บทสรุปสาระสำคัญโดยย่อของคู่มือปฏิบัติงาน

ชื่อ – สกุล...นางสาวจีราภา กระดังงา.....**ตำแหน่ง**.....นักการเงิน.....**ระดับ**....ปฏิบัติการ.....
สังกัด.....สำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.....
เสนอขอกำหนดตำแหน่ง.....นักการเงิน ระดับชำนาญการ.....
โดยใช้คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง.....การดำเนินการรับเงิน/การนำส่ง/การคืนเงินของโครงการที่มีการเก็บค่าลงทะเบียนของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

1. ขั้นตอนกระบวนการ (Flow Chart) เส้นทางการทำงานหลักตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ มีขั้นตอน ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ผู้เกี่ยวข้อง และรายละเอียดกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน แสดงได้ดังนี

การดำเนินงานที่ 1 การดำเนินการรับเงิน/การนำส่งเงิน ของโครงการที่มีการเก็บค่าลงทะเบียน ของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

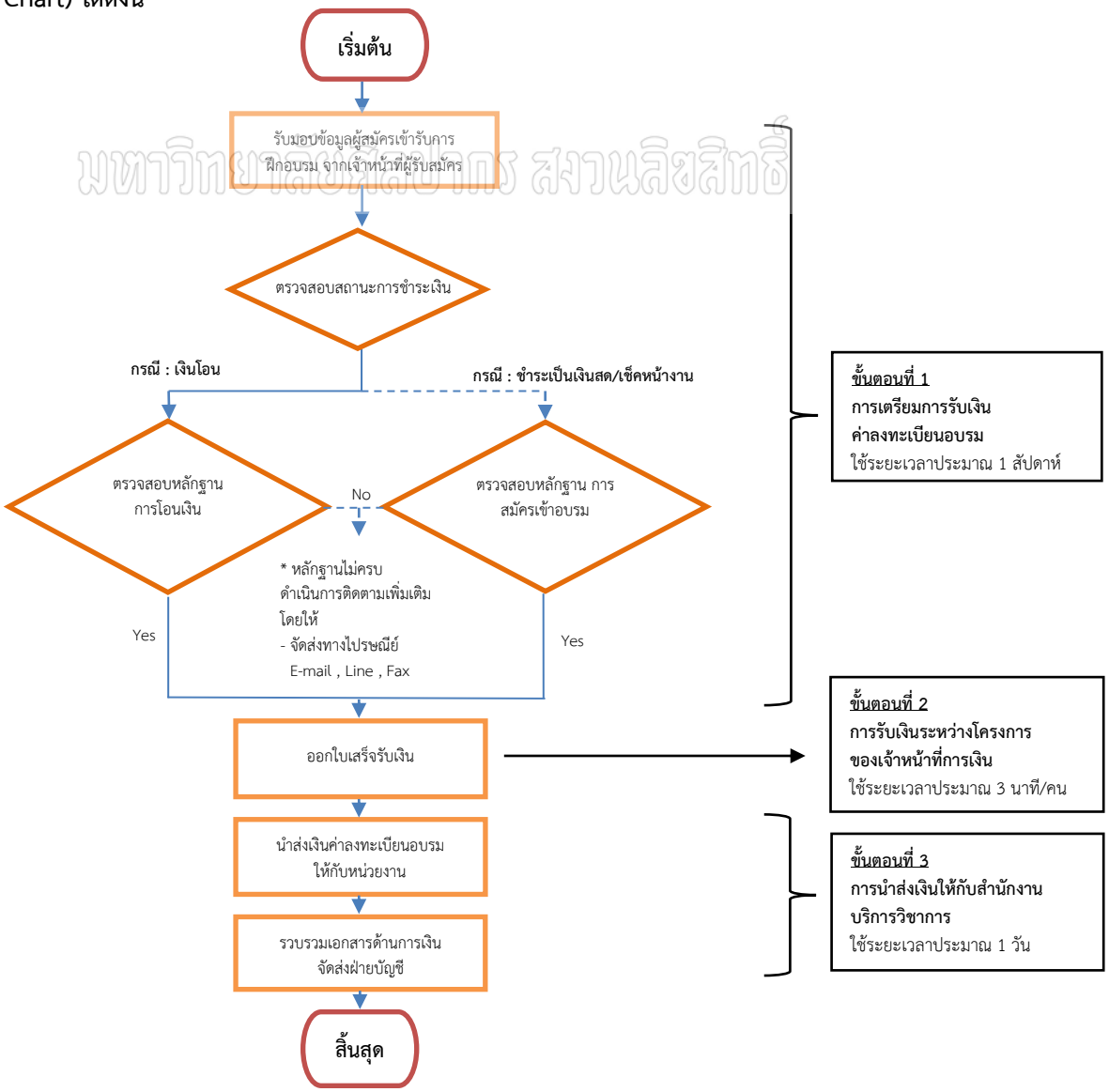
จากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด รวมทั้งสิ้น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการรับเงินค่าลงทะเบียนอบรม

ขั้นตอนที่ 2 การรับเงินระหว่างโครงการของเจ้าหน้าที่การเงิน

ขั้นตอนที่ 3 การนำส่งเงินให้กับสำนักงานบริการวิชาการ

แสดง (Flow Chart) ได้ดังนี้



การดำเนินงานที่ 2 การดำเนินการคืนเงิน ของโครงการที่มีการเก็บค่าลงทะเบียนของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

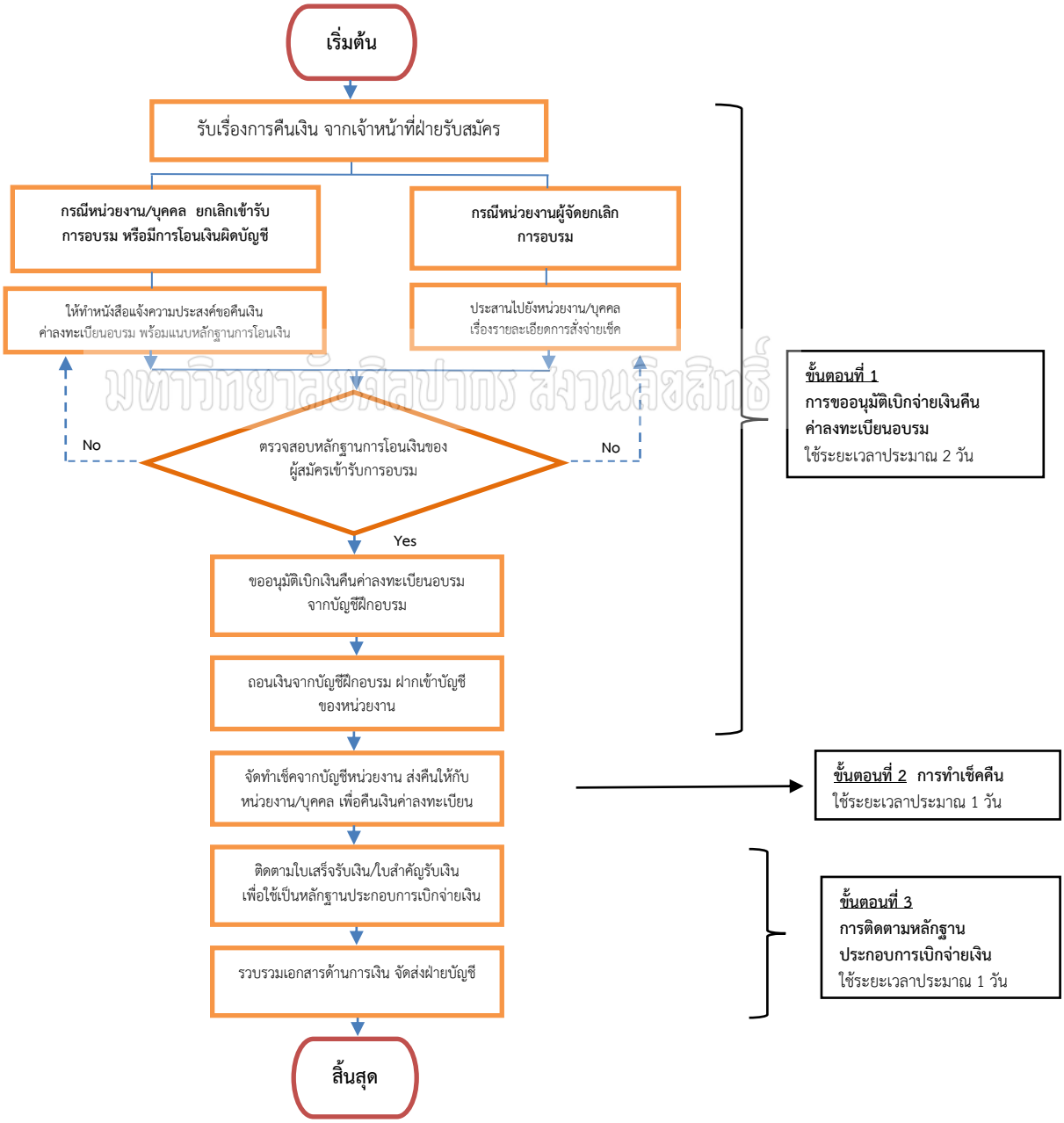
จากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุด รวมทั้งสิ้น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การขออนุมัติเบิกจ่ายเงินคืน ค่าลงทะเบียนอบรม

ขั้นตอนที่ 2 การทำเช็คคืน

ขั้นตอนที่ 3 การติดตามหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน

แสดง (Flow Chart) ได้ดังนี้



มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

2. สรุปสาระสำคัญโดยย่อ

คู่มือการปฏิบัติงานด้าน การดำเนินการรับเงิน/การนำส่ง/การคืนเงินของโครงการที่มีการเก็บค่าลงทะเบียนของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร มีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน 2 กระบวนการคือ

1. การดำเนินการรับเงิน/การนำส่งเงิน มีการดำเนินการ 3 ขั้นตอนหลักๆ คือ 1.1 การเตรียมการรับเงินค่าลงทะเบียนอบรม 1.2 การรับเงินระหว่างโครงการของเจ้าหน้าที่การเงิน 1.3 การนำส่งเงินให้กับสำนักงานบริการวิชาการ
2. การคืนเงินค่าลงทะเบียนอบรม มีการดำเนินการ 3 ขั้นตอนหลักๆ คือ 2.1 การขออนุมัติเบิกจ่ายเงินคืนค่าลงทะเบียนอบรม 2.2 การทำเช็คคืน 2.3 การติดตามหลักฐานประกอบการเบิกจ่ายเงิน

3. ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาพร้อมด้วยข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ปัญหาอุปสรรค

1. เล่มใบเสร็จรับเงิน ไม่มีการควบคุมที่ดี การเบิกเล่มใบเสร็จรับเงิน เล่มที่ เลขที่ ไม่ต่อเนื่องจากการเบิกครั้งก่อน

2. เล่มใบเสร็จรับเงินที่เบิกมาใช้ในการจัดอบรม มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับการอบรม

3. ผู้เข้ารับการอบรมที่โอนเงินชำระค่าลงทะเบียน แจ้งย้ายหลักสูตรการอบรม ทำให้ใบเสร็จรับเงินที่ออกไว้แล้วต้องยกเลิก

4. การออกใบเสร็จรับเงินข้ามปีงบประมาณ โดยใช้เล่มใบเสร็จรับเงินของปลายปีงบประมาณที่ผ่านมาต่อเนื่องจนถึงต้นปีงบประมาณปัจจุบัน โดยไม่ได้แยกเล่มกัน

5. ไม่สามารถนำฝากเงินค่าลงทะเบียนอบรมได้ภายในระยะเวลาของการจัดอบรม

6. ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนอบรม ของผู้เข้ารับการอบรมสูญหาย

7. ใบเสร็จรับเงินของหน่วยงานได้รับการทักท้วง เรื่องที่อยู่ของมหาวิทยาลัยไม่มีปรากฏบนหัวกระดาษของใบเสร็จรับเงิน

แนวทางแก้ไข

1. การเบิกเล่มใบเสร็จรับเงินจะต้องมีการมอบหมายบุคคลให้เป็นผู้รับผิดชอบในการคุมการเบิกใช้เล่มใบเสร็จรับเงินของของหน่วยงาน มีการจัดทำทะเบียนคุม และลงรายการเบิกใช้ทุกครั้ง วิธีการนี้จะทำให้ลดความล่าช้าและข้อผิดพลาด ข้อมูลต้องและเป็นปัจจุบันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิทยบริการ

2. การเบิกเล่มใบเสร็จรับเงินเกินจำนวนรายชื่อผู้สมัครเข้ารับการอบรม จะต้องดูความเหมาะสม ไม่มากจนเกินไป จะทำให้มีใบเสร็จรับเงินเพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม

3. เจ้าหน้าที่การเงินเมื่อได้รับใบโอนเงินและข้อมูลการโอนเงินที่ได้ยืนยันตัวบุคคลแล้ว จะต้องเตรียมออกใบเสร็จรับเงินโดยการเขียนเลขที่ใบเสร็จรับเงินไว้ที่ใบโอนเงินก่อน แล้วค่อยลงรายการในใบเสร็จรับเงินให้ครบถ้วนและมอบให้กับผู้เข้ารับการอบรม ณ หน้างาน จะทำให้ใบเสร็จรับเงินไม่ต้องถูกยกเลิกด้วยเหตุจำเป็นของผู้สมัครเข้ารับการอบรม

4. เจ้าหน้าที่การเงินจะต้องมีการควบคุมการใช้ใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในปีงบประมาณ ถ้าใบเสร็จรับเงินฉบับใดยังใช้ไม่หมดให้คงติดเล่มไว้ แต่ให้ปรุ เจาะรู หรือประทับตรายกเลิกใช้ เพื่อให้เป็นที่สังเกตมิให้นำมาใช้รับเงินได้อีกต่อไป ในปีงบประมาณถัดไป

5. เมื่อรับชำระเงินค่าลงทะเบียนอบรมครบถ้วนแล้ว จะต้องนำฝากเงินทันที หากมีเหตุสุดวิสัยไม่สามารถนำฝากได้ จะต้องมีระบบการเก็บรักษาความปลอดภัยกับจำนวนเงินดังกล่าว และแจ้งผู้อำนวยการสำนักงานบริการวิชาการให้รับทราบ

6. ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนอบรมที่เกิดการสูญหายทุกกรณี เจ้าหน้าที่การเงินจะแจ้งให้ผู้เข้ารับการอบรมไปดำเนินการแจ้งความที่สำนักงานตำรวจในพื้นที่ แล้วทำหนังสือแจ้งมายังหน่วยงานเพื่อขอคัดสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับที่สูญหาย

7. เมื่อได้รับการทักท้วงเรื่องรูปแบบใบเสร็จรับเงินของหน่วยงานเรื่องความไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่การเงินจึงขอแนะนำให้ทำแบบ บก.111 ซึ่งเป็นใบรับรองแทนใบเสร็จรับเงิน เพื่อแนบประกอบกับใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนอบรมที่ได้รับไป

เทคนิคการปฏิบัติงานจากประสบการณ์ของผู้เขียน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การดำเนินการรับเงิน/การนำส่ง/การคืนเงินของโครงการที่มีการเก็บค่าลงทะเบียนของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับนี้ ผู้เขียนได้เขียนให้เห็นถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติงานจริงด้านการเงินของโครงการฝึกอบรมของสำนักงานบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างต่อเนื่องนั้น จึงได้พบทั้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ ทำให้ทราบว่าในทุกภาระงานของแต่ละคนที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กัน การทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญมากในงานฝึกอบรม เนื่องจากเวลาเป็นตัวกำหนดให้การดำเนินงานโครงการเป็นไปตามกำหนดการที่ได้วางไว้ ฉะนั้นทุกขั้นตอนการทำงานจึงต้องมีความพร้อม และมีความกระตือรือล้นเสมอ ยิ้มรับทุกสถานการณ์และพร้อมแก้ไขปัญหาร่วมกันในทีมให้ลุล่วงไปด้วยดีตลอดระยะเวลาของการจัดฝึกอบรมในทุกๆ หลักสูตร

สำหรับงานด้านการเงินนั้น จะขอยกตัวอย่างกรณีปัญหาโดยผู้เขียนได้ใช้เทคนิคการแก้ปัญหาจากประสบการณ์ ตัวอย่างดังนี้

1. การออกใบเสร็จรับเงิน กรณีโอนเงินชำระค่าลงทะเบียนอบรม

จากเดิมผู้เขียนจะออกใบเสร็จรับเงินทันทีที่ได้รับหลักฐานการโอนเงิน แต่หลายๆ ครั้งก็ประสบปัญหา เช่น ผู้สมัครเกิดเหตุจำเป็นไม่สามารถมาเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่สมัครได้และมีความประสงค์ที่จะมาเข้ารับการอบรมในหลักสูตรอื่นที่จะจัดในคราวถัดไป

<u>ปัญหาคือ</u> ต้องยกเลิกใบเสร็จฉบับนั้นที่ได้ออกไว้แล้วเนื่องจากข้อมูลชื่อหลักสูตร วันที่จะต้องถูกเปลี่ยนไป และต้องออกใบเสร็จฉบับใหม่สำหรับหลักสูตรที่ผู้สมัครมีความประสงค์จะเข้ารับการฝึกอบรม

<u>เทคนิคการปฏิบัติของผู้เขียนคือ</u> เมื่อได้รับใบโอนเงินมาแล้ว จะยังไม่ออกใบเสร็จทันทีในแบบการเขียนลงรายละเอียด เพราะต้องเผื่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้สมัครเข้ารับการอบรม แต่ผู้เขียนจะใช้วิธีการแนบหลักฐานการโอนกับเล่มใบเสร็จไว้ก่อน จนกว่าจะถึงวันจัดงานอบรมแล้วให้ยืนยันตัวตนว่าได้มาเข้ารับการอบรมแล้วจริงๆ จึงจะออกใบเสร็จรับเงินที่มีข้อความสมบูรณ์ครบถ้วนให้กับผู้เข้ารับการอบรมบุคคลนั้นไป

2. ผู้เข้ารับการอบรมทำใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนอบรมสูญหายระหว่างเข้ารับการอบม

บ่อยครั้งที่ใบเสร็จรับเงินของผู้เข้ารับการอบรมเกิดการสูญหาย ระหว่างเข้ารับการอบรม ซึ่งสาเหตุอาจมาจากการหยิบสับเปลี่ยนกระเป๋าใส่เอกสารกันโดยไม่ได้ตั้งใจภายในห้องอบรม หรืออาจทำสูญหายในสถานที่อื่นๆ นอกเหนือจากบริเวณสถานที่จัดงานอบรม

<u>ปัญหาคือ</u> ผู้เข้ารับการอบรมต้องการที่จะให้ผู้เขียนออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้เพื่อนำกลับไปเบิกเป็นค่าใช้จ่ายกับต้นสังกัดของตน ซึ่งผู้เขียนไม่สามารถดำเนินการให้ได้ จึงต้องมีการชี้แจงขั้นตอนเพื่อจะได้เข้าใจตรงกันและจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง

<u>เทคนิคการปฏิบัติของผู้เขียนคือ</u> ต้องชี้แจงและทำความเข้าใจให้ตรงกันกับผู้เข้ารับการอบรมกรณีใบเสร็จรับเงินสูญหาย ว่าไม่สามารถออกใบเสร็จรับเงินฉบับใหม่ให้ได้นั้นเป็นเพราะอะไร ใบเสร็จรรับเงินสูญหายทุกกรณีผู้เข้ารับการอบรมจะต้องไปดำเนินการคือแจ้งความที่สถานีตำรวจในพื้นที่ที่ได้ทำใบเสร็จสูญหาย แล้วหลังจากนั้น เมื่อกลับไปถึงหน่วยงาน ให้ทำหนังสือจากหน่วยงานเพื่อขอคัดสำเนาใบเสร็จรับเงินฉบับที่สูญหายพร้อมแนบใบแจ้งความมาด้วย เมื่อผู้จัดได้รับหนังสือครบถ้วนแล้วจะนำเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการก่อน ผู้เขียนซึ่งเป็นผู้ออกใบเสร็จรับเงินฉบับนั้นจึงจะสามารถคัดสำเนาใบเสร็จรับเงินและรับรองสำเนาได้

จากขั้นตอนที่ผู้เขียนได้ชี้แจงให้กับผู้เข้ารับการอบรมดังกล่าวให้ดำเนินการตามขั้นตอนนั้นเป็นการควบคุมที่ดีเกี่ยวกับใบเสร็จรับเงินที่ได้ออกให้ไปแล้ว เป็นการป้องกันปัญหาการนำใบเสร็จรับเงินไปเบิกซ้ำซ้อนหากเมื่อเจอใบเสร็จรับเงินฉบับจริงในภายหลัง

แต่ทั้งนี้ก็ต้องพยายามอธิบายถึงเหตุผลเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจ ไม่ให้เกิดการบันดาลโทสะ หรือเกิดความไม่พึงพอใจอย่างรุนแรง จากปัญหาใบเสร็จรับเงินสูญหายดังกล่าว ผู้เขียนจึงต้องพึงระมัดระวัง และพึงระลึกไว้เสมอว่าผู้เข้ารับการอบรมก็คือลูกค้าของหน่วยงาน จึงควรต้องรักษาไว้เพื่อให้เกิดความประทับใจในงานบริการจากทีมงาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย

เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำๆ ผู้เขียนจึงต้องประสานกับพิธีกรดำเนินรายการเพื่อประกาศในการเรื่องการเก็บรักษาใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในที่ปลอดภัย หาง่าย เนื่องจากที่ผ่านมาพบการสูญหายบ่อยครั้ง

3. เงินโอนค่าลงทะเบียนอบรมที่ค้างในบัญชีจนถึงสิ้นปีงบประมาณ

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2562 ผู้เขียนได้ตรวจสอบยอดเงินเพื่อกระทบยอดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมตลอดปีงบประมาณกับรายการโอนเงินที่ปรากฏในสมุดบัญชีเงินฝากธนาคารของงานฝึกอบรม และได้พบว่ามียอดค้างในสมุดบัญชี วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวนเงิน 11,700.00 บาท ที่ยังไม่ได้มีใบโอนเงินมากระทบยอดเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงินจึงยังเว้นว่างอยู่สำหรับรอการออกใบเสร็จรับเงิน

<u>ปัญหาคือ</u> เงินที่ค้างอยู่ในบัญชีนั้นเป็นของใคร ผู้เขียนจึงต้องค้นหาเพื่อให้ทราบว่ารายการโอนที่ปรากฏในสมุดบัญชีเงินฝากนั้นมาจากไหน เป็นของใคร แล้วทำไมยังค้างอยู่ ข้อมูลที่ดูจากสมุดบัญชีเงินฝากก็ยังไม่สามารถหาคำตอบได้จากกรณีนี้ เพราะรายละเอียดเห็นเพียงยอดที่ค้างในระบบเท่านั้น

<u>เทคนิคการปฏิบัติของผู้เขียนคือ</u> ติดต่อธนาคารที่เปิดบัญชีเพื่อขอ Statement มาดูรายละเอียดเพิ่มเติม และพบในรายละเอียดว่าเป็นขององค์การสุรา แต่เพื่อความมั่นใจจึงประสานไปยังเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อตรวจสอบยอดเงินโอนวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวนเงิน 11,700.00 บาท ที่ยังค้างอยู่ เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยตรวจสอบข้อมูลให้และพบว่าเป็นขององค์การสุราเช่นเดียวกัน

ดังนั้น ผู้เขียนจึงติดต่อเจ้าหน้าที่การเงินขององค์การสุรา เพื่อประสานเกี่ยวกับเงินค่าลงทะเบียนอบรมที่โอนมาวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2562 จำนวนเงิน 11,700.00 บาท เป็นเงินที่โอนมาจากองค์การสุราจริงหรือไม่ และจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

คำตอบที่ได้จากองค์การสุราก็คือ เป็นยอดการโอนเงินของหน่วยงานจริงตามวันที่และจำนวนเงิน เงินที่ยังคงค้างอยู่นั้นเนื่องจากเกิดความผิดพลาดในการประสานงานกันภายในหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้หลงลืมการติดตามยอดเงินโอน ซึ่งคิดว่าผู้เข้ารับการอบรมได้มาอบรมกับมหาวิทยาลัยครบถ้วนแล้ว

เมื่อตรวจสอบและยืนยันข้อมูลต่างๆ แล้ว องค์การสุราจึงมีความประสงค์ที่จะขอรับเงินคืนค่าลงทะเบียนอบรมจำนวนเงิน 11,700.00 บาท และได้ดำเนินการทำหนังสือจากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อชี้แจงและขอเงินคืนดังกล่าว

เมื่อผู้เขียนได้รับเรื่องดังกล่าว และได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ดำเนินการคืนเงินค่าลงทะเบียนอบรม ผู้เขียนจึงได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้เขียนไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนจบกระบวนการ การคืนเงินค่าลงทะเบียนอบรม

เทคนิคการปฏิบัติงานของผู้เขียนนี้ ผู้เขียนได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ จากประสบการณ์จริงที่ได้ดำเนินการผ่านมาแล้ว และหวังว่าการถ่ายทอดประสบการณ์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ได้ปฏิบัติงานด้านนี้ หรือผู้ที่อาจได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านนี้ คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเป็นครั้งแรกในอนาคตอาจมีเทคนิคการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เอื้อประโยชน์ต่อการทำให้งานฝึกอบรมผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างต่อเนื่อง

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย