



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษา ผ่านระบบ Application

งานการเงินและบัญชี กองธรรการวิทยาเขตปัตตานี
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ความเป็นมา

หน่วยรับ - จ่ายเงินรายได้ มีหน้าที่ดำเนินการรับจ่ายเงินทุกประเภทรายรับ และรายจ่ายตามแผนงบประมาณ โดยมีผู้รับบริการแบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทร้านค้า รับเงินค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า ค่าบริหารจัดการร้านค้า ค่าสมัครร้านค้ารายใหม่ หลักประกันสัญญา เป็นต้น
2. ประเภทบุคลากร รับเงินค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า บ้านพักครีตรัง รับ-จ่ายเงินยืมทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ เป็นต้น
3. ประเภทนักศึกษา รับเงินค่ารักษาสภาพการเป็นนักศึกษา ค่าลาพักการศึกษา ค่าย้ายวิชาเอก ค่าย้ายวิชาโท ค่าย้ายคณะ ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าไปรับรองต่าง ๆ รับคืนเงินยืมสำหรับนักศึกษา และค่าไฟฟ้าหอพัก เป็นต้น

ประเด็นปัญหา

การรับเงินค่าไฟฟ้าหอพักของนักศึกษา ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานินั้นที่ผ่านมานักศึกษาจ่ายผ่านเคาน์เตอร์ที่งานการเงินและบัญชี จำนวนหอพักนักศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานสวัสดิการที่พักและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ ภายใต้การกำกับดูแลของกองพัฒนานักศึกษาวิทยาเขตปัตตานีมีจำนวน 9 หอพัก คือหอ1ถึงหอ9 มีจำนวนนักศึกษาอาศัยอยู่ในหอพักประมาณ 2,600 คน โดยทุกเดือนนักศึกษากลุ่มนี้ต้องเดินทางมาจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาผ่านเคาน์เตอร์งานการเงินและบัญชี สำนักงานวิทยาเขตปัตตานี ดังนั้น มีหลายปัญหาที่พบเจอเมื่อนักศึกษามาจ่ายค่าไฟฟ้าหอพัก คือ ต้องรอคิวจ่ายเงินเป็นเวลานาน เพื่อจะจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพัก เพราะทางเคาน์เตอร์งานการเงินและบัญชีรับ - จ่ายเงินหลายประเภท บางครั้งนักศึกษาต้องการจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพักเพียงคนเดียว เนื่องจากในห้องพักที่อาศัยด้วยกันอยู่กันต่างคณะบ้าง ต่างสาขาบ้าง ต่างเอกบ้าง เวลาเข้า - ออก หอพักไม่ตรงกันบ้าง ทำให้ไม่ค่อยได้เจอกัน ไม่ค่อยได้พูดคุยกัน เวลามาจ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์นักศึกษามีความประสงค์ที่จะแยกจ่ายเฉพาะในส่วนของตนเองเท่านั้น ทำให้การรับจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพักครั้งละ 1 คน/ห้อง ต้องออกไปเสิร์ฟจำนวนถึง 4 ใบ อีกทั้งยังมีนักศึกษาบางรายฝากเพื่อนมาจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพักแต่เพื่อนไม่มาจ่าย จึงทำให้นักศึกษาคนดังกล่าวมีหนี้สินในระบบ และไม่สามารถลงทะเบียนเรียนในเทอมถัดไปได้ จนกว่าจะทำการจ่ายเงินพร้อมค่าปรับค่าไฟฟ้าหอพักให้เสร็จสิ้นก่อน และบ่อยครั้งที่นักศึกษาเดินทางมาจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักหน้าเคาน์เตอร์หลังจากปิดทำการรับ - จ่ายเงินแล้ว (เวลาทำการ 09.00 - 15.00 น.) เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้รับบริการในสถานะนักศึกษาที่ต้องใช้เวลาเกือบตลอดวันในการเรียน จึงได้ค้นหาวิธีการต่าง ๆ ทั้งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนศึกษาความต้องการของผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการแก้ไขในการปฏิบัติงานโดยให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

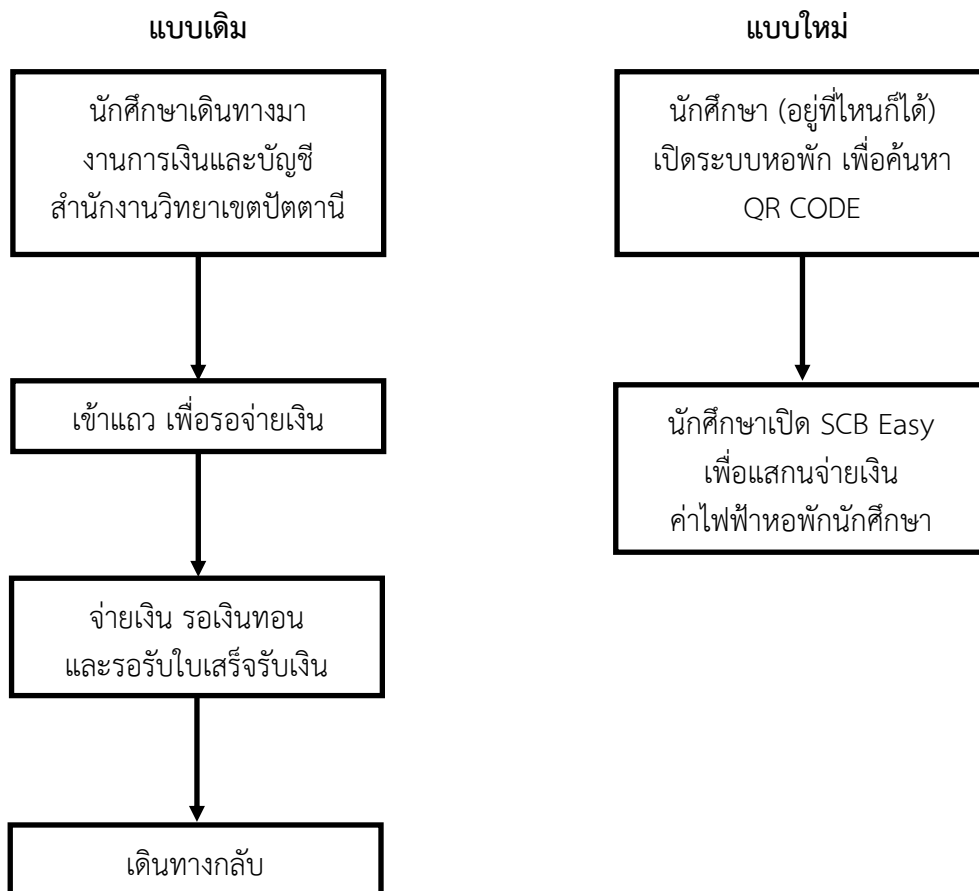
แนวทางแก้ปัญหา

เพื่อให้ปัญหาดังกล่าวหมดไปจึงได้แนวคิดที่จะให้นักศึกษาจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และเป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังอนุญาตให้ปฏิบัติได้ คือ การจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักด้วย QR CODE ผ่านระบบ SCB Easy จึงได้ริเริ่มผลักดันแนวคิดดังกล่าวขึ้น

จุดเด่นของผลงาน

1. ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
2. ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการใช้ใบเสร็จรับเงิน
3. ลดความแออัดของนักศึกษาหน้าเคาน์เตอร์บริการ
4. ลดค่าใช้จ่ายในการจ่ายค่าปรับของนักศึกษา
5. นักศึกษาได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการจ่ายเงิน สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษา
6. มีรายงานรองรับสถานะการจ่ายเงินที่ถูกต้อง เชื่อถือได้
7. เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผังแสดงการเปรียบเทียบการชำระค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาแบบเดิมและแบบใหม่



จากฝั่งการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาเดิม เปรียบเทียบกับการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาแบบใหม่ จะเห็นได้ว่าเป็นการลดขั้นตอนการทำงานทั้งในส่วนของนักศึกษา และเจ้าหน้าที่การเงินได้เป็นอย่างมาก แต่ในการลดขั้นตอนการทำงานนั้นยังคงมีประสิทธิภาพการรับชำระค่าไฟฟ้าหอพักได้เหมือนเดิม วิธีการชำระค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาแบบใหม่

1. นักศึกษาเข้าระบบหอพัก เพื่อ Login



2. เลือกเมนู “ค่าไฟฟ้า”



3. รายการ เลือกตรงช่อง ชำระเงิน

หน้าเมนูหลัก > รายการชำระค่าไฟฟ้าหอพัก

Log Out

ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าหอพัก

#	งวดประจำเดือน	ยอดเงิน	ชำระก่อนวันที่	หมายเหตุ	ชำระเงิน
1	03-2563	15.06	2020-04-08	-	ชำระเงิน

ใบแจ้งหนี้ค่าปรับ

#	ค่าปรับงวดเดือน	รายละเอียดค่าปรับ	ยอดเงิน	ชำระเงิน
ดีใจด้วย ไม่พบรายการหนี้				

[อ่านขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้าหอพักด้วยบาร์โค้ด](#)

หมายเหตุ

1. หลังทำรายการชำระผ่าน scb easy แล้ว นักศึกษาควรจะลบไฟล์ภาพบาร์โค้ดที่ได้ชำระแล้วออกจาก Smart phone (เพื่อป้องกันการนำไฟล์ดังกล่าวมาทำรายการอีกครั้ง ซึ่งจะทำให้นักศึกษาชำระค่าไฟฟ้าที่ได้ชำระแล้ว)
2. ระบบจะทำการปรับสถานะการชำระภายใน 2 วันทำการ
3. สำหรับนักศึกษาที่ชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลาที่กำหนด ระบบจะตั้งหนี้ค่าปรับ (สร้างรายการบาร์โค้ด) เพิ่มอีก 1 รายการ หลังจากการปรับสถานะการชำระค่าไฟฟ้า

ประวัติการชำระค่าไฟฟ้าหอพักทั้งหมด

#	งวดประจำเดือน	ค่าไฟฟ้า	ค่าปรับ	ยอดรวม	วันที่ชำระ
1	02-2563	17.13	0.00	17.13	2020-02-26
2	01-2563	20.19	65.00	85.19	2020-02-26
3	12-2562	9.63	0.00	9.63	2020-01-04
4	11-2562	17.13	0.00	17.13	2019-12-03
5	10-2562	17.13	0.00	17.13	2019-10-29
6	09-2562	21.75	80.00	101.75	2019-10-29
7	08-2562	10.88	0.00	10.88	2019-08-30
8	07-2562	22.50	20.00	42.50	2019-09-05

4. รูป QR CODE

03-2563

Summary Documents for Dormitory Electricity Bill

Bill Period **03-2563** By SCB EASY

Prince of Songkla University Pattani Campus

SCB EASY

	ยอดเงิน / AMOUNT	15.06 บาท
	งวดใบชำระ / BILL PERIOD	03-2563
	วันเวลาสุดท้าย / DATETIME LIMIT	08/04/2020 22.50
	ชื่อ - นามสกุล / NAME - LASTNAME	ชื่อ - สกุล นศ.
	เลขที่อ้างอิง 1 / REF 1	รหัส นศ.
	เลขที่อ้างอิง 2 / REF 2	20040325630000048510
	วันเวลาที่กรูปรูปภาพ / DATE RECORDED	09/07/2020 09:06 pm

หมายเหตุ : วันเวลาสุดท้าย หมายถึงวันเวลาที่สามารถชำระก่อนได้โดยไม่คิดค่าปรับ หากเกินจะคิดค่าปรับวันละ 5 บาท

บันทึกเป็นรูปภาพ ปิดบิลฉบับ

จากภาพการจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาโดยใช้ QR CODE รายละเอียดที่แสดงให้เห็น ดังนี้

1. ยอดเงินที่ต้องชำระ งวดใบชำระ เวลาสิ้นสุดของการชำระ (หากเลยกำหนดจะมีค่าปรับการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักล่าช้า) และแสดงชื่อ - นามสกุลนักศึกษา
2. เลขที่อ้างอิง 1 แสดงรหัสนักศึกษา
3. เลขที่อ้างอิง 2 **20040325630000048510**
 - 4 ตัวแรก คือ รหัสกำหนดการจ่ายธนาคาร เช่น
2001 ค่าหอพัก
2002 ค่าประกันหอพัก
2003 ค่าหอพักนักศึกษาและค่าประกันหอพักนักศึกษา
2004 ค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษา
 - 6 ตัวถัดมา คือ เดือนและปี ของงวดที่ชำระ
 - 10 ตัวหลัง คือ รหัสการตั้งหนี้ค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษา

5. นักศึกษาเปิด SCB Easy เพื่อแสกนจ่ายเงินค่าไฟฟ้า



จากขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาแบบใหม่ จะเห็นได้ว่า ช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัว ในการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักได้มาก ไม่ต้องเสียเวลารอเงินทอน ไม่ต้องรอคิว และยังปลอดภัยในการชำระเงินอีกด้วย นักศึกษาจะอยู่ที่ไหนก็สามารถจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักได้ โดยไม่ต้องเดินทางมาจ่ายที่เคาน์เตอร์งานการเงินและบัญชี

เป้าหมายและผลกระทบของผลงาน

ผู้ได้รับประโยชน์จากการแก้ปัญหา โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. นักศึกษา
2. งานการเงินและบัญชีและผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-จ่ายเงิน
3. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ผลกระทบเชิงบวกกับองค์กร สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม

1. ด้านองค์กร คือสามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตใบเสร็จรับเงิน ค่าหมึกพิมพ์ เมื่อลดปริมาณการพิมพ์ใบเสร็จลง เราจะลดทั้งค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อหมึกพิมพ์และการจัดทำใบเสร็จรับเงิน ซึ่งเป็นการใช้กระดาษภายในสำนักงาน สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ อีกทั้งยังลดฝุ่นละออง สารเคมี เชื้อโรคต่างๆ ภายในห้องสำนักงานที่มาจากการพิมพ์เอกสาร ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของบุคลากรได้อีกด้วย

2. ด้านชุมชน คือลดการแออัดของประชากรนักศึกษาที่มาใช้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ณ งานการเงินและบัญชี และสอดคล้องกับมาตรการโควิด-19 อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาส่วนบุคคลระหว่างนักศึกษาที่พักอาศัยภายในหอพักได้

3. ด้านสิ่งแวดล้อม คือลดทรัพยากรกระดาษและหมึกพิมพ์ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งขยะและมลพิษทางอากาศ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมชำระค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาด้วย QR CODE ผ่านระบบ SCB Easy เพื่อลดการใช้พลังงาน และริเริ่มกิจกรรมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น ลดปริมาณขยะ ลดการใช้สารเคมีอันตราย เป็นต้น อีกทั้งเป็นการส่งเสริมนโยบาย Green Office ด้วย

