การพัฒนากระบวนการขออนุมัติเบิกเงินด้วย QR Code เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ - ส่งเอกสารฉบับจริง



หน่วยงาน
หน่วยคลังและพัสดุ งานบริหารทั่วไป

ผู้รับผิดชอบ
นางสาวฐิตารีย์ บูรณะธนะสิทธิ์

01 ความเป็นมาและปัญหา (Pain Point)

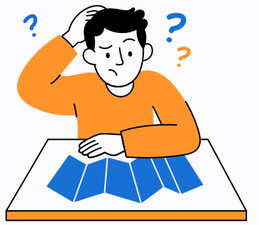
ก่อนการปรับปรุง

การเสนอเรื่องขออนุมัติเบิกเงินใช้ระบบ CMU e-Document แต่หน่วยคลังยังต้องใช้หลักฐานการจ่ายเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) ฉบับจริง ซึ่งการส่งมอบและรับเอกสารฉบับจริงใช้วิธีส่งผ่านตัวบุคคล ยังไม่มีการบันทึกประวัติและการควบคุมที่ชัดเจน



ปัญหาที่พบ

- ไม่สามารถตรวจสอบวัน เวลาการส่งเอกสารของผู้ส่งได้
- ความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งและผู้รับเอกสาร
- ความเสี่ยงต่อการสูญหายและตกหล่นของเอกสาร
- การเบิกจ่ายล่าช้า และลดความเชื่อมั่นต่อหน่วยคลัง



PAIN POINT หลัก

“การรับ - ส่งเอกสารฉบับจริงอยู่นอกระบบ ไม่มีหลักฐานการรับ-ส่งที่ตรวจสอบและติดตามได้”

02 SIPOC ของกระบวนงาน

Supplier ผู้ส่งมอบ	Input ปัจจัยนำเข้า	Process กระบวนการ	Output ผลผลิต	Customer ผู้รับบริการ
ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการหรือผู้ยืมเงิน	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินในระบบ CMU e-Document · ไฟล์เอกสารที่เกี่ยวข้อง · ใบเสร็จรับเงินฉบับจริง	1. รับเรื่องและตรวจสอบเบื้องต้นของหนังสือขออนุมัติเบิกเงินในระบบ และหลักฐานการจ่ายเงินฉบับจริง	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์แนบ และใบเสร็จรับเงินฉบับจริงที่ตรวจสอบแล้ว	หน่วยคลัง
ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการหรือผู้ยืมเงิน	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์แนบ และใบเสร็จรับเงินฉบับจริงที่ตรวจสอบแล้ว	2. ตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐานการจ่ายเงินเทียบกับงบประมาณในโครงการที่ได้รับอนุมัติ	เอกสารและหลักฐานการจ่ายเงินที่ตรวจสอบแล้วถูกต้องครบถ้วน	หน่วยคลัง
หน่วยคลัง	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ พร้อมไฟล์แนบที่ถูกต้องครบถ้วนในระบบ	3. เสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติตามลำดับขั้นในระบบ	หนังสือขออนุมัติเบิกเงินฯ ที่ได้รับการอนุมัติ	หน่วยคลัง / ผู้รับผิดชอบกิจกรรม/โครงการ หรือผู้ยืมเงิน

จุดที่เป็นปัญหา ขั้นตอนที่ 1 การรับเอกสารฉบับจริง อยู่นอกระบบ e-Document และไม่มีระบบการรับเอกสารที่ชัดเจน ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับเอกสารฉบับจริง

03 สิ่งที่ค้นพบจากการวิเคราะห์

Gap / Opportunity

การรับ - ส่งเอกสารฉบับจริง (ใบเสร็จรับเงิน) ไม่มีระบบบันทึกที่ชัดเจน

ไม่สามารถตรวจสอบวัน เวลาการส่งเอกสารของผู้ส่งได้

การติดตามสถานะเอกสารต้องอาศัยการสอบถามระหว่างบุคคล

ข้อมูลการรับ – ส่งเอกสารตรวจสอบย้อนหลังอย่างเป็นระบบไม่ได้

ความเสี่ยงที่เอกสารจะสูญหายหรือตกหล่น

จุดรอคอย · จุดวนซ้ำ

จุดรอคอย (Waiting Point)
รอผู้ส่งเอกสารนำเอกสารฉบับจริงมาส่ง

จุดวนซ้ำ
การสอบถามและยืนยันสถานะการรับ-ส่งเอกสารซ้ำหลายครั้ง ระหว่างผู้ส่งกับหน่วยคลัง เนื่องจากไม่มีหลักฐานการรับ-ส่งที่ตรวจสอบได้

04 แนวทางการปรับปรุง

สิ่งที่ดำเนินการ

พัฒนาระบบการรับเอกสารฉบับจริงโดยนำ QR Code มาใช้ลงทะเบียนรับ–ส่งเอกสาร ผู้ส่งกรอกข้อมูลผู้ส่ง รายละเอียดของเอกสาร และจำนวนเงินที่ขอเบิก แล้วนำเอกสารใส่กล่องสำหรับใส่เอกสาร

ตารางเปรียบเทียบขั้นตอนการส่งเอกสารก่อนและหลังการปรับปรุง

ขั้นตอน	ขั้นตอนเดิม (Before)	ขั้นตอนใหม่ (After)
1. การเตรียมเอกสาร	เตรียมเอกสารฉบับจริงเพื่อส่งให้หน่วยคลัง	**เตรียมเอกสารฉบับจริงเพื่อส่งให้หน่วยคลัง**
2. การลงทะเบียนส่งเอกสาร	ไม่มีระบบลงทะเบียน ไม่มีข้อมูลการส่งเอกสารที่เป็นระบบ	**สแกน QR Code เพื่อลงทะเบียนส่งเอกสารตามแบบฟอร์ม**
3. การบันทึกข้อมูล	อาศัยการแจ้งหรือประสานงานกับหน่วยคลัง / แปะกระดาษโน๊ต	**กรอกข้อมูลที่กำหนดและกดส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ**
4. การส่งมอบเอกสาร	นำไปวางไว้บนโต๊ะ/ส่งเอกสารให้เจ้าหน้าที่หน่วยคลังโดยตรง	**นำเอกสารฉบับจริงใส่กล่องรับเอกสาร ที่กำหนด**

04 ขั้นตอนการส่งเอกสารรูปแบบใหม่



01 ผู้ส่งเตรียมเอกสารหลักฐานการจ่ายเงินฉบับจริงให้ครบถ้วน

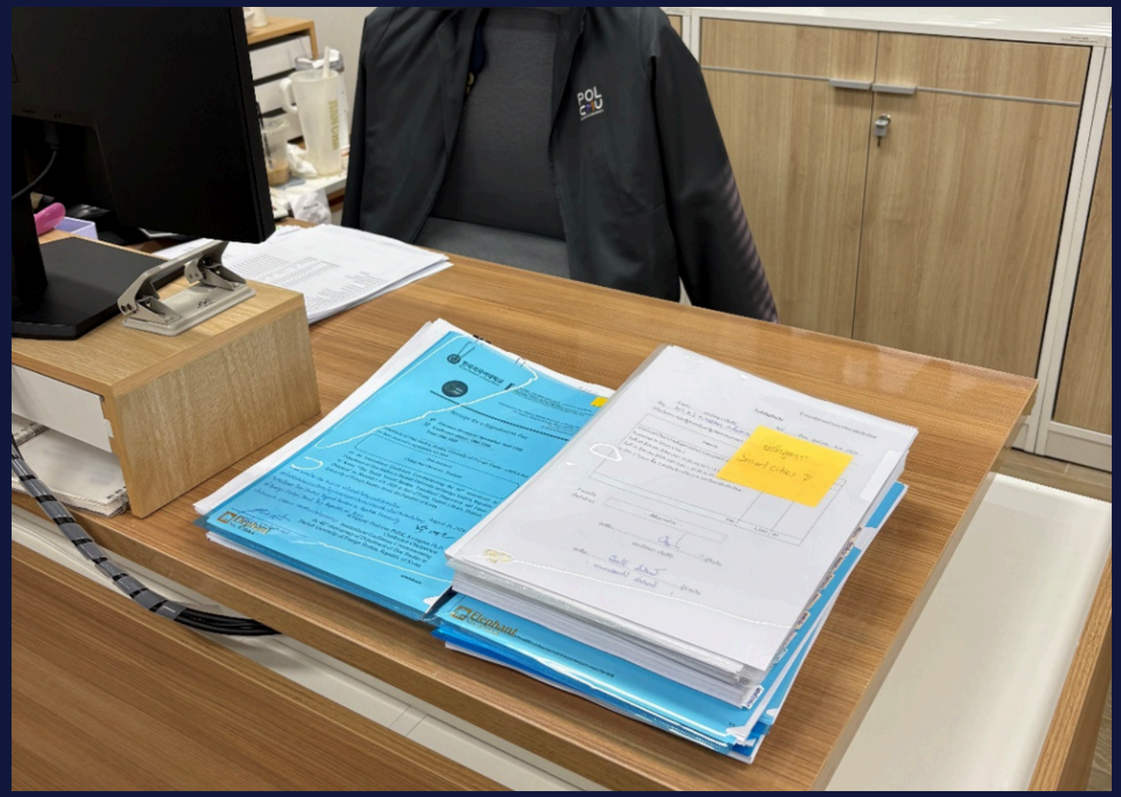
02 สแกน QR Code ที่จุดส่งเอกสาร

03 กรอกข้อมูลผู้ส่ง รายละเอียดเอกสาร และจำนวนเงินที่ขอเบิก แล้วกดส่ง

04 นำเอกสารใส่ในกล่องรับเอกสาร ถือเป็นการส่งที่สมบูรณ์

04 ภาพ Before - After ณ จุดรับเอกสาร

Before



เอกสารฉบับจริงวางไว้ที่โต๊ะเจ้าหน้าที่การเงิน ไม่มีการบันทึกรับ-ส่ง และไม่มีฐานข้อมูล

After



ผู้ส่งสแกน QR Code กรอกรายละเอียดเพื่อบันทึกการรับ-ส่ง แล้วนำเอกสารใส่กล่องรับเอกสาร

05 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น (Results)

ตัวชี้วัด	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง
จำนวนเหตุการณ์เอกสารสูญหาย	ไม่มีข้อมูล	**0**
คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	ไม่มีข้อมูล	**อยู่ระหว่างเก็บข้อมูล ตั้งเป้าไว้ที่ 4 ขึ้นไป (คะแนนเต็ม 5)**
ฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสาร (ผู้ส่ง วัน-เวลา ความครบถ้วนของเอกสาร สาเหตุการตีกลับ วันที่ส่งเบิกไปกองคลัง)	ไม่มีข้อมูล	**มีฐานข้อมูลครบถ้วน**

ประทับเวลา	1.ชื่อ - นามสกุล ผู้ส่งเอกสาร	2.ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม/รายการค่าใช้จ่าย	3.จำนวนเงิน (บาท)	สถานะการตรวจ	วัน/เดือน/ปี ที่ตรวจ	หมายเหตุ	สาเหตุการตีกลับ	วันที่ส่งเอกสารคืน	วันที่ได้รับเอกสารหลังจากแก้ไข	วันที่ส่งเบิกไปกองคลัง	ระยะเวลาดำเนินการ	สถานะของเอกสาร
5/8/2026	นางสาวณัฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายจัดซื้อวัสดุ ถ่านอัลคาไลน์	฿10,080.00	ครบถ้วน	6/8/2026					10/8/2026	5	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:18:04	นางสาวณัฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายค่าจ้างเหมารักษาความปลอดภัย ประจำเดือนก.ค. 25	฿38,520.00	ครบถ้วน	6/8/2026					10/8/2026	5	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:28:55	นางสาวสิริมา ชินสมุทร	ค่าใช้จ่ายกิจกรรมเข้าร่วมหลักสูตรการพัฒนาจริยธรรมและจรรยาบรรณในการบริหารจัดการวารสารไทย	฿9,247.00	ครบถ้วน	14/8/2569					17/8/2026	12	เสร็จสิ้น
5/8/2026, 11:55:29	นางสาวกชกานต์ ทองรัตน์	ขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายกิจกรรมที่ 2 การดำเนินงาน : 2.2 "วันธนาคารขยะ" (ครั้งที่ 4) ภายใต้โครงการ Smart Community Waste Bank: นวัตกรรมสังคมเพื่อเมืองแม่เหียะน่าอยู่	฿2,420.00	ครบถ้วน	13/8/2026					17/8/2026	12	เสร็จสิ้น
10/8/2026, 11:25:12	นางสาวณัฐธยาน์ ศิริปัญญา	เอกสารเบิกจ่ายบริการเครื่องถ่ายเอกสาร (แบบดิคมิเตอร์) ประจำเดือนกรกฎาคม 2569	฿1,725.90	ครบถ้วน	10/8/2026					17/8/2026	7	เสร็จสิ้น
11/8/2026, 9:20:02	นางสาวกชกานต์ ทองรัตน์	ค่าใช้จ่ายกิจกรรมที่ 2 พัฒนาต้นแบบเครื่องมือช่วยระบบบริหารจัดการในภาวะวิกฤติฉุกเฉิน (App sheet) (กิจกรรมย่อย 2 นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบและพัฒนาต้นแบบเครื่องมือการจัดการ ร่วมกับภาคีเครือข่าย ครั้งที่ 1) ภายใต้โครงการการพัฒนาออกแบบเครื่องมือดูแลกลุ่มเปราะบางภายในตำบลสันนาเม็งในภาวะวิกฤติ	฿11,152.00	ครบถ้วน	14/8/2026					17/8/2026	6	เสร็จสิ้น
26/8/2026, 14:18:46	นางสาวกชกานต์ ทองรัตน์	กิจกรรมที่ 3 นำต้นแบบเครื่องมือไปทดลองใช้ในสถานการณ์จำลองหรือสถานการณ์จริง ภายใต้โครงการการพัฒนาออกแบบเครื่องมือดูแลกลุ่มเปราะบางภายในตำบลสันนาเม็งในภาวะวิกฤติ	฿12,000.00	ครบถ้วน	28/8/2026					31/8/2026	5	เสร็จสิ้น
26/8/2026, 14:19:51	นางสาวกชกานต์ ทองรัตน์	กิจกรรมที่ 3 ประชุมสรุปผลการดำเนินงาน โครงการขยะมูญ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุงสุสาน ภายใต้โครงการขยะมูญเพื่อปรับปรุงสุสานป่าบอุโมงค์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	฿5,206.60	ครบถ้วน	28/8/2026					31/8/2026	5	เสร็จสิ้น
1/9/2026, 15:44:16	นางสาวณัฐธยาน์ ศิริปัญญา	จัดซื้อกระดาษชำระม้วนใหญ่	฿39,375.00	ครบถ้วน	2/9/2026					2/9/2026	1	เสร็จสิ้น
2/9/2026, 15:44:26	นางสาวณัฐธยาน์ ศิริปัญญา	จ้างเหมาบริการรักษาความปลอดภัยฯ ประจำเดือนสิงหาคม 2569	฿38,520.00	ครบถ้วน	2/9/2026					2/9/2026	0	เสร็จสิ้น
4/9/2026, 11:32:17	นางสาวกชกานต์ ทองรัตน์	ขออนุมัติเบิกเงินค่าใช้จ่ายกิจกรรมประชุมวิชาการ International Security and the Environment ครั้งที่ 5 ในหัวข้อ "Navigating Conflicts and Global Challenges"	฿219,207.92	ตีกลับ	8/9/2026	ระบุสาเหตุ	เอกสารรถตู้ลายเซ็นไม่ครบ	8/9/2026	9/9/2026			

06 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

สิ่งที่ค้นพบ

- การพัฒนากระบวนงานไม่จำเป็นต้องเริ่มจากเทคโนโลยีที่ซับซ้อน แต่เริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
- เลือกเครื่องมือที่เหมาะกับปัญหา การเปลี่ยนแปลงเพียงจุดเล็ก ๆ ช่วยลดการทำงานซ้ำและเพิ่มความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลัง
- การออกแบบแบบฟอร์มรับ-ส่งเอกสาร ควรคำนึงถึงผู้ใช้งานทุกฝ่าย กำหนดข้อมูลที่จำเป็นให้ชัดเจน และทดลองใช้งานก่อนนำไปใช้จริง

Success Factors

Leadership

ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในการปรับปรุงกระบวนการ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้

Simplicity / Ease of Adoption

ผู้ใช้เพียงสแกนและกรอกข้อมูล ไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมหรือเรียนรู้ระบบที่ซับซ้อน ช่วยลดแรงต้านในการเปลี่ยนวิธีทำงาน

07 แนวทางพัฒนาต่อ

ฐานข้อมูลการรับ-ส่งเอกสารซึ่งเดิมไม่เคยมีการบันทึกไว้ สามารถนำไปพัฒนาต่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการเบิกจ่ายได้หลายแนวทาง

01

วิเคราะห์ระยะเวลาดำเนินงานรายขั้นตอน

คำนวณเวลาที่ใช้ในแต่ละช่วง เพื่อระบุคอขวดและกำหนดระยะเวลามาตรฐาน (SLA)

02

วิเคราะห์ปริมาณงานตามช่วงเวลา

คาดการณ์ช่วงที่มีปริมาณงานหนาแน่น เช่น ปลายไตรมาสหรือปลายปีงบประมาณ

03

วิเคราะห์สาเหตุการตีกลับเอกสาร

จัดทำ Checklist เอกสารและสื่อสารกับผู้เบิกให้เตรียมเอกสารครบถ้วนตั้งแต่ต้นทาง ลดการวนซ้ำ

04

เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการรายงานผู้บริหาร

สรุประยะเวลาเฉลี่ยการเบิกจ่าย อัตราการตีกลับ และปริมาณงานคงค้าง ประกอบการตัดสินใจ

การเปลี่ยนแปลงเพียงจุดเล็ก ๆ ก็สามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงานได้

เพราะเมื่อเราเลือกใช้เครื่องมือที่ถูกต้อง วิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบด้วย SIPOC
เราจะมองเห็นปัญหา และเปลี่ยนปัญหาให้เป็นโอกาสในการพัฒนา

Change Agent Showcase

หน่วยคลังและพัสดุ งานบริหารทั่วไป · นางสาวฐิตารีย์ บูรณะธนะสิทธิ์