

## บทที่ 5

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

#### 1. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่จะเกิดจากการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ของโครงการภาคิวิชาบ้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะไม่ใช่ข้าราชการประจำ เมื่อมีงานที่ติดกว่านั้นคงกว่าก็จะลาออกไป คนใหม่เข้ามา ก็จะเริ่มต้นการเรียนรู้ใหม่ คำถามที่ถามก็จะเป็นคำถามเดิม ๆ ไม่สิ้นสุดและอีกกรณีหนึ่งแต่เป็นส่วนน้อยก็คือข้าราชการประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ ไม่สนใจที่จะศึกษารายละเอียดของระเบียบที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติ โดยมีความคิดว่าการโทรศัพท์ถามหน่วยงานกลางได้คำตอบที่ง่ายกว่าและใช้เวลาน้อยกว่าการศึกษาเองจากเอกสาร ตัวอย่างคำถาม – คำตอบที่พบบ่อยและรวบรวมได้จากหน่วยงานดังนี้

**คำถาม** การจัดสรรเงินให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเงินสำรองจ่ายไม่ได้ใช้ จะต้องนำมาคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อนำมาเป็นตัวหารด้วยใช่ไหม

**คำตอบ** ไม่ใช่ สูตรที่แนบท้ายระเบียบตั้งอยู่บนสมมติฐานว่าค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานตั้งไว้จ่ายหมดรวมทั้งสำรองจ่ายด้วย จึงนำยอดรวมมาหาร หากเมื่อหน่วยงานปิดสรุปค่าใช้จ่ายสำรองจ่ายไม่ได้ใช้จะต้องเป็นเงินเหลือจ่ายของโครงการ นำยอดค่าใช้จ่ายจริงมาเป็นตัวหารเท่านั้น

การคิดเงินจัดสรรมหาวิทยาลัยจะได้รับเงินจัดสรรจาก 1.5 ของ 15 % ไม่ว่าจะหน่วยงานจะตั้งค่าธรรมเนียมเท่าไรก็ตามจะต่ำ หรือสูงกว่า 15 % มหาวิทยาลัยก็คิดเพียง 15% เท่านั้น การคำนวณให้วิทยาเขตก็ใช้เกณฑ์เช่นเดียวกัน แต่สำหรับหน่วยงานจัดสรรให้ต้นสังกัดของหน่วยงานที่มาร่วมให้อยู่ในดุลยพินิจของหน่วยงานเจ้าของกิจกรรมจะคิดจาก 11 % ตามระเบียบที่หน่วยงานได้รับหรือมากกว่าโดยนำ 11% บวกด้วยเงินเหลือจ่ายก็ได้

**คำถาม** หากคณะใดมีประกาศค่าใช้จ่าย ในการดำเนินโครงการอบรม/ประชุม/สัมมนาให้ยึดตามประกาศของคณะใช้หรือไม่ในการคิดค่าใช้จ่ายโครงการ (ประกาศดังกล่าวได้เสนอผ่านมหาวิทยาลัย)

**คำตอบ** สามารถใช้ได้ หากประกาศค่าใช้จ่ายฉบับนั้นผ่านความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย และการลงนามออกประกาศโดยมหาวิทยาลัย

**คำถาม** การเปลี่ยนแปลงงบประมาณค่าใช้จ่ายถ้าอ่านจากแนวปฏิบัติใหม่แสดงว่าถ้ารายรับเท่าเดิมแต่ค่าใช้จ่ายไม่ตรงตามประมาณการไว้ ไม่ต้องทำเรื่องเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายใช่หรือไม่

**คำตอบ** ใช่ แต่ในขั้นตอนการเบิกจ่ายจะต้องจัดทำงบประมาณตามที่จ่ายจริงและคิดคำนวณค่าธรรมเนียมบริการตามประกาศ หากค่าธรรมเนียมบริการไม่ถึง 15 % หรือมากกว่า การจัดสรรค่าธรรมเนียมให้มหาวิทยาลัยและวิทยาเขตยังคงคิดจากค่าธรรมเนียมบริการ 15 % เช่นเดิม

## 2. แนวทางแก้ไขและพัฒนา

แนวทางแก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ คือ การเพิ่มช่องทางการสื่อสารทำให้ความรู้ ระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ดังนี้

- สื่อสารผ่านหนังสือเวียน
  - สร้างแหล่งเรียนรู้บนเว็บไซต์ งานบริการวิชาการที่  
URL: <http://www.eduservice.psu.ac.th/>
  - สื่อสารผ่านกรู๊ปเมล์ : PSU-ACADEMIC@GROUP.PSU.AC.TH
  - จัดทำ/รวบรวมคำถามที่พบบ่อย (FAQ)
  - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- ถาม - ตอบปัญหาทางโทรศัพท์

## 3. ข้อเสนอแนะ

1. ทุก ๆ ปี ควรจะมีการประชุมแลกเปลี่ยนปัญหา แนวทางแก้ไข ระหว่างหัวหน้าโครงการ เจ้าหน้าที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่หน่วยงานกลาง และผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนแนวปฏิบัติ รับทราบปัญหาและหาแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการระหว่างวิทยาเขตด้วย

2. ทุกหน่วยงาน ทุกวิทยาเขต ควรจัดทำฐานข้อมูลกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการทุกประเภท เพื่อสำหรับเป็นฐานข้อมูลการรายงานผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านบริการวิชาการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย