์ได้ ผลสำเร็จ คือสามารถค้นหาข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการใช้โทรศัพท์ได้ รวดเร็วมากขึ้น และความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจากผู้ใช้อุปกรณ์อยู่ในระดับดี

อุษณี ม้ารุ่งอรุณ (2559) ทำการวิจัยพัฒนาระบบการจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวล่วงหน้าก่อนครบกำหนดทุกระยะ 90 วัน ซึ่งเป็นภาระงานในความรับผิดชอบของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีขั้นตอนในการดำเนินการ 7 ขั้นตอนคือ 1) การวิเคราะห์ภาพรวมของระบบงานเดิม 2) การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดทำเอกสารและระบบการแจ้งเตือนล่วงหน้า 3) การกำหนดคุณสมบัติของระบบใหม่ที่ต้องการพัฒนา 4) การออกแบบระบบงานใหม่ 5) การพัฒนาระบบใหม่ 6) การทดลองใช้งานระบบใหม่ และ 7) การประเมินผลการพัฒนา ซึ่งการวิจัยได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์เอกเซลในการพัฒนาระบบจัดทำเอกสารและระบบแจ้งเตือน ส่วนการประเมินผลนั้นผู้วิจัยดำเนินการโดยการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งผลการประเมินการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น ในงานวิจัยนี้โดยภาพรวมมีความสอดคล้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและพันธกิจของหน่วยงาน และความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมเพราะสามารถใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจากการวิจัยได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการพิมพ์เอกสารและการรายงานตัวทุกระยะ 90 วัน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จินตนา ธนัชนศักดิ์ และคณะ (2562) ทำการวิจัยการบริหารกระบวนการติดตามหนี้ ซึ่งเป็นระบบครบวงจรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อ การบริหารกระบวนการติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพนั้นจึงได้มีแนวคิดพัฒนาและปรับปรุงระบบการติดตาม หนี้ให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการลูกหนี้โดยการดำเนินการติดตามทวงหนี้เพื่อไม่ให้สูญเสียวินัยได้จึงทำให้ต้องมีจัดการข้อมูลบัญชีลูกหนี้ค้างชำระในรายงานระบบบัญชีและรายงานข้อมูลลูกหนี้ (Aging) จำนวนมาก และจากเดิม การจัดทำหนังสือติดตามทวงหนี้เป็นแบบ Manual ประมาณ 20,000 ฉบับต่อปี ทำให้ข้อมูลในการติดตามหนี้มีโอกาส คลาดเคลื่อน และมีความล่าช้า อีกทั้งข้อความและรูปแบบหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภทกลุ่มลูกหนี้มีความแตกต่างกัน การติดตามทวงหนี้ความยุ่งยากไม่มีความคล่องตัวเกิดโอกาสได้รับชำระเงินจากลูกหนี้ล่าช้าเพื่อมิให้ทำให้การบริหารกระบวนการติดตามหนี้ซึ่งเป็นระบบครบวงจรมีการจัดการข้อมูลบัญชีลูกหนี้และรายงานลูกหนี้ที่มาชำระเกินกำหนด การจัดทำรายงานสถิติรายงานผล ในการนำเสนอผู้บริหาร จึงนำมาซึ่งการคิดวิเคราะห์บูรณาการ พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการติดตามหนี้ทั้งลูกหนี้ภายในและภายนอกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่มีมากโดยการพัฒนาและออกแบบโปรแกรมในระบบ SAP ให้รองรับรายการข้อมูลลูกหนี้ (Aging) สถานะหนี้ค้างชำระ โดยแยกอายุหนี้ที่เกินกำหนดตามช่วงอายุหนี้ ตามประเภทสถิติของทุกหน่วยงานหรือบุคคล ให้สามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ และรายละเอียดประกอบแบบการติดตามหนี้โดยใช้ฐานข้อมูล SAP ในระบบได้โดยอัตโนมัติ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น รายงานสถานะลูกหนี้เรียกดู แบบReal Time ได้ ซึ่งข้อมูลรายงานที่ได้นั้น รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

อลงกรณ์ ศุภธำรง (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ของผู้ใช้งานโปรแกรมสตรีม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานโปรแกรม ได้แก่ คุณภาพพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพพระบบ ความเสถียรภาพ ความง่ายในการเข้าถึง ความรวดเร็วความปลอดภัยในการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมสตรีม ซึ่งควรจะต้องมุ่งเน้นคุณภาพของระบบในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน มิติความมีเสถียรภาพ มิติความเร็วในการตอบสนอง เพื่อให้เกิดการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสตรีมที่มากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากที่สุด

สรรรค์ชัย กิตียนันท์และคณะ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายและความพึงพอใจในการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ พบว่าความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านคุณภาพการความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอยู่ในระดับดี

พัฒนา พรหมณีและคณะ (2563) ทำการวิจัยเรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำ ซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบคุณลักษณะของงาน ในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ที่นิยมคือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบ และอย่างถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎีของการวัดผล ประเมิน ผลและแปลผล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามความต้องการต่อไป

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ “เรื่อง พัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account” งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่ติดตามลูกหนี้เงินยืม เนื่องจากยอดลูกหนี้ที่ค้างชำระมีปริมาณมาก และในการติดตามลูกหนี้เงินยืม มีขั้นตอน การทำงานที่มีความสลับซับซ้อนของการติดตามหนี้ ทำให้ข้อมูลในการติดตามหนี้มีโอกาสคลาดเคลื่อน และมีความล่าช้า การจัดทำหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภทกลุ่มลูกหนี้มีความแตกต่างกัน การจัดทำหนังสือติดตามติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมมีความยุ่งยากไม่มีความคล่องตัว จึงมีการพัฒนาและออกแบบโปรแกรมในระบบ Grow Account สามารถออกหนังสือติดตามติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมได้โดยแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบ Grow Account ให้รองรับรายการข้อมูลลูกหนี้สถานะหนี้ค้างชำระ โดยแยกอายุหนี้ที่เกินกำหนดตามช่วงอายุหนี้ ให้สามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ และรายละเอียดประกอบ แบบการติดตามหนี้โดยใช้ฐานข้อมูล เพื่อนำมารองรับการทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุดในกระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมอย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น รายงานสถานะลูกหนี้เรียกดูแบบตามเวลาปัจจุบันได้ ซึ่งข้อมูลรายงานที่ได้นั้น รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และวิธีการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยการพัฒนาเพื่อศึกษาการติดตามการใช้งานระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม โดยมีกำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจำนวน 10 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 8 คน (โดยไม่เก็บ จากหัวหน้างานและผู้วิจัย) วิธีการสุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบวิธีเจาะจง

### ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 8 คน และหัวหน้างาน

### ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. ศึกษาภาพปัญหา สํารวจ สังเกต จดบันทึก ศึกษาขั้นตอน และปัญหาของการติดตามติดตามลูกหนี้คํ่าเงินยืมลูกหนี้เงินยืม ขั้นตอนการวิจัยพัฒนารูปแบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมกรณีร่างรูปแบบจากการวิเคราะห์เอกสารและการศึกษาจากสภาพจริง (วาโร เฟิงส์วีสดี, 2553) เพื่อนํามาประยุกต์ในการพัฒนารูปแบบการจัดการติดตามลูกหนี้เงินยืม
2. ศึกษาและวิเคราะห์ สังเคราะห์จากการศึกษาปัญหาสภาพจริงของการดำเนินการติดตามลูกหนี้เงินยืม ที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานด้านการติดตามติดตามลูกหนี้คํ่าเงินยืมลูกหนี้เงินยืม
3. ศึกษาและรวบรวม กฎระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนด และศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดปัญหาที่เป็นเหตุให้ต้องมีการพัฒนาระบบ จากสภาพปัญหาการปฏิบัติงานจริง และวิเคราะห์ขั้นตอนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ที่จะจัดทำมีข้อมูลเบื้องต้น เพื่อจัดเป็นฐานข้อมูลที่จำเป็นต่อไปในการพัฒนาโปรแกรม กำหนดคุณลักษณะความต้องการและออกแบบระบบร่วมกับโปรแกรมเมอร์ในการดำเนินการพัฒนาโปรแกรม
4. สํารวจความคิดเห็น ด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาปัจจุบันของการดำเนินงาน การติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เป็นวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ (พิพัฒน์ บุราณกลัศ และคณะ, 2557)
5. สรุปโดยการวิเคราะห์สาเหตุและสังเคราะห์ข้อมูลปัญหาที่พบ สํหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานติดตามลูกหนี้คํ่าเงินยืม



6. ศึกษาแนวคิดการจัดการเทคโนโลยี (พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ (2553 : 358-359) (พิพัฒน์ บุณณกลีศและคณะ, 2557) โดยผสมผสานแนวคิดเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกันสำหรับสร้างเป็นกระบวนการจัดการที่สามารถลดเวลาและขั้นตอนการทำงาน ทดแทนการทำงานเดิมและสามารถถ่ายทอดเพื่อปรับใช้งานระบบได้

7. ขั้นตอนการการวิจัยการพัฒนาการออกแบบ รูปแบบแนวคิดการทำงานของระบบ และมีส่วนร่วมในการออกแบบหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายกับผู้ดูแลระบบ Grow Account โดยออกแบบข้อความหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ออกมาเป็นรูปแบบเป็นหนังสือบันทึกข้อความอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการทำงานสามารถปฏิบัติงานด้านติดตามติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ได้รวดเร็วขึ้น

8. ทดลองระบบการเชื่อมข้อมูลของสถานะลูกหนี้ในรายงานลูกหนี้เกินกำหนด และการออกหนังสือบันทึกติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ด้วยระบบ Grow Account โดยเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 8 คน

9. นำปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากระยะที่ 1 มาปรับปรุงและแก้ไขระบบ Grow Account

10. ทดลองระบบระยะที่ 2 จัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงิน หลังทดลองระบบ Grow Account มิติ การติดตามหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย เป็นรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้วย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

11. สรุปข้อเสนอแนะจากการทดลองใช้งานระบบ Grow Account และปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นก่อนไปใช้ปฏิบัติจริง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา บทความ วารสารวิชาการ สืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (Internet) และงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview)

2.1 ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อคำถามสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการใช้แบบสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่การเงิน

2.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะ ประเด็น

ความสำคัญ และสรุปข้อมูล

2.4 ผู้วิจัยได้ออกแบบแนวคิดและช่วยออกแบบหนังสือติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมกับผู้ดูแลระบบบัญชี 3 มิติ และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 8 คน

2.5 ผู้วิจัยได้นำผลทางจากทดลองใช้โปรแกรมนำไปประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบติดตามหนังสือติดตามลูกหนี้ติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมเป็นรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อได้ข้อมูล คลอบคลุมประเด็นอย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่มุ่งศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลดังนี้ เพื่อศึกษาปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมและเพื่อได้วิธีการแก้ไขปัญหาการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม แบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ใช้การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวัดและได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

1. แบบสัมภาษณ์การวิจัยในหัวข้อแบบสัมภาษณ์มี 2 ส่วน คือ 1. สอบถามปัญหาในการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย 2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยการสัมภาษณ์ มีจุดบันทึกสัมภาษณ์ และนำมาสรุปพิมพ์ข้อมูลสัมภาษณ์ใส่ในแบบสัมภาษณ์

2. แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำงานด้วยมือและหลังการใช้งานระบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ประเมินความคิดเห็นการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ในการจัดการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย โดยการเปรียบเทียบกับการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ กับ การนำระบบโปรแกรม Grow Account โดยเชื่อมโยงข้อมูลรายการยอดค้างเงินยืมกับออกหนังสือติดตามลูกหนี้ รูปแบบข้อความหนังสือติดตามลูกหนี้อัตโนมัติ แบบประเมินความคิดเห็น สอบถามตามสมมติฐาน 5 ด้าน คือ 1. ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account 2. ด้านรูปแบบโปรแกรมระบบ Grow Account 3. ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account 4. คุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account 5. ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบฯ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด = 5, มาก = 4, ปานกลาง = 3, น้อย = 2, น้อยที่สุด = 1 นำคะแนนที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ย (Mean) แล้วกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด 2553 อ้างถึงใน สุนิสา รัตนประยูร 2559)

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ด้วยระบบ Grow Account โดยวัดความพึงพอใจด้านเนื้อหาของคู่มือฯ ด้านประโยชน์การนำไปใช้ และด้านรูปแบบของระบบ Grow Account และได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความตรงตามเนื้อหา

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินระดับประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ได้กำหนดเกณฑ์ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2556, 121) ดังนี้ การกำหนดค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แต่ละระดับมีความหมายและเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินระดับความคิดเห็นด้วย/ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการเบิกจ่ายเงินที่ใช้คู่มือ ได้กำหนดเกณฑ์ตามแนวคิดของบุญชม ศรีสะอาด (2556, 121) ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 4.51 - 5.00

ระดับ 4 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับมาก

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 3.51 - 4.50

ระดับ 3 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 2.51 - 3.50

ระดับ 2 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับน้อย

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 1.51 - 2.50

ระดับ 1 หมายถึง ความพึงพอใจ/เห็นด้วย อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับเกณฑ์การให้คะแนน 1.00 - 1.50

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยนำข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้จากแบบสอบถามในการทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาทำการวิเคราะห์ให้อยู่เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประเมินความคิดเห็นเจ้าหน้าที่งานการเงินบัญชี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account รายงานผลการศึกษาการนำโปรแกรมไปใช้

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าเฉลี่ย (Mean)

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D)

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดย สถิติ t - test แบบ dependent คือการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากข้อมูลก่อน - หลัง จากกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน โดยจะใช้ทดสอบในส่วนกลุ่มของเจ้าหน้าที่งานการเงินบัญชี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชีจำนวน 8 คน และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาแก้ไขและพัฒนาในการดำเนินงานด้านการติดตามลูกหนี้เงินยืม และข้อมูลเพิ่มเติมจากแบบสอบถาม โดยการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อนำปรับปรุงและพัฒนาระบบ โดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาปัญหาของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย สัมภาษณ์เชิงลึกของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายจำนวน 8 คน เพื่อได้ข้อมูลถึงปัญหาในการติดตามลูกหนี้เงินยืม และได้วิธีการทำงานเพื่อให้แก้ไขปัญหา โดยการทดลองนำโปรแกรมระบบที่มีอยู่มาเพิ่มการทำงานของโปรแกรมระบบ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ ก่อนใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนานำไปใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังการนำโปรแกรมระบบ Grow Account มาใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ด้วยสถิติ  $t$  - test แบบ Dependent ระหว่างการจัดทำการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยมือและหลังทดลองการนำโปรแกรมระบบ Grow Account ไปใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

- 5.1 การประเมินความความคิดเห็นด้วยของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ระหว่างการจัดทำการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยมือและหลังทดลองการนำโปรแกรมระบบ Grow Account ไปใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

- 5.2 การประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบ Grow Account เป็นการทดสอบว่าโปรแกรมมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง เพื่อจะได้ทำการปรับปรุงพัฒนาแก้ไขให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปใช้ให้เหมาะสมกับการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายต่อไป

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

6.1 สามารถพัฒนาคำสั่งงาน (รายงานการคืนเงินยืม) โดยสามารถออกพร้อมกับการแสดงผลต่อจากการบันทึกข้อความติดตามลูกหนี้เงินยืมค้างเกินกำหนด

6.2 รายงานการออกใบทางเงินยืม เพิ่มช่องรายการเบอร์โทรศัพท์ของผู้ยืม เพื่อสะดวกในการติดต่อ

### ผลการสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ ก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม

ตารางที่ 1 สรุปผลภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

รายการประเมินความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account	2.53	0.56	ปานกลาง	4
2. ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	2.63	0.58	ปานกลาง	2
3. ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	2.63	0.35	ปานกลาง	1
4. คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	2.43	0.76	น้อย	5
5. ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	2.55	0.52	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>2.55</b>	<b>0.55</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.55$ , S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}= 2.63$ , S.D. = 0.35) ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ ( $\bar{X}=2.63$ , S.D. = 0.58) ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมโดยตรงจ่าย

( $\bar{X}$  = 2.55, S.D. = 0.52) และด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}$  = 2.53, S.D. = 0.56) อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}$  = 2.43, S.D. = 0.76) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ ก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน**

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของการทำงานการใช้โปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	2.63	0.74	ปานกลาง	2
2. สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.38	0.52	น้อย	4
3. ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	2.63	0.52	ปานกลาง	1
4. การทำงานของระบบที่สร้างมีความครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง	2.50	1.07	ปานกลาง	3
ผลรวม	2.53	0.56	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.53, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย อยู่ในลำดับสูงที่สุด ( $\bar{X}$  = 2.63, S.D. = 0.52) รองลงมา ได้แก่ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}$  = 2.63,

S.D. = 0.74) การทำงานของระบบที่สร้างมีความครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง ( $\bar{X}$ =2.50, S.D. = 1.07) และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}$ =2.38, S.D. = 0.52) มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับรูปแบบของโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย	2.63	0.52	ปานกลาง	1
2. การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงานและ หนังสือติดตามลูกหนี้ตรงจ่าย สวยงามและ เหมาะสม	2.63	0.74	ปานกลาง	2
ผลรวม	2.63	0.58	ปานกลาง	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งาน ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.52) และการออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงานและหนังสือติดตามลูกหนี้ตรงจ่าย สวยงามและเหมาะสม ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.74) ตามลำดับ



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรม			
	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบในการเรียกใช้งานของระบบ	2.63	0.52	ปานกลาง	1
2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าหนี้เงินยืมตรงจ่าย	2.63	0.52	ปานกลาง	1
ผลรวม	2.63	0.35	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านรู้ขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบในการเรียกใช้งานของระบบ ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.52) และ มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าหนี้เงินยืมตรงจ่าย ( $\bar{X}$ =2.63, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
1. การใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่าย	2.63	0.92	ปานกลาง	1
2. ประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม	2.38	1.06	น้อย	3
3. การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายได้	2.25	1.04	น้อย	5
4. การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายได้	2.38	0.52	น้อย	4
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	2.50	0.76	ปานกลาง	2
<b>ผลรวม</b>	<b>2.43</b>	<b>0.76</b>	<b>น้อย</b>	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ( $\bar{X}=2.43$ , S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่าย ( $\bar{X}=2.63$ , S.D. = 0.92) และ การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายได้ ( $\bar{X}=2.50$ , S.D. = 0.76) สำหรับด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบที่มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมทรองจ่ายได้ ( $\bar{X}=2.38$ , S.D. = 0.52) และ ประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 1.04) ตามลำดับ

การสรุปข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้  
โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในภาพรวม

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ด้านการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้	2.25	0.71	น้อย	4
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้	2.38	0.52	น้อย	3
3. ความสะดวกในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	2.25	0.89	น้อย	5
4. ความน่าเชื่อถือของระบบระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	2.88	0.64	ปานกลาง	2
5. ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	3.00	0.53	ปานกลาง	1
<b>ผลรวม</b>	<b>2.55</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account) โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=2.55$ , S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบระบบโปรแกรมระบบ ( $\bar{X}=3.00$ , S.D. = 0.52) และระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรง ( $\bar{X}=2.88$ , S.D. = 0.64) สำหรับการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้ ( $\bar{X}=2.38$ , S.D. = 0.52) ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้ ( $\bar{X}=2.25$ , S.D. = .071) และ ความสะดวกในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรง ( $\bar{X}=2.25$ , S.D. = 0.89) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้  
โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 7 สรุปผลภาพรวมการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย  
โดยใช้โปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

รายการประเมินความคิดเห็น	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account	4.81	0.44	มากที่สุด	1
2. ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	4.38	0.44	มาก	5
3. ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Account	4.69	0.46	มากที่สุด	4
4. คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Account	4.70	0.39	มากที่สุด	3
5. ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืม ตรงจ่ายด้วย การใช้โปรแกรมระบบ Account	4.80	0.41	มากที่สุด	2
<b>ผลรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย โดยใช้  
ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.68$ , S.D. = 0.43)  
เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ด้านการทำงาน  
ของโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.81$ , S.D. = 0.44) ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืม  
ตรงจ่ายด้วย ( $\bar{X}=4.80$ , S.D. = 0.41) คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.70$ ,  
S.D. = 0.39) และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.69$ , S.D. = 0.46) อยู่ใน  
ระดับมากที่สุด ส่วนด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.38$ , S.D. = 0.44) อยู่  
ในระดับมาก ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังการใช้  
โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ  
Grow Account

(n = 8)

ด้านการทำงานของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของการทำงานการใช้โปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	4.75	0.46	มากที่สุด	3
2. สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.88	0.35	มากที่สุด	1
3. ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.88	0.35	มากที่สุด	1
4. การทำงานของระบบที่สร้างมีความครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง	4.75	0.71	มากที่สุด	4
<b>ผลรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>0.44</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.81$ , S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย ( $\bar{X}=4.88$ , S.D. = 0.35) ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ( $\bar{X}=4.75$ , S.D. = 0.46) และ การทำงานของระบบที่สร้างมีความครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง ( $\bar{X}=4.75$ , S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับรูปแบบของโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย	4.63	0.74	มากที่สุด	1
2. การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงาน และหนังสือติดตามลูกหนี้ สวยงามและเหมาะสม	4.13	0.35	มาก	2
ผลรวม	4.38	0.44	มาก	

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.38, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย ( $\bar{X}$ =4.63, S.D. = 0.74) และ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงานและหนังสือติดตามลูกหนี้ สวยงามและเหมาะสม ( $\bar{X}$ = 4.13, S.D. = 0.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการใช้งาน โปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบในการเรียกใช้งานของระบบ	4.75	0.46	มากที่สุด	1
2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าหนี้เงินยืมทตรงจ่าย	4.63	0.52	มากที่สุด	2
ผลรวม	4.69	0.46	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$ =4.69, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณา ด้านขั้นตอนการของโปรแกรมระบบ Grow Account พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบในการเรียกใช้งานของระบบ ( $\bar{X}$ =4.75, S.D. = 0.46) และ มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าหนี้เงินยืมทตรงจ่าย ( $\bar{X}$ =4.63, S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

คุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับของคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. การใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืม ทตรงจ่าย	4.88	0.35	มากที่สุด	1
2. ประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือ ติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่าย	4.5	0.53	มากที่สุด	4
3. การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการ ติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่ายได้	4.63	0.52	มากที่สุด	3
4. การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตาม ลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่ายได้	4.75	0.46	มากที่สุด	2
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล ของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	4.75	0.46	มากที่สุด	2
<b>ผลรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>0.39</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านด้านคุณภาพการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.70$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการของโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ การใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่าย ( $\bar{X}=4.88$ , S.D. = 0.35) การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่ายได้ และ ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.75$ , S.D. = 0.46) การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่ายได้ ( $\bar{X}=4.63$ , S.D. = 0.52) และ ประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่าย ( $\bar{X}=4.50$ , S.D. = 0.53) ตามลำดับ



ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ระดับความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมระบบ			
	$\bar{X}$	SD	ผลประเมิน	ลำดับ
1. ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้	4.63	0.52	มากที่สุด	3
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้	4.75	0.71	มากที่สุด	2
3. ความสะดวกในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.88	0.35	มากที่สุด	1
4. ความน่าเชื่อถือของระบบระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	4.88	0.35	มากที่สุด	1
5. ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.88	0.35	มากที่สุด	1
<b>ผลรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>0.41</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.80$ , S.D. = 0.41) เมื่อพิจารณาด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ความน่าเชื่อถือของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account และ ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ( $\bar{X}=4.88$ , S.D. = 0.35) ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ( $\bar{X}=4.75$ , S.D. = 0.71) และ ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ( $\bar{X}=4.63$ , S.D. = 0.52) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการ  
จัดทำารติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรม  
ระบบ Grow Account ในภาพรวม

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้  
โปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ด้านการทำงานของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t - test	p - value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account	4.81	2.53	2.28	11.91*	0.00
2. ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	4.38	2.63	1.75	5.35*	0.00
3. ขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	4.69	2.63	2.06	9.36*	0.00
4. คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	4.70	2.43	2.28	7.59*	0.00
5. ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืม ทตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account	4.80	2.55	2.25	12.48*	0.00
<b>ผลรวม</b>	<b>4.68</b>	<b>2.55</b>	<b>2.12</b>	<b>10.67</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจก่อนและหลังทดลอง  
งานใช้ระบบฯ ด้านการทำงานของระบบโปรแกรม Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่า  
ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการ  
เปรียบเทียบในภาพรวมพบว่า มีความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมทตรงจ่ายด้วยการใช้งาน  
โปรแกรมระบบ Grow Account คิดเห็นด้วกับการนำระบบโปรแกรมฯ มาใช้งาน รวมทั้งด้านการ  
ทำงานของโปรแกรมระบบฯ และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำ การ  
ติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ  
Grow Account จำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำ การติดตามลูกหนี้เงิน  
ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านการทำงานของระบบ  
โปรแกรม Grow Account

(n = 8)

ด้านการทำงานของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t - test	p - value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	4.75	2.63	2.13	7.20*	0.00
2. สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.88	2.38	2.50	13.23*	0.00
3. ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้ อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย	4.88	2.63	2.25	13.75*	0.00
4. การทำงานของระบบที่สร้างมีความ ครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง	4.75	2.50	2.25	5.46*	0.00
<b>ผลรวม</b>	<b>4.81</b>	<b>2.53</b>	<b>2.28</b>	<b>11.91</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็น ก่อนและหลังทดลองงานใช้ระบบฯ  
ด้านการทำงานของระบบโปรแกรม Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่า มีระดับความเห็น  
ด้วยในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าด้านการทำงานของ  
ระบบโปรแกรม Grow Account มีความคิดเห็นว่า ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account สามารถ  
แยกรายการข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย ทั้งนี้ยังคิดเห็นว่าการนำระบบโปรแกรมฯ  
มาใช้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็น  
ปัจจุบัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงินระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ด้านรูปแบบของโปรแกรมระบบ Grow Account	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t - test	p - value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย	4.63	2.63	20.00	5.29*	0.00
2. การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงาน และหนังสือติดตามลูกหนี้ สวยงามและเหมาะสม	4.13	2.63	1.50	3.97*	0.01
<b>ผลรวม</b>	<b>4.38</b>	<b>2.63</b>	<b>1.75</b>	<b>5.35</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นก่อนและหลังทดลองงานใช้ระบบฯ ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความคิดเห็นว่า ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบฯ การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงินระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

ขั้นตอนการใช้งาน	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t - test	p - value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ ในการเรียกใช้งานของระบบ	4.75	2.63	2.13	9.38*	0.00
2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกค้าเงินยืมทดรองจ่าย	4.63	2.63	20.00	7.48*	0.00
<b>รวม</b>	<b>4.69</b>	<b>2.63</b>	<b>2.06</b>	<b>9.36</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นก่อนและหลังทดลองงานใช้ระบบฯ ด้านขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่ามีระดับความคิดเห็นในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เห็นได้ว่าด้านขั้นตอนการใช้งานของโปรแกรมระบบ Grow Account มีความสะดวกและรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ ในการเรียกใช้งานของระบบ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ในการจัดทำารติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านคุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account

(n = 8)

คุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t test	p value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. การใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.88	2.63	2.25	6.15*	0.00
2. ประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.50	2.38	2.13	4.82*	0.00
3. การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้	4.63	2.25	2.38	5.66*	0.00
4. การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้	4.75	2.38	2.38	12.98*	0.00
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมระบบ Grow Account	4.75	2.50	2.25	7.18*	0.00
<b>ผลรวม</b>	<b>4.70</b>	<b>2.43</b>	<b>2.28</b>	<b>7.59</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 ผลการเปรียบเทียบระดับระดับความคิดเห็นก่อนและหลังทดลองงานใช้ระบบฯ ด้านคุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เห็นได้ว่าด้านคุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบฯ การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้ ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมระบบฯ และการใช้โปรแกรมระบบฯ มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำารติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบ Grow Account

(n = 8)

ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	ค่าเฉลี่ย		D (ผลต่าง)	t - test	p - value
	หลังใช้	ก่อนใช้			
1. ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.63	2.25	2.38	7.33*	0.00
2. ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.75	2.38	2.38	9.03*	0.00
3. ความสะดวกในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย	4.88	2.25	2.63	8.10*	0.00
4. ความน่าเชื่อถือของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account	4.88	2.88	2.00	10.58*	0.00
5. ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	4.88	3.00	1.88	15.00*	0.00
<b>ผลรวม</b>	<b>4.80</b>	<b>2.55</b>	<b>2.25</b>	<b>12.48</b>	<b>0.00</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจก่อนและหลังทดลองงานใช้ระบบฯ ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานระบบ Grow Account ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เห็นได้ว่าความพึงพอใจความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ความน่าเชื่อถือของระบบโปรแกรมระบบฯ และความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ผู้วิจัยทำการศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาของการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม 2) พัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม และ 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อผู้ใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา กระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account มีระดับความคิดเห็นเท่ากัน ( $\bar{X}$ =2.63) ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}$  =2.55) ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}$  =2.53) และด้านคุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}$ =2.43) ตามลำดับ



## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.68$ ) ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.81$ ) ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วย ( $\bar{X}=4.80$ ) คุณภาพการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.70$ ) และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.69$ ) และด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ( $\bar{X}=4.38$ ) ตามลำดับ

## 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดการติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบสมมติฐานที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลักเมื่อพบว่าค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดการติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวม พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account มีความพึงพอใจสูงหลังจากได้มีการทดลองใช้โปรแกรม ในด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account

## 4. การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

จากการศึกษาการพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ระหว่างการติดตามลูกหนี้เงินยืมจัดทำด้วยมือ

และหลังทดลองการนำโปรแกรมระบบ Grow Account ไปใช้ในการจัดทำารติดตามลูกหนี้เงินยืม หลังการทดลองนำโปรแกรมระบบไปใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมของงานการเงินและบัญชี พบว่า การจัดทำารติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือทำให้เกิดความล่าช้าของการนำเสนอข้อมูล การนำข้อมูลไปจัดทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม หลังจากการนำโปรแกรมระบบไปทดลองใช้ในการติดตามลูกหนี้เงินยืม ซึ่งผลจากการประเมินทั้ง 5 ด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในกระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account มากกว่าการจัดทำารติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ เพราะการทำงานของระบบที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีสามารถทำตามลูกหนี้เงินยืมกันได้ ทำให้กระบวนการในการติดตามลูกหนี้เงินยืมลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น ระบบที่เข้าใจง่าย และทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้สามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรงานการเงินและบัญชีมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืมที่ตรงจ่าย โดยใช้ระบบโปรแกรมระบบ Grow Account โดยให้ความเห็นว่ารูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งาน และมีขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาคุณภาพการใช้งานให้มีความทันสมัยขึ้น ตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร ลิขิตวงศ์ขจร (2551) ได้ทำการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของซอฟต์แวร์ ราคา ความง่ายในการใช้งาน บริการหลังการขาย ซอฟต์แวร์ปฏิบัติตามกฎระเบียบของกรมสรรพากร และความมั่นคงและชื่อเสียงผู้ขาย ตามลำดับ คุณสมบัติของผู้บริหารที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชีมากที่สุด คือ ระดับการศึกษาของผู้บริหาร ลักษณะของกิจการที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ซอฟต์แวร์ทางการบัญชี ได้แก่ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวนพนักงานบัญชี รายได้ต่อปี การจัดทำบัญชี และลักษณะการจดทะเบียน

## 2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามลูกหนี้เงินยืมด้วยมือ หลังทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำแนกเป็นรายด้าน

บุคลากรงานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีความคิดเห็นหลังจากได้มีการทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ด้านการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วย เป็นโปรแกรมที่มีคุณภาพในการใช้งาน และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีรูปแบบการใช้งานโปรแกรมที่ง่าย ช่วยส่งเสริมการทำงานที่คล่องตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรันดร บุษวดใช้ (2557) ได้ทำการวิจัยพัฒนาเว็บไซต์สำหรับการค้นหาเบอร์โทรศัพท์นักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ 7 ขั้นตอน คือ 1) วิเคราะห์ภาพรวมของระบบงาน 2) การศึกษาเบื้องต้น 3) กำหนดความต้องการของระบบ 4) การออกแบบระบบ 5) การพัฒนาระบบ 6) การทดสอบระบบ 7) การวิเคราะห์และประเมินผล ซึ่งผลการวิจัยพัฒนาเว็บไซต์ได้ผลสำเร็จ คือสามารถค้นหาข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของนักวิจัยในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานสามารถจัดทำรายงานการใช้โทรศัพท์ได้รวดเร็วมากขึ้น และความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นจากผู้โปรแกรมอยู่ในระดับดี

## 3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account ในภาพรวม

จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในการจัดทำติดตามลูกหนี้เงิน ระหว่างหลังทดลองใช้ และก่อนทดลองใช้โปรแกรมระบบ Grow Account พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อติดตามทวงถามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมฯ สูงขึ้นหลังจากได้มีการทดลองใช้โปรแกรม ไม่ว่าจะป็นในด้านการทำงานของโปรแกรมระบบ Grow Account ด้านความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนา พรหมณีและคณะ (2563) ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ความพึง

พอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำ ซึ่งแสดงออกมาเป็น ความชอบหรือความไม่ชอบคุณลักษณะของงาน ในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และใน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจในงานเป็นการ ประเมินความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ที่นิยมคือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบและอย่างถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎีของการวัดผล ประเมิน ผลและแปลผล เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามความต้องการต่อไป

#### 4. การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ทั้ง 5 ด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี มีความคิดเห็นและมีความพึงพอใจ ต่อการพัฒนาโปรแกรมระบบ Grow Account เพื่อใช้กระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืมทดรองจ่าย เพราะในการทำงานของระบบที่เข้าใจง่าย ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำการติดตามลูกหนี้เงินยืมได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน ลดระยะเวลาในการทำงานรวดเร็วขึ้น เป็นระบบที่เข้าใจง่าย และทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอลงกรณ์ ศุภธำรง (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์ของผู้ใช้งานโปรแกรม สตรีม เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานโปรแกรม ได้แก่ คุณภาพระบบ ความง่ายในการใช้งาน ความปลอดภัยในการใช้งาน ความรวดเร็วในการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพระบบ ความเสถียรภาพ ความง่ายในการเข้าถึง ความรวดเร็วความปลอดภัยในการใช้งาน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมสตรีม ซึ่งควรจะต้องมุ่งเน้นคุณภาพของระบบในมิติด้านความปลอดภัยของการใช้งาน มิติความมีเสถียรภาพ มิติความเร็วในการตอบสนอง เพื่อให้เกิดการใช้งานระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโปรแกรมสตรีมที่มากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งานมากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1.1 ควรพัฒนาด้านรูปแบบการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงานและหนังสือติดตามลูกหนี้ สวยงามและเหมาะสม

1.2 ควรพัฒนาด้านคุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account พัฒนาประสิทธิภาพของระบบที่ใช้ในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษางานวิจัยควรมีการพัฒนาโปรแกรมระบบ Grow Account เสริมเพิ่มเติม กระบวนการการทำงานของระบบ ให้สามารถเรียกรายงานรายละเอียดของการใช้งาน เช่น รายการคืบเงินยืม แสดงรายการพร้อมกันกับหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย เพื่อให้ได้คุณภาพมากยิ่งขึ้น ได้ข้อมูลรายการได้เร็ว และลดขั้นตอนการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ในรายงานการออกรายการติดตามลูกหนี้ทวงเงินยืม โดยเพิ่มข้อมูลระบุหมายเลขเบอร์โทรศัพท์ของผู้ยืมเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานในการติดต่อ

## บรรณานุกรม

- เกียรติคุณ เรื่องสุวรรณ. (2557). การวิเคราะห์ระบบบริหารเงินตราของราชการ:กรณีศึกษาวิทยาลัย  
การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ระหว่างปี งบประมาณ พ.ศ. 2553 –  
2557. วารสารการเมืองการปกครอง 7 (2) : 308-320.
- จตุรภัทร รุ่งแจ้งและ ฐานิตา ฮ่องฤกษ์. (2561) การศึกษาปัญหาการใช้ระบบงานบริหารการ  
ติดตามหนี้ค้างชำระ ของธนาคารออมสิน.
- จรรยา ชื่นอารมณ. (2562) การพัฒนาระบบจองเวลาใช้เครื่องมือห้องปฏิบัติการทันตวัสดุ คณะ  
ทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 6(2) : 70-79.
- จินตนา ธนัทธน, ณีภุชโรหิ ชาประดิษฐ์, และชลชัย นิงสานนท์. (2562). การบริหารกระบวนการ  
ติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. สำนักงาน  
เลขานุการคณะกรรมการจัดการประชุมที่คิวเอ็ม. 1-23.
- ชวชาติ พุ่มพวง. (2552). กระบวนการพัฒนาโปรแกรมการคืนเงินตราของจ่าย พนักงานของบริษัท  
คอนโทรลตาต้า (ประเทศไทย) จำกัด.
- ณัฐโชค คำพยอม และคณะ. (2557). ระบบบัญชี. สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563.จาก:  
<http://slideplayer.in.th/slide/1959106/>.
- นภาพร ลิขิตวงศ์ขจรและไพลิน ตรงเมธีรัตน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ซอฟต์แวร์  
ทางการบัญชีของหน่วยธุรกิจในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้า  
ไทย. 28 (1) : 33 - 47
- ปริญนันท์ วรรณเมธี. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของ  
อุตสาหกรรมการผลิต ในเขตกรุงเทพฯ. วารสารการประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 1  
(1) : 3 – 15
- บุตรี บุญโรจน์พงศ์. (2558). ทันสมัยในงานบัญชี. บทความวิชาการ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. สืบค้น  
เมื่อ 27 ตุลาคม 2563.  
จาก <http://www.hu.ac.th/academic/article/Ac/ModernInAccount.html>

- พิเชษฐ์ ยังกง. (2540). การสร้างแผนการสอนและการศึกษาประสิทธิภาพของแผนการสอนวิชา  
สังคมศึกษา ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เรื่องการดำเนินชีวิตของพุทธศาสนิกชน. ปรินญาณินพนธ์  
กศ.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสารมิตร.,
- พิพัฒน์ บุรณกลัศ และคณะ. (2557). การพัฒนารูปแบบการจัดการระบบติดตามหนี้ของผู้  
ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วารสารร่วมพลัง มหาวิทยาลัยเกริก. 32 (1) : 70-88
- พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และจีระศักดิ์ ทัพพา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ  
และการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน.วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษา  
เอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.). 26 (1) : 59-66.
- ทาริกา แยมะมั่ง และนันทวัจนันท์ ปัญญาศรนากรณ . (2562). การพัฒนาระบบบัญชีวิสาหกิจ  
ชุมชนเกษตรกรเลี้ยงกุ้ง ตำบล ห้วยม่วง อำเภอ กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม.  
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. 11(3).
- เมชยา ทำพิมาย. 2561. การพัฒนาระบบบัญชีสำหรับกลุ่มชาวบ้านที่ผลิตและจำหน่ายสินค้าหนึ่ง  
ตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ ในเขตอำเภอสว่างสะพุง จังหวัดเลย. การบัญชีและการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสารคาม. 10(2) : 29-40.
- เพ็ญลักษณ์ เกษฎา, ธีรวัตร ภูระธีรานรัชต์ และอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์. (2563). แนวทางการ  
พัฒนาการชำระหนี้ที่ค้างชำระหนี้เชื่อเพื่อการเกษตรของสมาชิกสหกรณ์ การเกษตร  
รัตนบุรี จำกัด อำเภอรัตนบุรี จังหวัดสุรินทร์ วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏสุรินทร์ 4 (1) : 14-26.
- วรกมล สันชุมภู. (2558). การพัฒนาระบบติดตามและประเมินการใช้งบประมาณประจำปีผ่าน  
อุปกรณ์เคลื่อนที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา.
- วาทีณี ศรีมหา. (2558). การพัฒนาวิธีการจัดทำบัญชีแบบมีส่วนร่วมของกองทุนหมู่บ้านในเขต  
ตำบลท่าแร่ จังหวัดสกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร : 7(13)
- วัฒนา เพ็ชรวงศ์. (2542). พฤติกรรมและความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการใช้บริการ 13.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทร  
วิโรฒ.

- สุวรรค์ชัย กิตติยานันท์ และคณะ. (2560). คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 4(2).
- สุนิสา รัตนประยูร.(2559). การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดทำบัญชีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ตำบลสถาน อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง :158-172.
- สุธาสิณี บุญประดิษฐ์ วิรภัทร อุดมศรี. (2561). การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริหารลูกหนี้เงินยืมมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.(รายงานผลการวิจัย).
- สุรชัย กังวล. (2558). การศึกษาความเข้มแข็งและการวิเคราะห์เหตุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินชุมชนในเขตภาคเหนือ. 20(1) :74-84.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภสิริ โสมาเกต. 2544. การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการเรียนและความพึงพอใจในการเรียนภาษาอังกฤษ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ระหว่างการเรียนรู้โดยโครงการกับการเรียนรู้ตามคู่มือครู. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (หลักสูตรและการสอน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อนงลักษณ์ หวามา (2556). การประเมินประสิทธิผลการควบคุม ภายในกระบวนการติดตามลูกหนี้จากการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ของบริษัท บริหารสินทรัพย์กรุง เทพพาณิชย์จำกัด. งานวิจัย
- อมรา อีร์ศรีวัฒน์. (2559). การผิदनัดชำระเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาในประเทศไทย : ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข : วิชาการบริหารธุรกิจ. 5(1) : 121-144.
- อานนท์ กระบอกโท (2543). ความพึงพอใจของนักศึกษาวิชาทหารที่มีต่อการฝึกวิชาทหารในหน่วยฝึกนักศึกษาวิชาทหาร จังหวัดทหารบกสกล ปีการศึกษา 2542. รายงานการศึกษา ค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุษณี ม้ารุ่งอรุณ. (2560). การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อจัดทำเอกสารสำคัญและระบบแจ้งเตือนการรายงานตัวทุกระยะ 90 วันของศูนย์การศึกษานักศึกษานานาชาติ. Mahidol R2R e-Journal. 4(1): 92-113.



Jacob Hattu. 2019. Kerugian negara dalam pemberian pinjaman dana berrulit bagi koperasi Universitas Pattimura, Fakultas Hukum. 22 (2): 71-78. 2614-2961 (ออนไลน์).

ILIE RĂSCOLEAN and SORIN-IULIU MANGU. (2014). การพัฒนาสินเชื่อที่ไม่ก่อผลในโรมาเนีย. **พงศาวดารของมหาวิทยาลัย Petrosani: เศรษฐศาสตร์** 2014: 14(2): 217-224.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

การวิจัยเรื่อง เรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ครั้งนี้ มีรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจรายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมินความคิดเห็น จำนวน 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

1. นางศิริพร โรจน์พิทักษ์กุล  
รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
2. นางรัตนา ยิ่งจิรวัดนชัย  
หัวหน้างานการเงินและบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
3. อาจารย์ ดร.ไกรรค์ เสงพะพรหม  
อาจารย์ประจำกลุ่มสาขาวิทยาการข้อมูล คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

## ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกโครงการวิจัย เรื่องการพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรม  
ระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของปัญหาในกระบวนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ซึ่งคำถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลลักษณะประชากรทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ของปัญหาในกระบวนการติดตามลูกหนี้

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสัมภาษณ์การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรม  
ระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ชื่อผู้วิจัย นางทีปกา รอบคอบ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

การดำเนินงานติดตามลูกหนี้เงินยืม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

1. ท่านพบปัญหาในการดำเนินงานติดตามลูกหนี้เงินยืม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
อย่างไรบ้าง

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

2. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

หมายเหตุ ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้ใช้ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม คือ เจ้าหน้าที่งานเงินและบัญชี

## ภาคผนวก ค

แบบสอบถามรายการประเมินความคิดเห็น การติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



## คำชี้แจง

แบบประเมินความคิดเห็น พิจารณาความคิดเห็นแบ่งออกเป็น ก่อน การทดลองใช้งานในระบบ Grow Account และ หลัง จากการทดลองใช้งานในระบบจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบประเมินความคิดเห็น ฉบับนี้ ซึ่งคำถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ความคิดเห็นของของเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ของปัญหาในกระบวนการติดตามลูกหนี้

**ส่วนที่ 2** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ค่าระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วย/ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย/ความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วย/ความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วย/ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วย/ความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### แบบประเมินความคิดเห็น

เรื่อง การพัฒนากระบวนการติดตามลูกหนี้ยืมตรงจ่าย ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
ตอนที่ 1 แสดงระดับการประเมินที่มีการใช้ระบบ

คำชี้แจง : พิจารณาความคิดเห็นแบ่งออกเป็น **ก่อน** การทดลองใช้งานในระบบ Grow Account และ **หลัง** จากการทดลองใช้งานในระบบ  
พิจารณาข้อความแต่ละข้อและกรณาใส่เครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องค่าระดับในแต่ละรายการ ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
ค่าระดับ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ค่าระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการประเมินความคิดเห็น	ก่อน					หลัง				
	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการทำงานของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account</b>										
1.1 ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน										
1.2 สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ										
1.3 โปรแกรมระบบ Grow Account สามารถแยกรายการข้อมูลลูกหนี้รายบุคคลที่ค้างชำระได้อย่างชัดเจน เข้าถึงได้ง่าย										
1.4 การทำงานของระบบที่สร้างมีความครอบคลุมกับการใช้งานได้จริง										
<b>2. ด้านรูปแบบ</b>										
2.1 การใช้คำสั่งในส่วนของเมนูมีความสะดวก ใช้งานง่าย										
2.2 การออกแบบรูปแบบฟังก์ชันการทำงานและหนังสือติดตามลูกหนี้ สวยงามและเหมาะสม										
<b>3. ขั้นตอนการใช้งาน</b>										
3.1 มีความสะดวกและรวดเร็วด้านการประมวลผลในการเรียกใช้งานของระบบ										
3.2 มีการเชื่อมโยงข้อมูลของลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย										
<b>4. คุณภาพการใช้งานระบบโปรแกรมระบบ Grow Account</b>										
4.1 การใช้โปรแกรมระบบ Grow Account มาพัฒนาการทำงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย										
4.2 ประสิทธิภาพของระบบในการทำหนังสือติดตามลูกหนี้เงินยืม										
4.3 การนำโปรแกรมมาใช้สามารถแก้ไขปัญหาการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้										
4.4 การนำโปรแกรมมาใช้มีประโยชน์ในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายได้										
4.5 ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของระบบ Grow Account										
<b>5. ความพึงพอใจในการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายด้วยการใช้งานโปรแกรมระบบ Grow Account</b>										
5.1 ความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูลลูกหนี้										
5.2 ความสะดวกและรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลลูกหนี้										
5.3 ความสะดวกในการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทำงานติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย										
5.4 ความน่าเชื่อถือของระบบโปรแกรมระบบ Grow Account										
5.5 ความสามารถของระบบช่วยให้การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง										
รวม										

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม .....

.....

.....

.....

.....

## ภาคผนวก ง

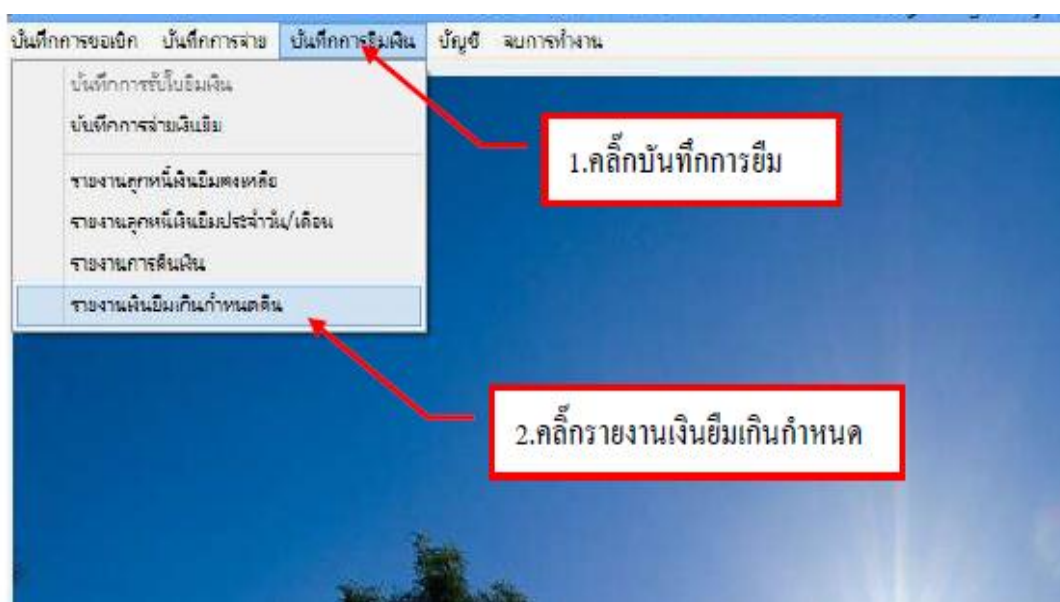
ขั้นตอนการติดตามลูกหนี้เงินยืม ด้วยโปรแกรมระบบ Grow Account ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
นครปฐม

## ขั้นตอนการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย

### การดำเนินการติดตามแบบเดิม

จัดทำรายงานและบันทึกข้อความ โดยผู้ปฏิบัติจัดทำระบุข้อมูลและข้อความด้วยตนเอง  
 เข้าระบบ โปรแกรมระบบ Grow Account

1. การเรียกรายงานลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน)



ภาพที่ 1 การเรียกรายงานลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน)

รายละเอียดของรายงานลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน) ในรูปแบบ Excel

1

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
 รายงานลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน)  
 ณ วันที่ 09/01/2564

ลำดับ ที่	วัน เดือน ปี	ใบยืมที่	ชื่อผู้ยืม	ผู้ค้ำประกัน	หน่วยงาน	วัตถุประสงค์	จำนวนเงิน ที่ยืม	จำนวนเงินคงค้าง	วันครบกำหนด	วันที่ติดตาม	เกินกำหนด วัน	หมายเหตุ
1	6/10/63					โครงการประกวดนักศึกษาต้นแบบคณะวิทยาการจัดการ ช่วงเวลาดำเนินการ	25,300.00	25,300.00	5/11/63	9/1/64	65	
2	8/10/63					กิจกรรม "นวมินทรนหาราชานุสรณ์" น้อมรำลึกพระมหากรุณาธิคุณเนื่องใน	91,320.00	16,000.00	7/11/63	9/1/64	63	
3	19/10/63					- ช่วงเวลาดำเนินการ 22-24/10/2563	83,100.00	83,100.00	18/11/63	9/1/64	52	
4	22/10/63					โครงการส่งเสริมความรัก ความสามัคคี : กิจกรรมพลังบวร "บ้าน วัด โรงเรียน"	101,100.00	101,100.00	21/11/63	9/1/64	49	
5	22/10/63					โครงการอบรมการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ และเทคนิคการเขียน	180,000.00	28,497.00	21/11/63	9/1/64	49	
6	22/10/63					จัดโครงการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกปฏิบัติงานวิชาชีพสาขาวิชาอาชีวอนามัย	3,010.00	2,566.00	21/11/63	9/1/64	49	
7	26/10/63					ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ช่วงเวลาดำเนินการ 28-30 ค.ศ.,	404,500.00	344,380.00	25/11/63	9/1/64	45	
8	26/10/63					จัดโครงการหนูน้อยลอยกระทง ช่วงเวลาดำเนินการ 29-30/10/2563	15,000.00	15,000.00	25/11/63	9/1/64	45	
9	26/10/63					โครงการอบรมการกำกับดูแลมาตรฐานสินค้าเกษตรเพื่อการส่งออก ช่วงเวลา	4,530.00	4,220.00	25/11/63	9/1/64	45	
10	26/10/63					โครงการคลินิกวิจัย ระยะที่ 1 ช่วงเวลาดำเนินการ 29 ตุลาคม 2563	5,150.00	5,150.00	25/11/63	9/1/64	45	
11	26/10/63					โครงการสืบสานประเพณีลอยกระทง ประจำปี 2563 ช่วงเวลาดำเนินการ วันที่	133,400.00	133,400.00	25/11/63	9/1/64	45	
12	29/10/63					การประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของ	49,610.00	28,730.00	28/11/63	9/1/64	42	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>							<b>1,096,020.00</b>	<b>787,443.00</b>				

ภาพที่ 2 รายงานลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน) ออกจากระบบโปรแกรม

2. ตรวจสอบรายงานการคืนเงินยืมรายบุคคลเพื่อนำข้อมูลสถานะ การคืนเงินนำมาระบุในรายงานของลูกหนี้เงินงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน) นำข้อมูลไปใส่ ดังภาพที่ 4

ประเภท	อ. ทุกประเภท	คำค้น	ค้นหา			
เลขที่อ้างอิง	เลขที่ใบยืม	วันที่	ชื่อผู้ยืม	จำนวนเงินที่ยืม	จำนวนเงินค้าง	ชื่อผู้ค้า
63A00639		08/07/2563	นางประจวบพร...	20,000.00	10,000.00	-

นำสถานะตรงนี้นำไปได้ในรายงานลูกหนี้

ลำดับ	วันที่คืน	เลขที่เอกสาร	จำนวนเงินคืน	จำนวนเงินคงค้าง	เลขที่เอกสารรับ	รายการ
2	13/08/2563	รอรับฎีกา	4,800.00	15,200.00		ค่าวัสดุ (ลูกหมอน) โครงการ
3	13/08/2563	รอรับฎีกา	749.00	14,451.00		ค่าวัสดุ (โพแทสเซียมคลอ
4	13/08/2563	รอรับฎีกา	2,300.00	12,151.00		ค่าวัสดุ (เนยสด) โครงการ
5	13/08/2563	รอรับฎีกา	670.00	11,481.00		ค่าวัสดุ (แก๊ส) โครงการพั
6	13/08/2563	รอรับฎีกา	625.00	10,856.00		ค่าวัสดุ (น้ำตาลทราย) โคร
7	13/08/2563	รอรับฎีกา	356.00	10,500.00		ค่าวัสดุ (ถุงพลาสติก) โคร
8	13/08/2563	รอรับฎีกา	500.00	10,000.00		ค่าวัสดุ (เหล็กดิน) โครงการ

ภาพที่ 3 รายงานการคืนเงินยืมรายบุคคล

3. จัดรูปแบบรายงานฯ และเลือกรายการที่ต้องแจ้งเตือนและจัดทำข้อมูลเพิ่มสถานะรายการค้ำเงินยืม รายบุคคล โดยเลือกจากจำนวนวันที่ค้างเกิน 30วัน และนำข้อมูลจากภาพที่ 3 รวบรวมในรายงานลูกหนี้ เงินยืมฯ ส่วนที่เพิ่มเติม

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม										
รายงานลูกหนี้เงินยืมงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน)										
ณ วันที่ 21/05/2563										
ลำดับ ที่	วัน เดือน ปี	ใบอิมที	หน่วยงาน	จำนวนเงิน	จำนวนเงินคงค้าง	วันครบกำหนด	เกินกำหนด วัน	สถานะลูกหนี้ในระบบ	สถานะลูกหนี้ในระบบ	
				คือ					รอรับฎีกา	ยังไม่ได้ดำเนินการ
1	21/1/63	บย.239/63	กองพัฒนานักศึกษา	1,588,880.00	1,588,880.00	1/2/63	110	รอรับฎีกา		1,588,880.00
2	20/2/63	บย.358/63	กองพัฒนานักศึกษา	1,387,150.00	1,387,150.00	21/3/63	61	ยังไม่ดำเนินการ		1,387,150.00
3	9/3/63	บย.408/63	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	45,000.00	45,000.00	8/4/63	43	ยังไม่ดำเนินการ		45,000.00
4	22/1/63	บย.278/63	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31,300.00	8,367.96	21/2/63	90	ยังไม่ดำเนินการ		8,367.96
5	5/3/63	บย.398/63	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	21,641.00	21,641.00	4/4/63	47	รอรับฎีกา	21,641.00	
6	9/3/63	บย.415/63	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	36,800.00	36,800.00	29/4/63	22	ยังไม่ดำเนินการ		36,800.00
7	5/3/63	บย.395/63	คณะครุศาสตร์	22,800.00	22,800.00	4/4/63	47	รอรับฎีกา	22,800.00	
8	3/2/63	บย.306/63	ชมรมบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	134,500.00	84,500.00	4/3/63	78	รอรับฎีกา	84,500.00	
9	4/12/62	บย.173/63	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	173,500.00	19,000.00	3/1/63	139	ยังไม่ดำเนินการ		19,000.00
10	12/3/63	บย.421/63	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	44,875.00	44,875.00	11/4/63	40	ยังไม่ดำเนินการ		44,875.00
11	11/12/62	บย.201/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	197,126.00	17,500.00	10/1/63	132	รอรับฎีกา	13,500.00	
12	2/1/63	บย.240/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	68,300.00	10,600.00	1/2/63	110	รอรับฎีกา	7,000.00	
13	27/1/63	บย.286/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	361,791.00	34,750.00	26/2/63	85	รอรับฎีกา	34,750.00	
14	20/2/63	บย.355/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	387,850.00	252,920.00	21/3/63	61	รอรับฎีกา+ยังไม่ดำเนินการ	238,000.00	4,940.00
15	20/2/63	บย.359/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	54,000.00	54,000.00	21/3/63	61	รอรับฎีกา	54,000.00	
16	27/2/63	บย.370/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	33,842.00	33,842.00	28/3/63	54	รอรับฎีกา	33,842.00	
17	9/3/63	บย.418/63	สำนักงานคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์	42,110.00	20,100.00	8/4/63	43	รอรับฎีกา	20,100.00	
18	11/12/62	บย.192/63	สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการสื่อสาร	158,490.00	80,410.00	10/1/63	132	รอรับฎีกา	80,410.00	

ภาพที่ 4 รายงานลูกหนี้เงินยืมงบประมาณ (ที่ค้างเกินกำหนดคืน) ส่วนเพิ่มเติม

4. จัดทำบันทึกข้อความติดตามลูกหนี้ค้ำเงินยืมเกินกำหนดรายบุคคลใส่รายละเอียดข้อความด้วยตนเอง โดยต้องระบุข้อความหลัก ดังนี้



**ด่วนที่สุด**

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ งานการเงินและบัญชี กองกลาง โทร. 0 3410 9300 ต่อ 3550

ที่ กง. 175/2563

วันที่ 13 มีนาคม 2563

เรื่อง ค้ำเงินยืมตรงจ่ายเกินกำหนด บย. [REDACTED] ณ 13 มี.ค. 2563

เรียน [REDACTED]

**เรื่องเดิม**

ตามที่ [REDACTED] ได้ทำสัญญายืมเงินตรงจ่ายจากงานการเงินและบัญชี เลขที่สัญญา บย. [REDACTED] เมื่อวันที่ 13/01/2563 เพื่อโครงการค่ายวิทยาศาสตร์ฯ ช่วงเวลาดำเนินการ 15-17 ม.ค. 2563 จำนวนเงินที่ยืม 99,800 บาท นั้น

**ข้อเท็จจริงระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

งานการเงินและบัญชีได้ตรวจสอบสัญญาการยืมเงินพบว่ายังมีหนี้ค้างจำนวน 21,600 บาท ซึ่งเป็น กำหนดเวลาชำระคืนเป็นเวลา 30 วัน จึงขอให้ท่านรีบส่งใช้ใบสำคัญ (ฎีกา) หรือเงินสด(ถ้ามี) เพื่อชดใช้เงิน ยืมให้เรียบร้อย พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการส่งใช้เงินยืมล่าช้า ภายในวันที่ 20 มีนาคม 2563 หากยังไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดงานการเงินฯ จำเป็นต้องรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อหักเงินเดือนหรือเงินอื่นๆที่ได้รับจากทางมหาวิทยาลัยส่งใช้เงินยืมตรงจ่ายจนกว่าจะครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการยืมเงินตรงจ่ายจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ข้อ 68 ในกรณีที่ผู้ยืมมิได้ชำระคืนเงินยืมภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ผู้อำนวยการกองคลังเรียกให้ชดใช้เงินยืมตามเงื่อนไขในสัญญาการยืมเงินให้เสร็จสิ้นไปโดยเร็วอย่างช้าไม่เกิน 30 วันนับแต่วันครบกำหนด

**ข้อพิจารณา**

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเร่งดำเนินการโดยด่วน จักขอบคุณยิ่ง และขอภัยหากท่านได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

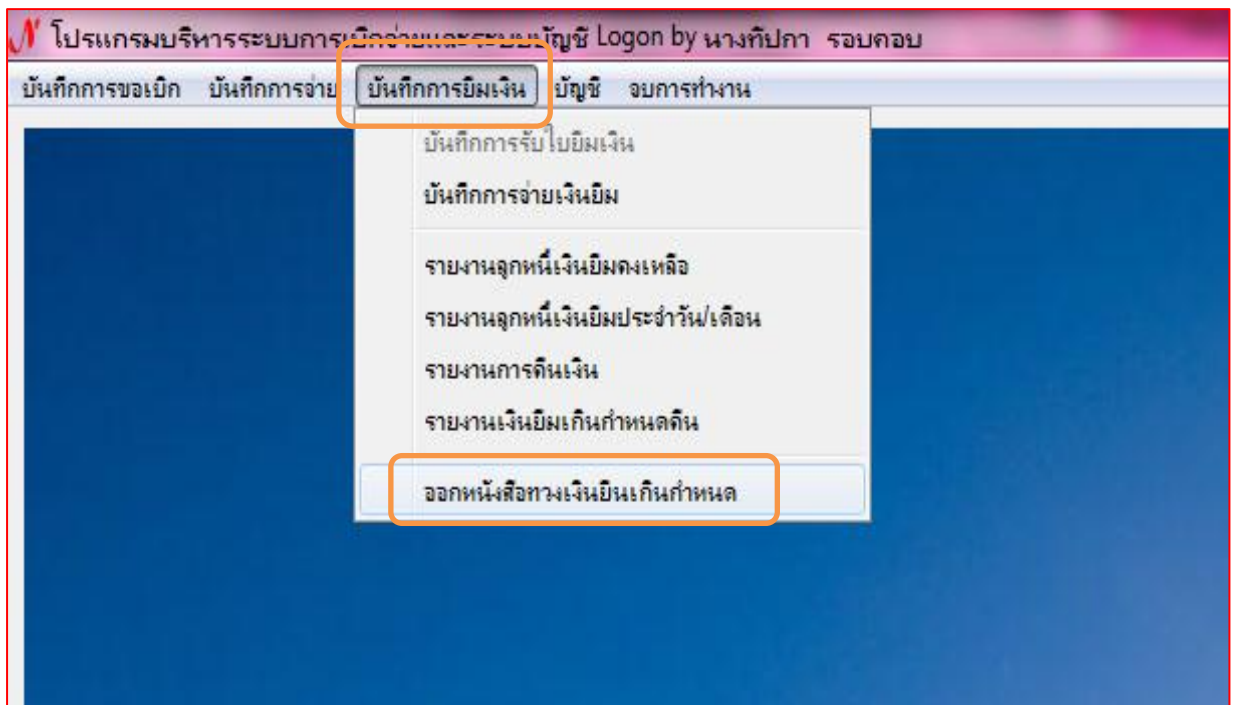
ภาพที่ 5 ตัวอย่างบันทึกข้อความ



### ขั้นตอนการดำเนินงานการติดตามลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายแบบใหม่

การจัดทำรายงานและการออกบันทึกข้อความติดตามลูกหนี้เงินยืมแบบข้อความอิเล็กทรอนิกส์

1. เพิ่มรายการทำงานของระบบเบิกจ่ายและโปรแกรมระบบ Grow Account คือ ออกหนังสือทวงเงินยืมเกินกำหนด



ภาพที่ 6 เรียกรายการออกหนังสือทวงเงินยืมเกินกำหนด

2. กำหนดวันที่แล้วเสร็จ และกำหนดเดือนที่หักเงินเงิน เลือก เลขสัญญาเงินยืมที่ต้องการทำบันทึก และสามารถเลือกได้มากกว่า 1 สัญญา สามารถทำบันทึกติดตามได้หลายสัญญาในครั้งเดียว

แสดงตัวอย่างหนังสือบันทึก

กำหนดวันที่แล้วเสร็จ

กำหนดวันที่บันทึกข้อความ

5

กำหนดเดือนหักเงินเดือน

4

เลขที่ใบยืม	วันที่ยืม	จำนวนเงินที่ยืม	จำนวนเงินคืน	จำนวนเงินที่ค้างชำระ	จำนวนเงินที่ขอคืน(รอล้างในระบบ)	ชื่อผู้ยืม	วันที่จ่าย	ตำแหน่ง
<input type="checkbox"/> บย.595/53	02/08/2553	62,895.00	54,795.00	8,100.00	8,100.00		08/2553	พนักงาน
<input type="checkbox"/> บย.177/54	11/01/2554	50,000.00	21,325.00	28,675.00	0.00		01/2554	อาจารย์
<input type="checkbox"/> บย.357/54	10/03/2554	15,300.00	13,470.00	1,830.00	1,830.00		03/2554	พนักงาน
<input type="checkbox"/> บย.672/54	28/07/2554	400,000.00	395,529.00	4,471.00	0.00		08/2554	อาจารย์
<input type="checkbox"/> บย.700/54	06/08/2554	493,250.00	490,250.00	3,000.00	0.00		08/2554	พนักงาน
<input type="checkbox"/> บย.440/56	25/04/2556	32,600.00	28,300.00	4,300.00	0.00		05/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/> บย.448/56	02/05/2556	66,970.00	66,550.00	420.00	0.00		05/2556	พนักงาน
<input type="checkbox"/> บย.580/56	01/07/2556	14,392.00	9,892.00	4,500.00	0.00		07/2556	พนักงาน
<input type="checkbox"/> บย.603/56	06/07/2556	104,660.00	90,552.00	14,108.00	0.00		07/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/> บย.714/56	09/08/2556	10,945.00	7,480.00	3,465.00	0.00		08/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/> บย.73/57	18/11/2556	223,800.00	60,300.00	163,500.00	0.00		11/2556	ข้าราชการ
<input checked="" type="checkbox"/> บย.304/63	30/01/2563	39,040.00	5,456.00	33,584.00	0.00		02/2563	เจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/> บย.633/63	22/09/2563	659,200.00	196,152.00	463,048.00	0.00		09/2563	นักวิเทศ

ภาพที่ 7 รายการแสดงเมนู

(สำนักศิลปะและวัฒนธรรม)



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานการเงินและบัญชี กองกลาง โทร 0 3410 9300 ต่อ 3550-3551

ที่ ...../2563

วันที่ 2 กันยายน 2563

เรื่อง ติดตามลูกหนี้ค้างเงินยืมเกินกำหนด

เรียน นาย

เรื่องเดิม

ตามที่ท่านได้ยืมเงินทตรงจ่าย สัญญาเงินยืมเลขที่ บย. จำนวนเงินที่ยืม 39,040.00 บาท วันที่ยืม 30 มกราคม 2563 นั้น

ข้อเท็จจริง/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

งานการเงินและบัญชี ได้ตรวจสอบเงินยืมทตรงจ่ายของท่าน ซึ่งเกินกำหนดระยะเวลาการส่งคืน และหนี้คงค้างจำนวน 33,584.00 บาท (สามหมื่นสามพันห้าร้อยแปดสิบบาทถ้วน) จึงขอแจ้งให้ท่านเร่งดำเนินการส่งเงินยืมส่งหลักฐานการเบิกที่ถูกต้อง พร้อมเงินสดเหลือจ่าย (ถ้ามี) เพื่อชดเชยเงินยืมพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการส่งเงินยืมล่าช้า ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 8 กันยายน 2563 หากยังไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด งานการเงินฯ จำเป็น ต้องรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ เพื่อหักเงินเดือนหรือเงินอื่นที่ได้รับจากทางมหาวิทยาลัยส่งเงินยืมทตรงจ่ายจนกว่าจะครบถ้วน ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการยืมเงินทตรงจ่ายจากเงินรายได้มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2555 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกเงินจากคลัง การรับเงินการจ่ายเงินการเก็บรักษาเงิน และการนำเงินส่งคลัง พ.ศ. 2562 ข้อ 68 และดำเนินการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากท่านได้ดำเนินการส่งเงินยืมเรียบร้อยแล้วก่อนหนังสือฉบับนี้ ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย (ตามเอกสารแนบ)

ข้อพิจารณา

งานการเงินฯ เพิ่มช่องทางคืนเงินยืมโดยการโอนเงินผ่านธนาคาร กรุงเทพฯ ชื่อบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เลขที่ 980-3-49539-9 โดยเมื่อโอนเงินแล้วให้ส่งแบบฟอร์มแจ้งคืนเงินยืม (QR Code) พร้อมหลักฐานโอนเงินแจ้งที่งานการเงินฯ เพื่อออกใบเสร็จรับเงินทันที

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ



ภาพที่ 8 แสดงตัวอย่างบันทึกข้อความอัตโนมัติ

ทั้งนี้ ผู้วิจัย มีส่วนร่วมในการกำหนดข้อความในบันทึกข้อความทวงลูกหนี้ให้เป็นแนวทางการปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### 3. เรียงรายงานลูกหนี้เกินกำหนด

การออกใบทวงหนี้

ค้นหา

เลือกทั้งหมด

พิมพ์รายการ (ตามตาราง)

ออก ณ วันที่ 26/10/2563 เลขที่เริ่มต้น 62

ข้างถึงหนังสือที่ กค.ย./2564

ถึงวันที่ 30 เมษายน 2564

ให้ถึงคืนในวันที่ 30 เมษายน 2564

จะหักเงินเดือนในเดือน เมษายน 2564

	เลขที่ใบยืม	วันที่ยืม	จำนวนเงินที่ยืม	จำนวนเงินคืน	จำนวนเงินที่ค้างชำระ	จำนวนเงินที่ขอคืน(รอค้างในระบบ)	ชื่อผู้ยืม	วันที่จ่าย	ตำแหน่ง
<input checked="" type="checkbox"/>	บย.595/53	02/08/2553	62,895.00	54,795.00	8,100.00	8,100.00		04/08/2553	พนักงาน
<input type="checkbox"/>	บย.177/54	11/01/2554	50,000.00	21,325.00	28,675.00	0.00		14/01/2554	อาจารย์
<input type="checkbox"/>	บย.357/54	10/03/2554	15,300.00	13,470.00	1,830.00	1,830.00		16/03/2554	พนักงาน
<input type="checkbox"/>	บย.672/54	28/07/2554	400,000.00	395,529.00	4,471.00	0.00		02/08/2554	อาจารย์
<input type="checkbox"/>	บย.700/54	06/08/2554	493,250.00	490,250.00	3,000.00	0.00		08/08/2554	พนักงาน
<input type="checkbox"/>	บย.440/56	25/04/2556	32,600.00	28,300.00	4,300.00	0.00		02/05/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/>	บย.448/56	02/05/2556	66,970.00	66,550.00	420.00	0.00		09/05/2556	พนักงาน
<input type="checkbox"/>	บย.580/56	01/07/2556	14,392.00	9,892.00	4,500.00	0.00		09/07/2556	พนักงาน
<input type="checkbox"/>	บย.603/56	06/07/2556	104,660.00	90,552.00	14,108.00	0.00		11/07/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/>	บย.714/56	09/08/2556	10,945.00	7,480.00	3,465.00	0.00		13/08/2556	อาจารย์
<input type="checkbox"/>	บย.73/57	18/11/2556	223,800.00	60,300.00	163,500.00	0.00		19/11/2556	ข้าราชการ
<input type="checkbox"/>	บย.304/63	30/01/2563	39,040.00	5,456.00	33,584.00	0.00		03/02/2563	เจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/>	บย.633/63	22/09/2563	659,200.00	196,152.00	463,048.00	460,848.00		23/09/2563	นักวิเทศ

ภาพที่ 9 รายงานการออกใบทวงเงินยืมทวงเงินยืม

รายงานการออกใบทวงเงินยืม ณ วันที่ 18/10/2563

เลขที่ใบยืม	วันที่ยืม	จำนวนเงินที่ยืม	จำนวนเงินที่คืน	จำนวนเงินที่ค้างชำระ	จำนวนเงินที่ขอคืน (รอล้างในระบบ)	ชื่อผู้ยืม	วันที่จ่าย	ตำแหน่ง	เพื่อใช้	วันที่ครบกำหนด	จำนวนวัน
บย.304/63	30/01/2563	39,040.00	5,456.00	33,584.00	-		03/02/2563	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสำนักศิลปะและวัฒนธรรม	โครงการสืบสานศิลปวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนทางวิชาการและ วัฒนธรรมนานาชาติ	04/03/2563	30
บย.633/63	22/09/2563	659,200.00	196,152.00	463,048.00	463,048.00		23/09/2563	นักวิทยาศาสตร์สำนักงานอธิการบดี	โครงการประชุมเตรียมความพร้อม ปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564	10/10/2563	30
รวม		698,240.00	201,608.00	496,632.00	463,048.00						

ภาพที่ 10 ตัวอย่างรายงานการออกใบทวงเงินยืมทวงเงินยืม

ภาคผนวก จ

ภาพประกอบ

ภาพประกอบการสัมภาษณ์กับเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี



## ประวัติผู้วิจัย

### ชื่อ นามสกุล

นางทีปภา รอบคอบ

### วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏนครปฐม

### ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สังกัดงานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัราชภัฏนครปฐม

### ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ สังกัดงานการเงินและบัญชี กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

### ประสบการณ์ หรือผลงานทางวิชาการ

1. วุฒิบัตร ผ่านการฝึกอบรมและทดสอบ โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการเงินการคลังภาครัฐ” ระดับชำนาญการ ระหว่างวันที่ 22 กรกฎาคม – 18 สิงหาคม 2553
2. ประกาศนียบัตร โครงการฝึกอบรม หลักสูตร เทคนิคการเขียนหนังสือราชการและรายงานการประชุม วันที่ 28-29 มกราคม 2555
3. สัมมนาโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานด้านการเงินการคลังภาครัฐ ณ หอประชุมมูลนิธิชัยพัฒนา



4. อบรมหลักสูตรระเบียบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายของทางราชการและอัตราค่าใช้จ่ายหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณาจ่ายประจำปี และหลักสูตรการตรวจสอบเอกสารหลักฐานการกับการควบคุมคุณภาพทางการเงิน
5. วุฒิบัตร อบรมสัมมนาหลักสูตร “การบริหารความเสี่ยงด้านการเงิน การคลัง และงบประมาณ สำหรับส่วนราชการ” 24-25 ตุลาคม 2555
6. อบรมโครงการเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ ผู้การประกันคุณภาพการศึกษา ณ ห้องประชุมศูนย์วิทยาศาสตร์ ระหว่างวันที่ 17 สิงหาคม 2555
7. อบรมโครงการบริการวิชาการ การส่งเสริมสร้างสมรรถนะด้านการเงิน การคลังระดับปฏิบัติการ รุ่นที่ 2 ระหว่างวันที่ 7-8 มิถุนายน 2555
8. อบรมโครงการหลักสูตร “เสริมสร้างความรู้การปฏิบัติงานด้านบัญชีในระบบ GFMS เมื่อวันที่ 20 มี.ค.2555
9. วุฒิบัตร โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัยบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2557 วันที่ 28 พฤศจิกายน 2557
10. ผ่านทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพ พนักงานการใช้คอมพิวเตอร์ (การประมวลผลคำ) ระดับ 1 ทดสอบโดย ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 9-13 มิถุนายน 2557
11. อบรมโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านบัญชีภาครัฐสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ณ กรมบัญชีกลาง วันที่ 15 มกราคม 2558
12. อบรมหลักสูตรการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ หลักฐานการจ่ายเงิน ของส่วนราชการ ระหว่างวันที่ 29-30 มิถุนายน 2558
13. ประกาศนียบัตร ฝึกอบรมหลักสูตร ผู้นำยุคใหม่ ระหว่างวันที่ 19-21 ธันวาคม 2561
14. วุฒิบัตร โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำแผนการจัดการความรู้รายบุคคล (Individual KM Plan) ในการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อการสร้างสรรคผลงานสู่ความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร” ปีงบประมาณ 2562 รุ่นที่ 6 วันที่ 26 ตุลาคม 2561
15. อบรมโครงการเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการสร้างส่งหนังสือราชการอย่างมืออาชีพในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ประจำปีงบประมาณ 2562 ในวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2562
16. อบรมโครงการเชิงปฏิบัติการ เทคนิคการสร้างส่งหนังสือราชการอย่างมืออาชีพในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ประจำปีงบประมาณ 2563 ในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2563