

ปรับปรุงแบบและลดขั้นตอนการใช้ใบเสร็จรับเงินในงานบริการสารสนเทศ Work Process Reduction in Writing Receipt

เกดิษฐ เกิดโกคา วรรณภรณ์ เทียรท้าว
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร e-mail: geaditk@nu.ac.th, wannapornt@nu.ac.th

บทคัดย่อ

ในแต่ละวันสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการใช้ใบเสร็จรับเงินจำนวนมากสำหรับการให้บริการต่าง ๆ รวมถึงการรับชำระค่าปรับการคืนหนังสือหลังครบกำหนดส่ง โดยในปีงบประมาณ 2556 มีการใช้ใบเสร็จจำนวนมากถึง 422 เล่ม คิดเป็นเงิน 23,632 บาท และในปี 2557 มีการใช้ใบเสร็จ 522 เล่ม คิดเป็นเงิน 29,232 บาท อีกทั้งยังพบปัญหาในการเขียนใบเสร็จรับเงินที่ต้องใช้เวลาประมาณ 2 นาทีต่อใบ การเขียนใบเสร็จผิดพลาด การดึงใบเสร็จให้ผู้รับผิดพลาด และผู้ปฏิบัติงานต้องทำเรื่องชี้แจงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นทุกครั้ง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความคิดที่จะลดขั้นตอนในการทำงาน และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น จนนำมาซึ่งการสร้างนวัตกรรมในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินแทนการเขียนค่าปรับ การดำเนินงานในช่วงแรกพบปัญหาคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถพิมพ์สลิปค่าปรับได้ตามขนาดที่ต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องนำระบบการส่ง e-mail ของ Microsoft Outlook มาช่วยในการแก้ไขปัญหาจนเป็นผลสำเร็จ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ สามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการเขียนใบเสร็จจาก 2 นาที เหลือเพียงไม่เกิน 10 วินาที มีการใช้ใบเสร็จเหลือเพียง 26 เล่ม ซึ่งใบเสร็จดังกล่าวใช้สำหรับการนำเงินส่งกองคลังรายวันเท่านั้น และมีค่าใช้จ่ายสำหรับกระดาษที่ใช้ในการพิมพ์สลิปค่าปรับเพียง 2,600 บาท ดังนั้นจึงสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านใบเสร็จรับเงิน อีกทั้งยังสามารถลดความผิดพลาดทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

คำสำคัญ:

การลดขั้นตอนการทำงาน, ใบเสร็จรับเงิน, Microsoft Outlook

Abstract

Naresuan University Library has been using a large number of receipt in each day. In the year 2013, the library used 422 receipt books which costed 23,632 Baht. and in the year 2014 used 522 receipt book which costed 29,232 baht Problems occurred from writing receipt included time consuming (about 2 minutes), incorrect message and handling wrong copy to users. Therefore, the library staff were trying to solve the problems and to reduce work process by using slip print system. The current library

automation system, Innopac, could not directly provide the required slip. Microsoft outlook was applied to the library automation system via a specific script. The results showed that a payment slip could be issue with 10 seconds instead of 2 minutes compared with the previous system. The receipt cost was cut down to 2,600 Baht.

Keyword:

Work Process Reduction, Receipt, Microsoft Outlook

บทนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการนำใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยมาใช้ในฝ่ายบริการสารสนเทศ ในการรับค่าปรับงานบริการยืม-คืน ค่าสมัครสมาชิกห้องสมุด ค่าถ่ายเอกสารพิมพ์งานด้วยตนเอง และค่าใช้จ่ายบริการยืมระหว่างห้องสมุด เนื่องจากกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ต้องมีการออกใบเสร็จของมหาวิทยาลัยทุกครั้งที่มีการรับเงินจากผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดมีการใช้ใบเสร็จของมหาวิทยาลัยโดยการเขียนใบเสร็จในการรับเงินจากผู้ใช้บริการ ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณมีการใช้ใบเสร็จเป็นจำนวนมาก จากเคาน์เตอร์บริการทั้ง 8 จุด ในปีงบประมาณ 2556 มีการใช้เสร็จมากถึง 422 เล่ม คิดเป็นเงินในการจัดซื้อใบเสร็จ รวม 23,632 บาท และในปีงบประมาณ 2557 มีการใช้ใบเสร็จไป 522 เล่ม คิดเป็นเงินในการจัดซื้อใบเสร็จ รวม 29,232 บาท ซึ่งมีค่าใช้จ่ายในการซื้อใบเสร็จเล่มละ 56 บาท คิดเป็นเงินซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง นอกจากนี้ยังพบปัญหาจากรับเงินกรณีต่าง ๆ ในการเขียนใบเสร็จรับเงิน คือ 1) มีความล่าช้าในการเขียน 2) ข้อผิดพลาดในการเขียน 3) ข้อผิดพลาดจากขั้นตอนการจ่ายค่าปรับในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

