

บันทึกความรู้เรื่อง การติดตามการชำระค่าน้ำค่าไฟของนิสิต ในหอพักนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์

ความสำคัญ (ความสำคัญของเรื่องที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้) การรับเงินค่าไฟฟ้าหอพักของนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ ผ่านมาจะมีนิสิต จะมีบางส่วนที่จ่ายไม่ตรงเวลา ทำให้เกิดการค้างหนี้ ที่เกิดขึ้น นิสิตบางคน ค้างยาวไปจนถึง ปีสุดท้ายของการศึกษา ทำให้ฝ่าย งานการเงินและบัญชีและผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน ของมหาวิทยาลัย ไม่สามารถปิดงานในส่วนนี้ได้ ในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลหอพักนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ มีความจำเป็น จ้องคอยกำกับและติดตามการชำระค่าน้ำค่าไฟของนิสิต ให้ตรงต่อเวลา เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยให้ผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจ สูงสุด

แนวทางปฏิบัติ (ระบุนิธีการทำงาน)

ลำดับ	ขั้นตอน	ผู้ดำเนินการ	เวลา
๑	ช่างจะดำเนินเข้าหอพักเพื่อจดค่าน้ำค่าไฟจากมิเตอร์ ในหอพักของแต่ละห้อง	ฝ่ายช่างของวิทยาเขต	สิ้นเดือนของทุกเดือน
๒	นำคีย์เข้าexcelเพื่อแจ้งหอพักต่างๆ	ฝ่ายช่างของวิทยาเขต	ต้นเดือน
๓	รับข้อมูลจากวิทยาเขต	เจ้าหน้าที่หอพัก	ต้นเดือน
๔	<p>คีย์ลงระบบระบบบริหารจัดการหอพักนิสิต มหาวิทยาลัยทักษิณ หัวข้อค่าน้ำปะปา-ค่าไฟฟ้า ในระหว่าง ต้นเดือน (แล้วแต่ฝ่ายคลัง กำหนด)ถึงวันที่ ๑๔</p> 	เจ้าหน้าที่หอพัก	กลางเดือน
๕	คีย์เข้าระบบเสร็จแล้ว ให้ฝ่ายคลังตรวจสอบความถูกต้อง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายคลัง	กลางเดือน
๖	<p>ฝ่ายคลังเปิดระบบให้นิสิตเข้าจ่ายเงิน มีกำหนดการดังนี้</p> <p>พิมพ์ใบpayment และจ่ายเงินวันที่ ๒๓ -๒๗ ของเดือนนั้นๆ</p> <p>จากระบบของนิสิต</p> <p>(หากจ่าย ณ เวลาที่กำหนด นิสิตไม่มีความจำเป็นต้องส่งสลิปไป ยังฝ่ายคลังระบบจะตัดยอดหนี้ให้อัตโนมัติ) แต่เท่าที่ผ่านมาการตัดยอดไม่ได้เป็นแบบ (Real-time) ที่จะแสดงผลข้อมูลแบบทันที อาจจะตัดยอดได้ในวันถัดไป</p>	นิสิต	๒๓ -๒๗ ของเดือน

	** กรณีนี้หนี้สินจะตกใจ จะทักมาถามว่าจ่ายเงินแล้วยอดหนี้ยังอยู่ ควรอธิบายดังกล่าวข้างต้นไป		
๗	หากวันที่ ๒๕ จำนวนหนี้สินที่จ่าย ยังคงจ่ายจำนวนมาก ให้ดำเนินการทำประกาศ เพื่อทำการขยายเวลา จ่ายค่าน้ำค่าไฟต่อไปอีก ๑ สัปดาห์ โดยทำหนังสือปะหน้าไปยังฝ่ายคลัง พร้อมประกาศ และส่งข้อมูลให้ฝ่ายกิจการนิสิตเปิดระบบดังกล่าว เพราะทางคณะยังไม่สามารถเปิดระบบเองได้ ยังต้องอิงกับของกิจการนิสิต (แต่ได้มีการพูดคุยกับทางสำนักคอม ได้รับแจ้งว่ากำลังพัฒนาระบบ เป็นของหอพักคณะพยาบาลเพื่อที่ทางคณะจะสามารถ บริหารจัดการในระบบเองได้ด้วย)	เจ้าหน้าที่หอพัก	๒๗-สิ้นเดือน
๘	และหากขยายเวลาแล้วหนี้สินยังไม่จ่ายเงิน มีวิธีการดำเนินการดังนี้ ๑ แจ้งเตือนยังไปไลน์ หอพัก ๒ แจ้งเตือนเป็นไลน์บุคคล ๓ เชิญพบผู้ช่วยคณบดี เพื่อเรียกมาสอบถามถึงปัญหาดังกล่าว	เจ้าหน้าที่หอพัก ผู้ช่วยคณบดีฯ (ผศ.ดร.เนตรนภา คู่พันธ์วี)	หลังจากปิดระบบขยายของเดือนนั้นๆ
๙	กรณีที่จ่ายนอกเหนือจากการเปิดระบบ นิสิตต้องส่งสลิปโอนมายังเจ้าหน้าที่หอพัก หรือฝ่ายคลัง เพื่อเป็นการตัดยอดหนี้ของนิสิต โดยฝ่ายคลัง งานการเงินและบัญชีและผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน ของมหาวิทยาลัย ให้เป็นศูนย์ ปิดงาน ในส่วนดังกล่าว		หลังจากปิดระบบขยายของเดือนนั้น ๆ
๑๐	เสร็จสิ้นกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่หอพัก	

ผู้ลิขิต นางสาวอมร แซ่เคียน

ผู้ร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๑. นางเกษร อินทนะนง
๒. นางสาวศุภลักษณ์ น้ำด้วง
๓. นายอรรถกร รุ่งแสง
๔. นางสาวอัศนีย์ งานดี
๕. นายพัทพล อมรวิริยะชัย
๖. นางสาวจิตติมา อ่อนแก้ว

การนำองค์ความรู้ไปใช้ (ระบุการนำไปใช้ และใช้อย่างไร)

นิสิตได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการจ่ายเงิน สร้างความพึงพอใจให้กับนิสิต และ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานการเงินและบัญชีและผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน

ผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ (ระบุผลลัพธ์ที่ได้)

๑. ข้อมูลการชำระเงินค่าน้ำค่าไฟนิสิต เพื่อนำไปสื่อสารกับนิสิต ให้ปฏิบัติตามกำหนดเวลามากขึ้น
๒. ลดจำนวนหนี้สินที่ชำระเงินไม่ตรงเวลา
๓. ทำให้หน่วยงานมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบและมีการปิดงานได้เร็วขึ้น

๔. บุคลากรมีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และลดปัญหาการทำงาน
๕. ข้อมูลที่ได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถนำมาใช้ประกอบการวางแผน การตัดสินใจ และการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๖. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๗. หน่วยงานมีฐานข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายงาน การประเมินผลการดำเนินงาน และการพัฒนางานในอนาคตได้อย่างต่อ

ข้อเสนอแนะ

นำข้อมูลที่เสนอไปพัฒนากระบวนการงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้นเพื่อประหยัดขั้นตอนและเวลา

ผู้นำองค์ความรู้ไปใช้

บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