



การจัดการความรู้ (KM)

เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน
ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)”

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๘

DIVISION OF FINANCE OFFICE OF THE PRESIDENT

คำนำ

งานการเงิน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกด้านการเงินและการเบิกจ่าย โดยมุ่งเน้นการบริหารงานในทุกด้านเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ภายใต้ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ และให้บริการต่อทุกหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยด้วยความถูกต้อง โปร่งใส รวดเร็ว ในฐานะหน่วยงานสนับสนุน

เพื่อให้การดำเนินการตามพันธกิจเป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

งานการเงินจึงได้จัดให้มีการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรของงานการเงินขึ้น เพื่อนำแนวคิดและประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์) จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

๒๕๕๘

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สรุปผลการจัดการความรู้ (KM)	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)	๑
๓. การระดมความคิด	
๓.๑ แก่นความรู้	๑
๓.๒ เกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จ	๒
๓.๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน	๓
๓.๔ แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน	๕
๔. ผลการประเมิน	๖
๕. ภาพกิจกรรม	๘
ภาคผนวก	

สรุปผลการจัดการความรู้ (KM)

เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน

ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)”

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๕๘

ณ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรของงานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี สามารถนำแนวคิดและประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการจัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบสามมิติ (งานการเงิน) จากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

๒. กิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

นางสาวแสงพยอม พรหมมีเทศ หัวหน้างานการเงิน กล่าวชี้แจงวัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ (KM) แก่บุคลากรงานการเงินจำนวน ๕ คน พร้อมดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับ “แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)”

๓. การระดมความคิด

๓.๑ แก่นความรู้

แก่นความรู้ “ให้บริการด้วยความเต็มใจภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีแก่องค์กรและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ”

- (๑) ให้บริการด้วยความเต็มใจ
- (๒) ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด
- (๓) แก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการให้ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****

๓.๒ เกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จ

เป้าหมาย : แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

เกณฑ์สู่ความสำเร็จ

- ระดับที่ ๕ ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดด้วยความเต็มใจ สร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการจนได้รับคำชมเชย พร้อมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการรับบริการ
- ระดับที่ ๔ ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดด้วยความเต็มใจ สร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการจนได้รับคำชมเชย
- ระดับที่ ๓ ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดด้วยความเต็มใจ สร้างความพึงพอใจ แก่ผู้รับบริการ
- ระดับที่ ๒ ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนดด้วยความเต็มใจ
- ระดับที่ ๑ ให้บริการภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่กำหนด

แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****

๓.๓ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

บุคลากรงานการเงิน (ตำแหน่ง)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน		
	ประเภท การให้บริการ	ประสบการณ์การทำงาน	ผลการดำเนินการ (ขุมความรู้)
นางสาวแสงพยอม พรหมมีเทศ (หัวหน้างานการเงิน)	บริการ รับเงิน - จ่ายเงิน	เมื่อผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้พิการ/ ชาวต่างชาติมาติดต่อ สามารถ ให้ความช่วยเหลือและให้ คำแนะนำจนผู้รับบริการพึง พอใจและได้รับบริการตรงตาม ความต้องการ	ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการ ให้บริการของงานการเงิน
นางวัฒนา อุตมา (นักวิชาการเงินและบัญชี)	บริการจ่ายเงิน	กรณีผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอ ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ย้อนหลัง แต่ระบบปฏิบัติการ ไม่เปิดให้เข้าใช้งานระบบใน กรณีดังกล่าว เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการสามารถดำเนินการ ประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง (สำนักทะเบียนและ ประมวลผล) เพื่อแก้ไขปัญหา ได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา	<ul style="list-style-type: none"> ● การประสานและติดตามงาน กับหน่วยงานภายนอก/ ผู้เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ ● ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดี ต่อการให้บริการของงาน การเงิน
นางสาวพิรณันท์ พรหมวรรณ (นักวิชาการเงินและบัญชี)	บริการรับเงิน	การจ่ายคืนเงินค่าธรรมเนียม การศึกษา งานการเงินมี แบบฟอร์มเพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้รับบริการ และ ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และ ข้อบังคับที่กำหนดอย่าง เคร่งครัด ทำให้การปฏิบัติงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์	<ul style="list-style-type: none"> ● ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่ กำหนด ● ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดี ต่อการให้บริการของงาน การเงิน

แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****

บุคลากรงานการเงิน (ตำแหน่ง)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน		
	ประเภท การให้บริการ	ประสบการณ์การทำงาน	ผลการดำเนินการ (ชมความรู้)
นางสาวอารียา ต้นแก้ว (นักวิชาการเงินและบัญชี)	บริการจ่ายเงิน	การจ่ายคืนเงินค่าประกันของ เสียหายกรณีจบการศึกษา/พัน สภาพการเป็นนักศึกษา งาน การเงินมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มเพื่อให้ผู้รับบริการ ปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่าง ถูกต้องและรวดเร็ว	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับบริการสามารถ ดำเนินการตามขั้นตอนได้ อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการเกิดความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ ดีต่อการให้บริการของงาน การเงิน
นางสาวจรรยา ทองอาญา (นักวิชาการเงินและบัญชี)	บริการ รับเงิน - จ่ายเงิน	เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อรับเงิน - จ่ายเงิน นอกเวลาทำการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ แนะนำและชี้แจงจนผู้รับบริการ เกิดความเข้าใจได้	ผู้รับบริการเกิด ความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดี ต่อการให้บริการของงาน การเงิน
นางสาวจีรารัตน คันธวิฑูร (เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป)	บริการ รับเงิน - จ่ายเงิน	<ul style="list-style-type: none"> เมื่อผู้รับบริการไม่ทราบ ขั้นตอนในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถ ให้คำแนะนำพร้อมอธิบายจน ได้รับคำชมเชย 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้รับบริการสามารถ ดำเนินการตามขั้นตอนได้ อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการเกิด ความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ ดีต่อการให้บริการของงาน การเงิน
		<ul style="list-style-type: none"> เมื่อผู้รับบริการชำระเงินผิด ประเภท สามารถดำเนินการ ประสานงานกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และ แก้ไข ข้อผิดพลาดได้อย่างถูกต้อง 	ผู้รับบริการเกิด ความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ ดีต่อการให้บริการของงาน การเงิน
		<ul style="list-style-type: none"> บุคลากรงานการเงินทุกคน มี ความสามัคคีและร่วมแรงร่วม ใจกันให้บริการเมื่อมีคำสั่ง นอกเหนือจากการปฏิบัติงาน ประจำ จนสามารถทำให้การ บริการบรรลุตามวัตถุประสงค์ 	ผู้รับบริการเกิด ความ ประทับใจและเกิดทัศนคติที่ ดีต่อการให้บริการของงาน การเงิน

๓.๔ แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

ข้อมูลพื้นฐานด้านบริการ

*****ประเภทผู้รับบริการ ~ บุคคลภายนอก นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่

*****ประเภทการให้บริการ ~ บริการรับเงิน บริการจ่ายเงิน บริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

*****เอกสารที่ถือว่าเป็นตัวเงิน ~ ธนบัตร เหรียญกษาปณ์ เช็ค ตัวแลกเงิน ดัร็อฟ

แนวปฏิบัติของการให้บริการรับ-จ่ายเงิน ณ จุดบริการ

๑. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
๒. ตรวจสอบหลักฐานในการขอรับบริการ เช่น คำร้องทั่วไป เอกสารประกอบการลาพักการเรียน เป็นต้น
๓. ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
๔. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ
๕. ออกใบเสร็จรับเงินด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน
๖. ลงลายมือชื่อผู้รับเงินเพื่อความสมบูรณ์ของใบเสร็จรับเงินพร้อมแนบเป็นหลักฐานให้แก่ผู้รับบริการ

แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****

๔. ผลการประเมิน

การประเมินผลการจัดการความรู้ (KM) เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)”

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การหาค่าเฉลี่ย (Average) จากค่าคะแนนตามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปรความหมาย โดยแบ่งคะแนนตามช่วงแยกออกเป็น ๕ ระดับความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยใช้ในเกณฑ์การวิเคราะห์ดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	กำหนดของช่วงคะแนน
๔.๕๐ - ๕.๐๐	พึงพอใจมากที่สุด
๓.๕๐ - ๔.๔๙	พึงพอใจมาก
๒.๕๐ - ๓.๔๙	พึงพอใจปานกลาง
๑.๕๐ - ๒.๔๙	พึงพอใจน้อย
๑.๐๐ - ๑.๔๙	พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ	๔.๒๓	พึงพอใจมาก
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๓	พึงพอใจมาก
๓. ความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่	๔.๑๔	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๒๓	พึงพอใจมาก

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจำนวน ๑๑๐ ชุด (ระหว่างวันที่ ๑๖ มกราคม - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘) ผลการวิเคราะห์ประเด็นความพึงพอใจอยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙ คะแนน ได้ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๓ คะแนน อยู่ในระดับ “พึงพอใจมาก” คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๓ ซึ่งบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ คือ ร้อยละของความพึงพอใจต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ (KPI) และสามารถนำแนวคิดจากประสบการณ์การทำงานจากเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มีการอำนวยความสะดวกและความพร้อมในการบริการเป็นอย่างดี
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของงานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ให้คำแนะนำด้านบริการได้อย่างชัดเจน
๓. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มีความเต็มใจให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
๔. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มีความร่วมมือและพร้อมให้บริการเป็นอย่างดี
๕. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของ งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจนผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

๑. สถานที่ในการให้บริการไม่เหมาะสม เนื่องจากจุดบริการค่อนข้างคับแคบและไม่มีความปลอดภัย
๒. ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อรองรับในการให้บริการเช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร เป็นต้น

๕. ภาพกิจกรรม



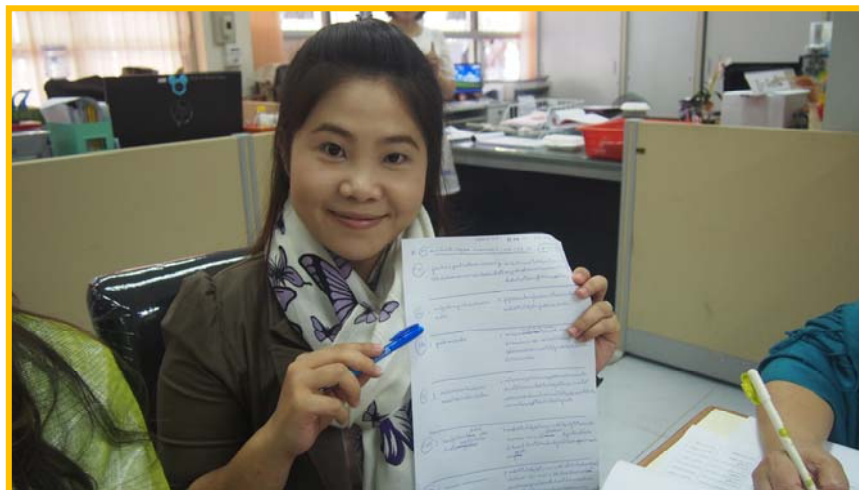
แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****



แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****



แนวปฏิบัติที่ดีของการให้บริการรับ - จ่ายเงิน ณ จุดบริการงานการเงิน (เคาน์เตอร์)

***** ๙ มกราคม ๒๕๕๘ *****



**“มุ่งมั่นบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ
ถูกต้อง โปร่งใส ด้วยใจให้บริการ”**

