การปรับปรุงกระบวนการเก็บค่าบริการตีพิมพ์บทความวารสาร

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้รับผิดชอบ: นางสาวสิริมา ชินสมุทร



1. ความเป็นมาและปัญหา (Pain Point)

ก่อนการปรับปรุง

- ผู้เขียนไม่ดำเนินการชำระค่าบริการเนื่องจากไม่ทราบ Workflow
- ผู้เขียนมักส่งข้อมูลหรือหลักฐานผ่าน Google Form ไม่ครบถ้วน
- เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อกลับหลายครั้งเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม
- ผู้เขียนได้รับใบเสร็จรับเงินล่าช้าจากขั้นตอนการประสานงาน

Pain Point หลัก

- ขาดความชัดเจนในการสื่อสารขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบตั้งแต่ต้นทาง
- ช่องทางรับข้อมูลไม่มีระบบบังคับกรองข้อมูล (Required fields)
- กระบวนการออกใบเสร็จมีหลายขั้นตอน ต้องส่งเอกสารข้ามหน่วยงาน
- ส่งผลให้เกิดภาระงานซ้ำซ้อนและผู้รับบริการได้รับเอกสารล่าช้า

2. SIPOC ของกระบวนงาน

Supplier	Input	Process	Output	Customer
บรรณาธิการ	ผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้นจากบรรณาธิการ	รับผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้น	- อีเมลแจ้งผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้นจากบรรณาธิการ	เจ้าหน้าที่วารสาร
เจ้าหน้าที่วารสาร	- อีเมลแจ้งผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้นจากบรรณาธิการ - รายละเอียดการชำระค่าบริการตีพิมพ์ - แบบฟอร์มแจ้งการชำระค่าบริการตีพิมพ์	แจ้งผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้น และแจ้งผู้เขียนให้ชำระค่าบริการตีพิมพ์ ภายใน 7 วัน (ในกรณีที่บทความผ่านการพิจารณาในเบื้องต้น)	- อีเมลแจ้งผลการพิจารณาบทความในเบื้องต้นจากบรรณาธิการ - รายละเอียดการชำระค่าบริการตีพิมพ์	ผู้เขียน
ผู้เขียน	- รายละเอียดการชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ - หลักฐานการชำระค่าบริการตีพิมพ์ (สลิป) - ข้อมูลสำหรับออกใบเสร็จรับเงิน	จัดเก็บ และตรวจสอบข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์จากผู้เขียนผ่านทาง Google Sheet	- ข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์ที่ตรวจสอบแล้ว - หลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง - ข้อมูลสำหรับออกใบเสร็จรับเงินที่ครบถ้วน	เจ้าหน้าที่วารสาร
เจ้าหน้าที่วารสาร	- สรุปข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์ - หลักฐานการชำระค่าบริการตีพิมพ์ (สลิป) - ข้อมูลสำหรับออกใบเสร็จรับเงิน	สรุป และจัดส่งข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์ให้เจ้าหน้าที่หน่วยคลังและพัสดุ (หลังจากได้รับข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์ ภายใน 3 วัน)	- บันทึกเสนอ E-document นำส่งข้อมูลการชำระค่าบริการตีพิมพ์ - สรุปข้อมูล และการชำระค่าบริการตีพิมพ์ที่ส่งผ่าน E-document - หลักฐานการชำระค่าบริการตีพิมพ์ (สลิป) ที่ส่งผ่าน E-document	เจ้าหน้าที่หน่วยคลังและพัสดุ
เจ้าหน้าที่หน่วยคลังและพัสดุ	ใบเสร็จรับเงิน	ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน และจัดทำไฟล์สำเนาใบเสร็จรับเงิน	- ใบเสร็จรับเงิน - สำเนาใบเสร็จรับเงิน (pdf)	เจ้าหน้าที่วารสาร
เจ้าหน้าที่วารสาร	- ใบเสร็จรับเงิน - ไฟล์สำเนาใบเสร็จรับเงิน - รายละเอียดการชำระค่าบริการตีพิมพ์	จัดส่งใบเสร็จรับเงิน และสำเนาใบเสร็จรับเงินให้ผู้เขียน (หลังออกใบเสร็จรับเงิน ภายใน 3 วัน)	- ใบเสร็จรับเงินที่ถูกส่งผ่านไปรษณีย์ - ไฟล์สำเนาใบเสร็จรับเงิน (pdf) ที่ส่งไปทางอีเมล	ผู้เขียน

3. สิ่งที่ค้นพบจากการวิเคราะห์

จุดรอคอย

ผู้เขียนต้องใช้เวลารอการตรวจสอบหลักฐานและ
การออกใบเสร็จรับเงินจากเจ้าหน้าที่
เนื่องจากยังใช้เอกสารแบบกระดาษและการ
ประสานงานข้ามหน่วยงาน

จุดวนซ้ำ

เจ้าหน้าที่ต้องติดต่อกลับเพื่อทวงถามข้อมูล
หรือหลักฐานการชำระเงินซ้ำหลายครั้ง

คอขวด

ในขั้นตอนการแจ้งชำระและส่งหลักฐาน
ที่ไม่มีแนวทางหรือ Flowchart อธิบายให้ชัดเจน
ตั้งแต่แรก ทำให้เกิดความสับสน
ภาระงานไปค้างอยู่ที่เจ้าหน้าที่วารสาร

โอกาสพัฒนา

ปรับปรุงการสื่อสารด้วย Flowchart
และบังคับกรอกข้อมูลสำคัญ
ผ่าน Google Form ตั้งแต่ต้นทาง

4. แนวทางการปรับปรุง



01. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการทำงานปัจจุบันพร้อมระบุปัญหา



02. ปรับปรุงการสื่อสาร เพิ่ม Flowchart แสดงขั้นตอนการชำระเงินในอีเมลแจ้งผล



03. ปรับปรุง Google Form กำหนดช่องข้อมูลสำคัญเป็นค่าบังคับ (Required fields)



04. จัดทำ Template อีเมลแจ้งรายละเอียดการชำระเงินแบบกึ่งสำเร็จรูป กระชับ ชัดเจน

5. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

ตัวชี้วัดสำคัญ (KPIs)	ก่อนปรับปรุง	หลังการปรับปรุง
ผู้เขียนชำระค่าบริการตีพิมพ์ภายใน 7 วัน	60%	95%
ลดจำนวนผู้เขียนที่สอบถาม/ติดตามสถานะใบเสร็จ	เฉลี่ย 3-4 ครั้ง/เดือน	ไม่เกิน 1 ครั้ง/เดือน
จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่ต้องติดตามผู้เขียน	เฉลี่ย 2-3 ครั้ง/เดือน	ลดเหลือ 0 ครั้ง

6. บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

สิ่งที่ค้นพบ

• ปัญหาความล่าช้าไม่ได้เกิดจากกระบวนการภายในเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการขาดความชัดเจนในการสื่อสารขั้นตอนให้ผู้รับบริการทราบตั้งแต่ต้นทาง
• การที่ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนการทำงานตั้งแต่แรกช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมหาศาล

Success Factors

• การใช้ Flowchart ประกอบการสื่อสารทำให้ผู้เขียนปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง
• การปรับปรุง Google Form ให้รัดกุมและสั้นกระชับ ช่วยตัดตอนความผิดพลาดตั้งแต่ก้าวแรก
• มาตรฐานการทำงานที่ดีช่วยยกระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพองค์กร

7. แนวทางพัฒนาต่อ

1. พัฒนาระบบใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (E-Receipt)
หารือร่วมกับหน่วยคลังเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการออกใบเสร็จให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ
ลดการใช้กระดาษและการจัดส่งทางไปรษณีย์

2. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)
รวบรวมขั้นตอนการทำงานและการออกใบเสร็จให้เป็นคู่มือกลางสำหรับเจ้าหน้าที่
เพื่อรักษามาตรฐานการดำเนินงานในระยะยาว

3. ขยายผลสู่กระบวนงานอื่น
นำแนวคิดการวิเคราะห์ SIPOC และการปรับปรุงฟอร์มดิจิทัลไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการอื่นๆ
ภายในสำนักงานคณะรัฐศาสตร์ฯ

สิ่งที่ได้ดำเนินการ

PSPAJ
วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
Political Science and Public Administration Journal

แบบฟอร์มแจ้งการชำระค่าบริการตี บทความวารสารรัฐศาสตร์และ รัฐประศาสนศาสตร์ (Article Public Payment Notification)

⚠ โปรดตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนส่งแบบฟอร์ม

กรุณาตรวจสอบ ชื่อ–นามสกุล ที่อยู่ และข้อมูลสำหรับออกใบเสร็จรับเงิน ก่อนกดส่งแบบฟอร์ม

แจ้งเก็บค่าบริการตีพิมพ์บทความ

Participants Edit

PoliticalScience&PublicAdministration Journal CMU (polscicmujournal)

Sirima Chinsamut (schinsamut)

Messages

Note

เรียน ผู้เขียน

ทางวารสารฯ ขอแจ้งให้ทราบว่า ขณะนี้บทความของท่านได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณภาพบทความในเบื้องต้นจากบรรณาธิการเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ หากผู้เขียนดำเนินการชำระค่าบริการตีพิมพ์เรียบร้อยแล้ว ทางวารสารจะเตรียมนำบทความเข้าสู่การพิจารณาคุณภาพต่อไป โดยผู้เขียนสามารถกรอกข้อมูลและแนบหลักฐานการชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความได้ที่ https://cmu.to/6WUA1

การชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ

1) ผู้ส่งบทความจะต้องชำระค่าธรรมเนียมหลังจากที่เจ้าหน้าที่วารสารฯ แจ้งเก็บค่าบริการตีพิมพ์ภายใน 7 วัน

2) เมื่อกองบรรณาธิการได้รับหลักฐานการชำระเงินค่าธรรมเนียมเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการส่งบทความของท่านไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาคุณภาพของบทความเพื่อตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

3) กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินในกรณีดังต่อไปนี้

- บทความไม่ผ่านการพิจารณาให้ตีพิมพ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ และถูกปฏิเสธการตีพิมพ์
- ผู้เขียนมีความประสงค์ขอถอนบทความออกจากกระบวนการพิจารณา

ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า "บทความที่ชำระค่าบริการตีพิมพ์จะได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ลงในวารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์"

ขั้นตอนการชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ
(Publication Fee Workflow)
วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(Political Science and Public Administration Journal)

อัตราค่าบริการตีพิมพ์บทความลงวารสาร

กองบรรณาธิการวารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีมติการปรับเปลี่ยนนโ
บทความลงในวารสารฯ โดยมีรายละเอียดประกาศดังนี้

- กำหนดอัตราค่าบริการตีพิมพ์บทความสำหรับบุคคลภายนอกคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ม
  บทความละ **4,500 บาท** *(หรืออัตราสกุลเงินตางประเทศโดยประมาณ: US$ 140 / £110 / €125)*
- คณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเ
  ค่าบริการตีพิมพ์

การชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ

1) *ผู้ส่งบทความจะต้องชำระค่าธรรมเนียมหลังจากที่ได้รับการตรวจสอบบทความในเบื้องต้นจากกองบรรณา*
เจ้าหน้าที่วารสารฯ จะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบช่องทางการชำระค่าบริการผ่านทางระบบ ThaiJO (วารสาร
ครั้ง)

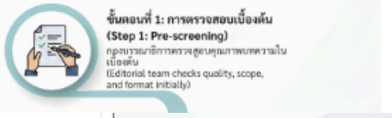
2) เมื่อกองบรรณาธิการได้รับหลักฐานการชำระเงินค่าธรรมเนียมเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการส่งบทความของ
พิจารณาคุณภาพของบทความเพื่อตีพิมพ์ลงในวารสารฯ

3) กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการคืนเงินในกรณีดังต่อไปนี้

- บทความไม่ผ่านการพิจารณาให้ตีพิมพ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ และถูกปฏิเสธการตีพิมพ์
- ผู้เขียนมีความประสงค์ขอถอนบทความออกจากกระบวนการพิจารณา

ทั้งนี้ มิได้หมายความว่า "บทความที่ชำระค่าบริการตีพิมพ์จะได้รับการพิจารณาให้ตีพิมพ์ลงในวารสารรัฐศาส
รัฐประศาสนศาสตร์"

ขั้นตอนการชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ
(Publication Fee Workflow)
วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(Political Science and Public Administration Journal)



ขั้นตอนที่ 1: การตรวจสอบเบื้องต้น
(Step 1: Pre-screening)
กองบรรณาธิการตรวจสอบคุณภาพบทความในเบื้องต้น
(Editorial team checks quality, scope, and format initially)

ขั้นตอนการชำระค่าบริการตีพิมพ์บทความ
(Publication Fee Workflow)
วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
(Political Science and Public Administration Journal)



ขั้นตอนที่ 1: การตรวจสอบเบื้องต้น
(Step 1: Pre-screening)
กองบรรณาธิการตรวจสอบคุณภาพบทความในเบื้องต้น
(Editorial team checks quality, scope, and format initially)



นักศึกษา/บุคลากร คณะรัฐศาสตร์ฯ มช.
(Students and Staff of the Faculty of Political Science and Public Administration, CMU)
ยกเว้นค่าธรรมเนียม (Waived)



บุคคลภายนอก
(External Authors)
4,500 บาท
(US$ 140, £110, €125)

ขั้นตอนที่ 2: การแจ้งชำระเงิน
(Step 2: Payment Notificatio



ขั้นตอนที่ 3-4: การส่งหลักฐานและประเมินผ
(Step 3-4: Payment Proof & Peer Review
ส่งหลักฐานการโอนเงินเพื่อเข้าสู่กระบวนการ
ประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิต่อไป
(Submit payment proof to proceed to the peer review process)

เงื่อนไขและข้อควรทราบ
(Terms & Conditions)

นโยบายการไม่คืนเงิน
(Non-Refundable Policy)
ไม่คืนเงินหากบทความถูกปฏิเสธหรือผู้เขียนขอถอนบทความในภายหลัง
(No refund if the article is rejected or withdrawn later)

ไม่รับประกันการตีพิมพ์
(No Acceptance Guarantee)
การชำระเงินไม่การันตีว่าบทความจะได้รับการตอบรับให้ตีพิมพ์ในวารสาร
(Payment does not guarantee acceptance for publication in the journal)

อัตราค่าบริการตีพิมพ์บทความ

สำหรับผู้แต่งภายนอกหน่วยงาน:
ค่าธรรมเนียมการตีพิมพ์บทความละ
4,500 บาท

รายละเอียดการชำระเงิน (สำหรับบุคลภายนอก)

ชื่อบัญชี	คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
บัญชีเลขที่	667-443230-0
ธนาคาร	ไทยพาณิชย์ สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
จำนวนเงิน	4,500 บาท

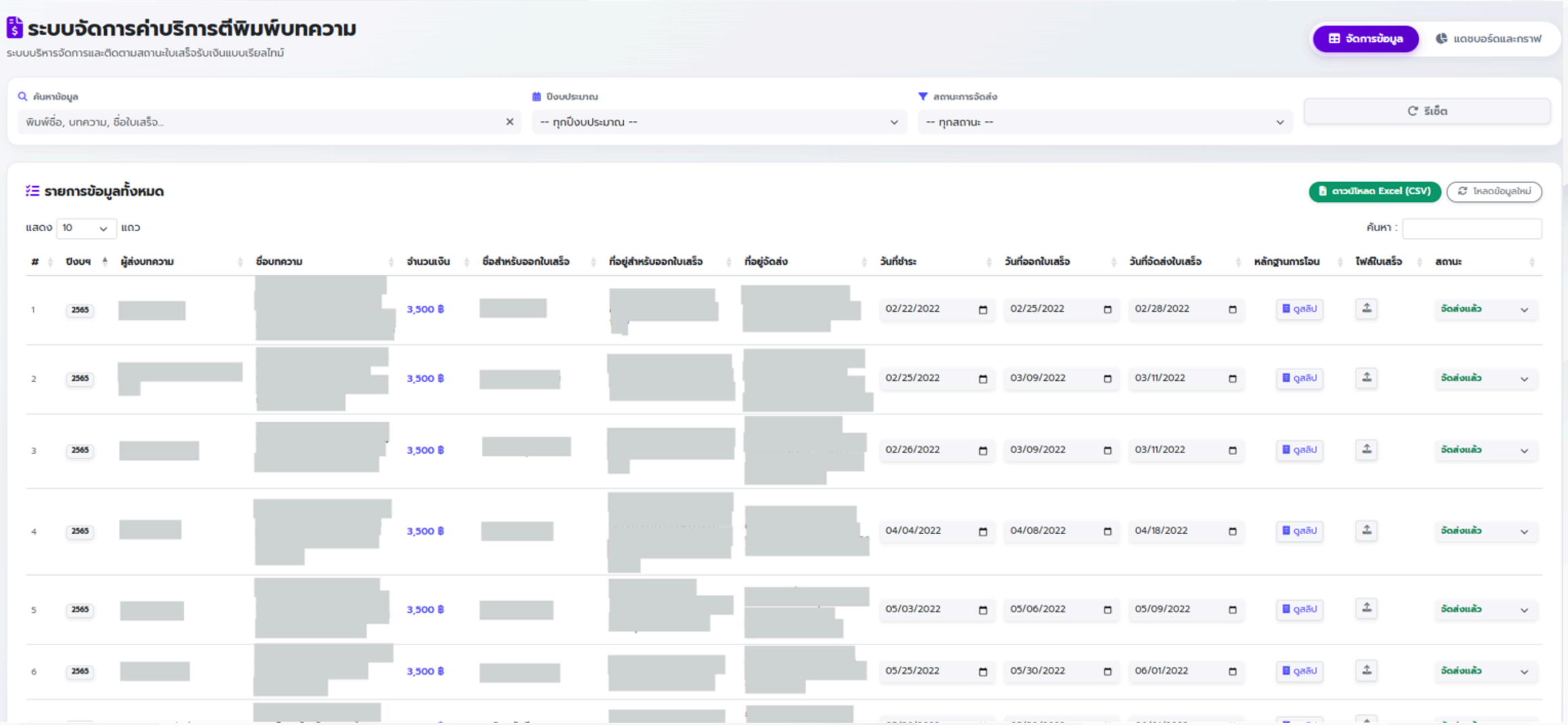
PAYMENT FOR ARTICLE PUBLICATION

Publication Fee Rates:
- **External Authors:**
  The publication fee is
  USD 140 / GBP 110 / EUR 125 per article

PAYMENT DETAILS (FOR EXTERNAL AUTHORS)

Account Name	Faculty of Political Science and Public Administration
Bank Name	Siam Commercial Bank Public Company Limited
Branch	Chiang Mai University
Account No.	667-443230-0
Swift Code	SICOTHBK
Amount	US$ 140 / £110 / €125

สิ่งที่ได้ดำเนินการ



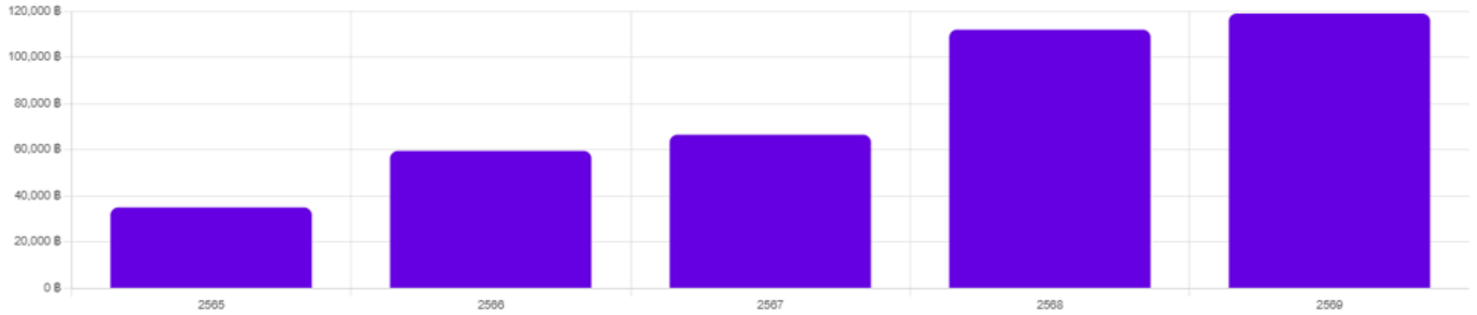
ระบบจัดการค่าบริการตีพิมพ์บทความ

ระบบบริหารจัดการและติดตามสถานะใบเสร็จรับเงินแบบเรียลไทม์

จัดการข้อมูล | แดชบอร์ดและกราฟ

รายรับรวมทั้งหมด	จำนวนบทความ	จัดส่งใบเสร็จแล้ว	อัตราความสำเร็จ
392,000 บาท	110 เรื่อง	108 รายการ	98%

ยอดเงินแยกตามปีงบประมาณ (คลิกแท่งปีเพื่อดูรายเดือน)



สัดส่วนสถานะการจัดส่ง



แนวโน้มรายรับรายเดือน (ภาพรวมทุกปี)



รายการที่ยังไม่ได้จัดส่งใบเสร็จ

2 รายการ

ผู้ส่ง	ชื่อบทความ	จำนวนเงิน	การจัดการ
[redacted]	[redacted]	4,500 ฿	→ จัดการ
[redacted]	[redacted]	4,500 ฿	→ จัดการ

ระบบจัดการค่าบริการตีพิมพ์บทความ

ระบบบริหารจัดการและติดตามสถานะใบเสร็จรับเงินแบบเรียลไทม์

จัดการข้อมูล | แดชบอร์ดและกราฟ

รายรับรวมทั้งหมด
392,000 บาท

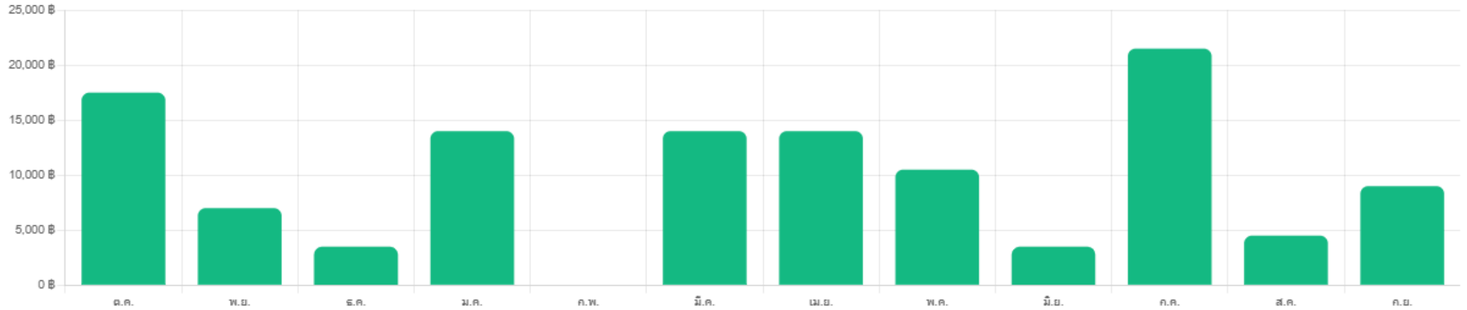
จำนวนบทความ
110 เรื่อง

จัดส่งใบเสร็จแล้ว
108 รายการ

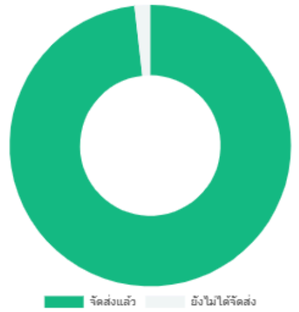
อัตราความสำเร็จ
98%

รายละเอียดรายเดือน ประจำปีงบประมาณ 2569

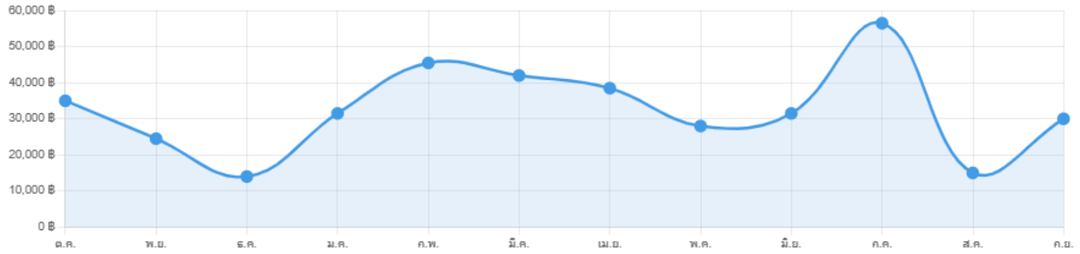
ย้อนกลับไปดูภาพรวมทุกปี



สัดส่วนสถานะการจัดส่ง



แนวโน้มรายรับรายเดือน (ภาพรวมทุกปี)



รายการที่ยังไม่ได้จัดส่งใบเสร็จ

2 รายการ

ผู้ส่ง	ชื่อบทความ	จำนวนเงิน	การจัดการ
[redacted]	[redacted]	4,500 ฿	จัดการ
[redacted]	[redacted]	4,500 ฿	จัดการ

THANK YOU