

กระบวนการพัฒนางานการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

1. หัวข้อปัญหา

ความล่าช้าในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

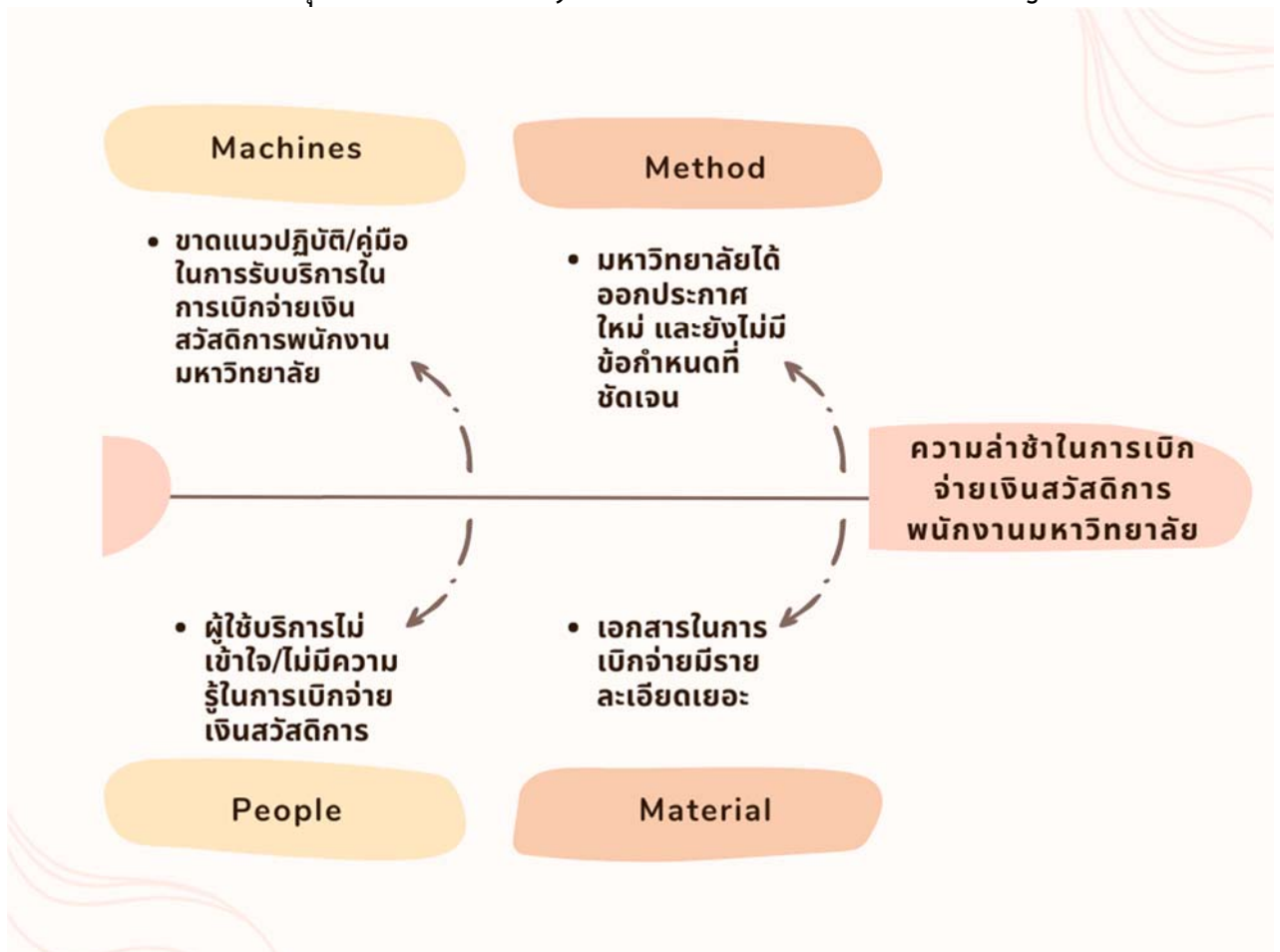
2. สถานการณ์ปัจจุบัน (Initial state)

ในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย ปัญหาที่พบบ่อย เกิดจากหลักฐานประกอบในการเบิกจ่ายจากผู้รับบริการไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการขั้นตอนถัดไป

3. ประเด็นของปัญหา

1. หลักฐานประกอบในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัยจากผู้รับบริการไม่สมบูรณ์ครบถ้วน
2. การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มจากผู้รับบริการไม่ถูกต้องหรือครบถ้วน

4. การวิเคราะห์หาสาเหตุ (Root Cause analysis) โดย แผนกปลา (fish bone diagram)



5. จากรากของปัญหา อาจมีหลายสาเหตุ แต่มีเหตุผลในเลือกอย่างไรว่าจะเอาสาเหตุนั้นมาแก้ไข ปรับปรุง (ถ้าหาสาเหตุได้เพียง 1 ก็ไม่ต้องบอกเหตุผล)

จัดลำดับของปัญหาว่าจะแก้ไขอะไรเป็นอันดับแรก

- 5.1 คน (People) สาเหตุจากคน เพราะ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ/ไม่มีความรู้ในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการ
 - ทำไม ผู้รับบริการเขียนแบบฟอร์มไม่ถูกต้อง
 - ทำไม ผู้รับบริการนำหลักฐานมาเบิกเงินไม่สมบูรณ์
- 5.2 กระบวนการทำงาน (Method) สาเหตุจาก กระบวนการทำงาน เพราะ มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศใหม่ และยังไม่มีการกำหนดที่ชัดเจน
 - ทำไม มหาวิทยาลัยออกประกาศใหม่
 - ทำไม มหาวิทยาลัยไม่ออกข้อกำหนดที่ชัดเจน
- 5.3 วัสดุดิบ (Material) สาเหตุจาก วัสดุดิบ เพราะ เอกสารในการเบิกจ่ายมีรายละเอียดเยอะ, เอกสารในการเบิกจ่ายมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทการเบิก
 - ทำไม หลักฐานในการแนบเบิกถึงต้องมีรายละเอียดเยอะ
 - ทำไม หลักฐานในการแนบเบิกถึงมีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทการเบิก
- 5.4 เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก (Machine) สาเหตุจาก เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพราะ ขาดแนวปฏิบัติ/คู่มือในการรับบริการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย
 - ทำไม ไม่มีคู่มือในการรับบริการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

6. นำปัญหาที่ไม่แก้ไม่ได้ (จำเป็นต้องแก้) นำมาวางแผนที่จะแก้ต่อไป

ปัญหาที่จำเป็นต้องแก้ คือ ขาดแนวปฏิบัติ/คู่มือในการรับบริการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย โดยมีขั้นตอนในการวางแผนแก้ไขปัญหา ดังต่อไปนี้

1. ทำการศึกษารายละเอียดประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2564 และวิธีการเบิกเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการค่าการศึกษาบุตร สวัสดิการค่าสร้างเสริมสุขภาพ พ.ศ. 2564
2. ทำการศึกษาการจัดทำคู่มือการรับบริการ
3. จัดทำคู่มือการรับบริการเบิกเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย

7. การวางแผนกิจกรรมที่จะปฏิบัติเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา

จากปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผู้เสนอจึงจัดทำคู่มือการรับบริการเบิกเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย ขั้นตอนการขอเบิกเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารให้กับผู้รับบริการ

8. ช่วงเวลา

ตลอดปีงบประมาณ

9. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 9.1 ร้อยละข้อผิดพลาดจากการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย
- 9.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย
- 9.3 คู่มือการให้บริการการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 1 เรื่อง

9. ทีมงานดำเนินงาน

นางสาวดวงกมล เพ็ชรชะ	นักวิชาการเงินและบัญชี
นางสาวกาญจนา สุขสง่า	นักวิชาการเงินและบัญชี