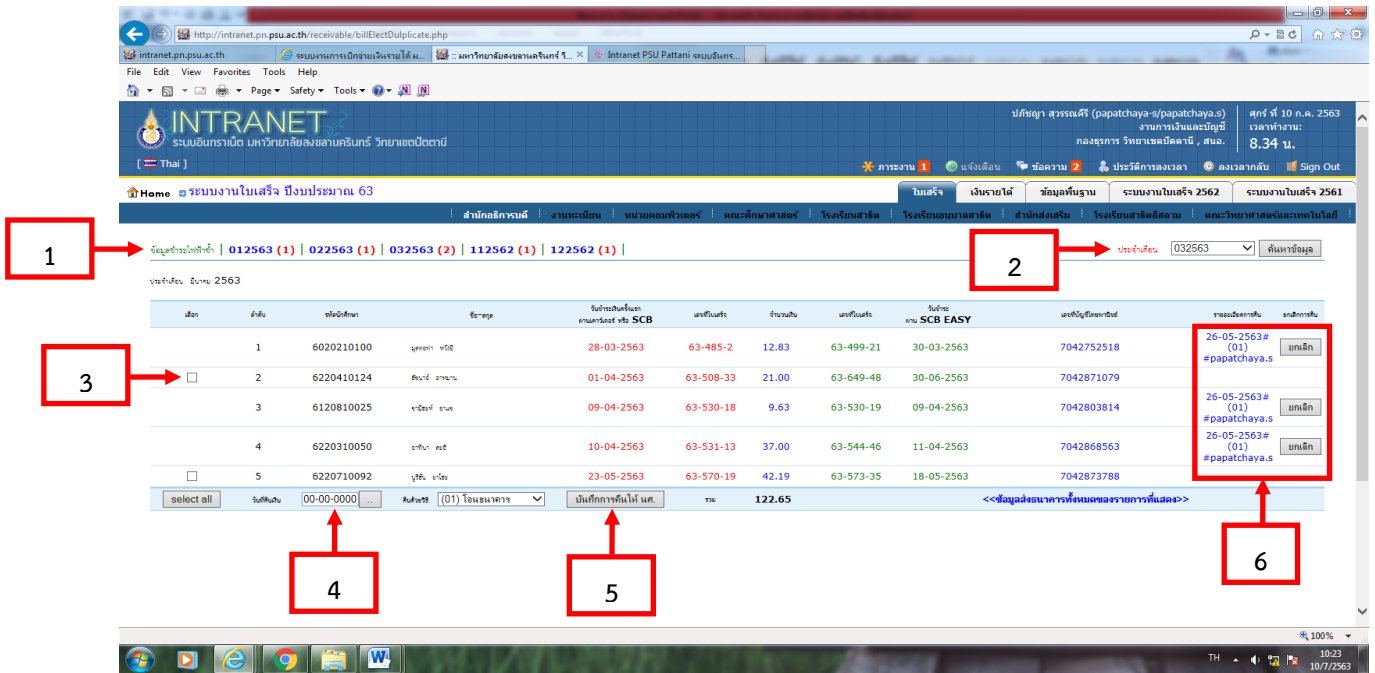
บริหารจัดการความเสี่ยงและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่

ในการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาคือการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาชำระค่าหอพักนักศึกษาเปิด QR CODE แล้วทำการสแกนจ่ายผ่าน SCB Easy เลย จะไม่เกิดปัญหา ถ้าหากนักศึกษามีการบันทึก QR CODE ลงในมือถือถือ เพื่อทำการจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพัก แล้วไม่ได้ลบ QR CODE ที่จ่ายแล้วในเดือนนั้นออกจากมือถือถือ และนักศึกษามาสแกนซ้ำใหม่ ก็ยังสามารถจ่ายอีกครั้ง ทำให้เกิดการจ่ายซ้ำซ้อนได้ เมื่องานการเงินและบัญชีประมวลผลการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักประจำวันหลังจากปิดบัญชี ระบบจะแสดงการจ่ายค่าไฟฟ้าหอพักซ้ำซ้อน ดังนี้

1. เข้าสู่ระบบ INTRANET
2. เลือก “ระบบงานใบเสร็จ”
3. เลือก “สำนักงานอธิการบดี”
4. เลือก เมนูที่ 4.3 “รายการชำระค่าไฟฟ้าซ้ำ”

รูปแสดงเมนูที่ 4.3 “รายการชำระค่าไฟฟ้าซ้ำ”



1. แสดงข้อมูลค่าไฟฟ้าซ้ำย้อนรายเดือน
2. เลือกเดือนที่มีข้อมูลนักศึกษาจ่ายค่าไฟฟ้าซ้ำย้อน
3. หากมีการโอนเงินคืนนักศึกษา เข้ามาคลิกในช่องว่าง ตามขั้นตอนการโอนคืน ดังนี้
 - งานการเงินตรวจสอบในระบบเพื่อรวบรวมการจ่ายเงินค่าไฟฟ้าหอพักซ้ำย้อน
 - ทำหนังสือบันทึกข้อความพร้อมข้อมูลนักศึกษาที่จ่ายซ้ำย้อนแจ้งไปยังหน่วยหอพักนักศึกษา กองกิจการนักศึกษา เพื่อทำหนังสือการเบิกเงินค่าไฟฟ้าหอพักดังกล่าวคืนให้นักศึกษา
 - เมื่อหน่วยหอพักทำหนังสือเบิกเงินค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษาซ้ำย้อน งานการเงินและบัญชีนำหนังสือฉบับดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารเพื่ออนุมัติการเบิกเงินคืนค่าไฟฟ้าหอพักนักศึกษา
 - เมื่อหนังสือได้รับการอนุมัติ งานการเงินและบัญชี ทำเช็คและข้อมูลการโอนค่าไฟฟ้าหอพักคืนนักศึกษา และยืนยันแจ้งการโอนคืนในระบบต่อไป
4. เลือกวันที่ทำรายการโอนคืนนักศึกษา
5. บันทึกการโอนคืนนักศึกษา
6. เมื่อยืนยันเสร็จจะแสดงการยืนยัน และระบบจะแจ้งให้นักศึกษาทราบถึงการโอนเงินคืนในส่วนดังกล่าว ผ่านระบบ I - psu

แนวทางแก้ปัญหาความเสี่ยง

เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจในระบบสารสนเทศของหน่วยหอพักให้กับนักศึกษาในเรื่อง QR CODE ที่บันทึกไว้มาใช้ในการจ่ายเงินครั้งถัดไปซึ่งเป็นการจ่ายค่าไฟของเดือนใหม่

ความยั่งยืนของผลงาน

ความสามารถในการขยายผลงานและเครือข่ายความร่วมมือ

การพัฒนาผลงานชิ้นนี้เกิดจากการนำปัญหาซ้ำๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ส่วนหนึ่งมาจากงานคาบเกี่ยวทางภารกิจระหว่างงานการเงินและบัญชีกับหน่วยหอพัก จึงมีการวิเคราะห์ที่มาของปัญหาและเชื่อมโยงไปสู่การหาแนวทางแก้ไขซึ่งต้องเป็นการอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากรของทั้ง 2 หน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงข้อมูลของระบบที่หน่วยหอพักใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ โดยงานการเงินและบัญชีได้เสนอแนวคิดให้มีการนำข้อมูลที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการอิเล็กทรอนิกส์ที่กระทรวงการคลังอนุญาตให้ส่วนราชการดำเนินการได้ ดังนั้นกระบวนการการจ่ายเงินในรูปแบบใหม่จึงเกิดขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับนวัตกรรมที่มีการเติบโตและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างสูงสุด สร้างความคุ้มค่าด้านเวลาให้กับนักศึกษา และองค์กร อีกทั้งยังใช้เป็นแนวทางในการนำกระบวนการของผลงานชิ้นนี้ไปใช้ประโยชน์ในการรับ-จ่ายเงินประเภทอื่นๆเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างสูงสุด

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวปัทมา สุวรรณศิริ
วันเดือนปีเกิด	3 พฤษภาคม พ.ศ.2528
วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจบัณฑิต(การบัญชี) จากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยทักษิณ
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี
หน่วยงาน	งานการเงินและบัญชี กองธุรการ สำนักงานอธิการบดี
โทรศัพท์ที่ทำงาน	091-883-9799
โทรศัพท์มือถือ	086-4883516
E-mail address	papatchaya.s@psu.ac.th