



แบบฟอร์มการจัดการ

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน.....งานคลัง.....

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง.....การลดข้อผิดพลาดในการ โอนเงิน.....

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้.....15 ธันวาคม 2563.....

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	น.ส.นัทพร	เสนาปินท์	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	น.ส.เสาวลักษณ์	นิลลักษณ์	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นางอรอุมา	ทองกรนต์	คุณอำนวย (Facilitator)
4.	น.ส.สุนทรินทร์	เลิศณรงค์	คุณลิขิต (Note Taker)
5.	น.ส.นงนุช	ประมล	คุณกิจ
6.	น.ส.นารี	น้ำเงิน	คุณกิจ
7.	นางสุธาสินี	ปาละสุข	คุณกิจ
8.	น.ส.ชนาภา	ปิยะฉันทะปิยะกุล	คุณกิจ
9.	น.ส.ศุภกานต์	ภูตานนท์	คุณกิจ

1. หลักการและเหตุผล

งานคลังได้มีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนการทำงานภายในหน่วยงาน ทำให้เกิดความเสี่ยงงานมีข้อผิดพลาด ค่าซ้ำ ซึ่งเกิดจากความไม่ชำนาญในการทำงานของบุคลากร ดังนั้นงานคลังจึงได้ทำ KM เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและหาวิธีการป้องกัน แก้ไข ข้อผิดพลาดและค่าซ้ำที่เกิดขึ้นโดยเริ่มทำจากข้อผิดพลาดที่มีผลกระทบค่อนข้างสูงมาก่อน คือการจ่ายเงิน โอนเงิน ผิดพลาด ค่าซ้ำ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการ

2. วัตถุประสงค์

การจ่ายเงินถูกต้อง ทันตามกำหนดเวลา

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

- 1.การจ่ายเงินถูกต้อง 100 %
- 2.ทันตามกำหนดเวลา 100 %

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรณีระบุ) ***

- ☐ Success Story Telling (SST) (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.1)
- ☐ The World Cafe (กรณีเลือกข้อนี้ให้ใส่ข้อมูลตามตารางข้อ 5.2)

5. กระบวนการจัดการความรู้ (Share & Learn)

5.2 The World Cafe

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
ชนาภา	-เบิกเงินสลับคน เนื่องจากต้องนำข้อมูลจากหน่วยงานมาบันทึกลง excel ทำให้มีการคีย์ข้อมูลผิดพลาด	-ควรมีการตรวจทานอีกรอบ -ขณะทำข้อมูลต้องเพิ่มความละเอียดรอบคอบ
ศุภกานต์	-โอนเงินผิดบัญชี เนื่องจากไม่ได้เช็คเลขบัญชีซ้ำ	-มีขั้นตอนปฏิบัติแต่ไม่ได้ทำตามขั้นตอน ดังนั้นต้องเน้นย้ำขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยเขียนเป็นโน้ตติดไว้
นารี	-เบิกเงินไม่ครบเนื่องจากมีใบเบิกหลายใบรวมยอดไม่ครบ	-ควรมีการตรวจทานอีกรอบ -ติดสติ๊กเกอร์เลขที่เอกสาร
เสาวลักษณ์	-โอนเงินสลับคน โดยเป็นชื่อเดียวกันแต่คนละนามสกุล	-คนคีย์ใช้วิธีค้นหาโดยใช้นามสกุล -ผู้มีหน้าที่ตรวจทานใช้วิธีค้นหาโดยใช้ชื่อ เพื่อที่ป้องกันถ้าคนคีย์ผิด ผู้ตรวจจะสามารถเจอได้เนื่องจากใช้วิธีการค้นหาที่ไม่เหมือนกัน -เขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน
สุธาสนี	-ไม่ได้เปลี่ยนเลขบัญชีตามผู้รับเงินแจ้งความจำนง โดยเปลี่ยนไม่ครบทุกไฟล์ทำให้ผู้รับเงินไม่ได้รับเงินตามกำหนด	-ติดบันทึกแยกไว้ในแต่ละเดือนว่ามีใครมาขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลเลขที่บัญชีและทำการเปลี่ยนทุกไฟล์ที่จะโอนพร้อมกันทั้งหมด -เขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน
นงนุช	-คีย์ข้อมูลใน Excel เพื่อเตรียมโอนแต่พบว่ายอดรวมไม่ตรง ต้องเสียเวลาในการหา	-ควรมีการตรวจยอดรวมเมื่อคีย์เสร็จแยกเป็นชุดๆทยอยตรวจทีละชุดที่คีย์เพื่อที่สะดวกในการตรวจสอบ -เขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน
อรอุมา	-ข้อมูลที่จะโอนเงินไม่ตรงกับเอกสาร เนื่องจากเอกสารที่ส่งมาให้คีย์ไม่ครบ ยอดไม่ตรงกับเอกสารที่ออก	-ก่อนส่งเอกสารส่งให้ผู้ที่มีหน้าที่โอนเงินให้ติดสติ๊กเกอร์เลขที่เอกสารและเขียนเลขที่เอกสาร เพื่อให้ผู้คีย์ตรวจสอบได้ง่าย -เขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.สรุปความถี่ (ข้อมูลที่ได้มาจากข้อ 5.1 หรือ 5.2)

เรื่อง	จำนวนความถี่
ควรมีการตรวจทานเพิ่มขึ้น	3
เขียนเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5

7. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.6 (โดยเรียงจากความถี่ที่ได้จากข้อ 6 จากความถี่มากที่สุดไปหาน้อยสุด)

การทำงานต้องทำด้วยความละเอียด รอบคอบ มีกาตรวจทาน ต้องทำงานให้ครบตามขั้นตอน การปฏิบัติ การเขียนคู่มือเหมาะสำหรับการเรียนรู้แต่การปฏิบัติงานจริงกับงานที่ทำเป็นประจำอาจใช้ความเคยชินทำให้ละเลยในบางขั้นตอนไป ดังนั้นควรทำขั้นตอนการปฏิบัติแบบฉบับย่อติดไว้ที่โต๊ะทำงานเพื่อเป็นการเตือนว่าทำครบตามขั้นตอนรึเปล่า

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาระบุหลักฐาน)

☐ คู่มือ

☐ แผ่นพับ

และ ☐ มีการเผยแพร่ความรู้ผ่านโปรแกรมหรือระบบต่างๆ..เมื่อวันที่..(ระบุ).....25 ธ.ค.63.....

เพื่อการตรวจสอบ (พร้อมปิ่นเอกสารแนบ หน้า website KM หน่วยงานมาด้วย)

9. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

การทำงานเดิมๆทุกวันอาจทำให้ละเลยขั้นตอนในบางขั้นตอนไป สำหรับผู้ที่เรียนรู้งานใหม่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบเป็นพิเศษ และเรียนรู้เทคนิคการปฏิบัติงานจากผู้ปฏิบัติงานเดิม ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงาน

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

1.เน้นย้ำให้มีการตรวจทาน

2.มีขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับย่อเพื่อความเข้าใจง่าย และสามารถติดไว้ในที่ที่เห็นได้ง่ายตอน

ปฏิบัติงานเป็นการเตือนให้ทำให้ครบขั้นตอน

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

เป็นการเรียนรู้การทำงานของแต่ละคนภายในหน่วยงาน ซึ่งในอนาคตจะสามารถทำงานทดแทนกันได้

2. ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

สามารถลดข้อผิดพลาดและลดเวลาในการทำงาน

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



ขั้นตอนการโอนเงิน

ผู้ทำหน้าที่ส่งข้อมูล
1.ติดสลิปการบวกลบยอดของแต่ละ voucherที่จะโอน
2.ตรวจสอบยอดเงิน ให้ตรงกับหน้า voucher ที่ออก
3.เขียนเลขที่ ยอดเงินเต็ม ภาษี ยอดเงินโอน ของแต่ละ voucher
4.ตรวจยอดคีย์โดยหาจากนามสกุล ถ้าเจอยอดที่ไม่ใช่ของตัวเองให้ถามคนอื่น

ขั้นตอนการโอนเงิน

ผู้ทำหน้าที่โอนเงิน
1.คีย์ทีละ voucher โดยหาตามนามสกุล แล้วย้อนกลับมาดูชื่อว่าตรงหรือไม่
2.ใส่ยอดรวมไว้ข้างล่างทีละ voucher
3.เช็คยอดเงินเต็ม ภาษี ยอดเงินโอน ทีละ voucher
4.คีย์รายละเอียด voucher ลง Excel
5.print จำย ดูปอดสรุปให้ตรงกับยอด Excel
6.ขึ้นระบบโอนเงินธนาคาร
7.เช็คเลขบัญชีซ้ำ
8.โอนเสร็จแล้ววันรุ่งขึ้นเช็คเลขบัญชีตีกลับ

.....
(ลงชื่อนางสาวนันทพร เสนาปิ่นท์)
หัวหน้าหน่วยงานคลัง