เพื่อลดค่าใช้จ่ายใบเสร็จและแก้ไขปัญหาดังกล่าว งานบริการสารสนเทศจึงปรึกษากับงานเทคโนโลยีห้องสมุดในการคิดหาวิธีดำเนินการพัฒนาการส่งพิมพ์สลิปใบเสร็จจากระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อทดแทนระบบงานเดิมที่ใช้การเขียนใบเสร็จ รวมทั้งได้ศึกษาระเบียบการเงินและการออกใบเสร็จร่วมกับงานการเงินของสำนักหอสมุด หน่วยตรวจสอบภายในและกองคลังของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย จึงทำให้เกิดระบบการส่งพิมพ์สลิปใบเสร็จด้วยเครื่องพิมพ์ ที่อาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างระบบห้องสมุดอัตโนมัติและโปรแกรม Microsoft Outlook

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อลดปริมาณการใช้ใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัย
3. เพื่อลดค่าใช้จ่ายใบเสร็จรับเงิน
4. เพื่อลดความผิดพลาดในการเขียนใบเสร็จรับเงิน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

การพัฒนาระบบ

1. ประชุมหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานบริการสารสนเทศ งานเทคโนโลยีห้องสมุด และงานการเงินและพัสดุ เพื่อกำหนดรูปแบบและรายละเอียดในสลิปใบเสร็จ รวมถึงรูปแบบการส่งการรายงานประจำวันแก่มหาวิทยาลัย
2. งานเทคโนโลยีห้องสมุด พัฒนาระบบการพิมพ์สลิปให้สามารถทำงานร่วมกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบการเติมเงินถ่ายเอกสารและพิมพ์งานด้วยตนเอง
3. ทดลองใช้งานระบบการพิมพ์สลิปใบเสร็จด้วยเครื่องพิมพ์ รวบรวมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างสมบูรณ์และครอบคลุมความต้องการใช้งาน
4. ประชุมร่วมกับหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ได้แก่ หน่วยสอบภายในและกองคลัง เพื่อนำเสนอระบบและรับฟังข้อเสนอแนะต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการออกใบเสร็จรับเงินให้แก่ผู้ใช้บริการและการส่งรายงานทางการเงินของงานบริการสารสนเทศแก่มหาวิทยาลัย
5. ทำเรื่องขออนุมัติไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบการออกใบเสร็จรับเงินเป็นลายลักษณ์อักษร
6. จัดอบรมผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสำนักหอสมุด
7. ทดลองใช้ระบบพิมพ์สลิปใบเสร็จด้วยเครื่องพิมพ์ควบคู่ไปกับการเขียนใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยเป็นเวลา 1 เดือน เพื่อรวบรวมปัญหา
8. ติดตามผลการใช้งานและนำปัญหาที่พบมาแก้ไข

การใช้งานระบบ

1. การติดตั้งระบบ งานเทคโนโลยีห้องสมุดทำการติดตั้งโปรแกรมพิมพ์สลิปใบเสร็จรับเงินที่ทำงานร่วมกับโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติและโปรแกรม Microsoft Outlook ที่จุดเคาน์เตอร์บริการทั้ง 8 จุด
2. การใช้งานระบบของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ทำการติดตั้ง E-Mail Printer ที่โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac-Millennium เพื่อให้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติทำงานร่วมกับโปรแกรม Microsoft Outlook ในการพิมพ์สลิปใบเสร็จ โดยตั้งค่าเพียงครั้งเดียวก่อนเริ่มปฏิบัติงานประจำวัน
3. การรายงานค่าปรับ เจ้าหน้าที่นำข้อมูลการปรับเงินในระบบห้องสมุดอัตโนมัติออกมาในรูปแบบ excel พิมพ์เป็นตารางแนบกับการเขียนใบเสร็จรับเงิน 1 ใบ พร้อมเงินให้งานการเงิน สำนักหอสมุด เพื่อนำส่งเงินไปยังมหาวิทยาลัยต่อไป

ผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สำนักหอสมุดใช้อยู่ (Innopac-Millennium) ไม่สามารถพิมพ์สลิปใบเสร็จในรูปแบบและตามขนาดที่ต้องการได้ ผู้พัฒนาจึงได้นำเอาระบบการส่ง E-mail ด้วย Microsoft Outlook มาประยุกต์ให้ทำงานร่วมกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยผ่านคำสั่ง (Script) ที่ผู้พัฒนาเขียนขึ้น ดังตัวอย่างการใช้งานในภาพที่ 1
2. หลังจากนำเอาระบบส่งพิมพ์สลิปใบเสร็จด้วยเครื่องพิมพ์มาใช้พบว่า ในช่วงแรกปัญหาที่พบเกิดจากระบบเครือข่าย โดยหากระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยมีปัญหา จะไม่สามารถรับ-ส่งอีเมลได้ ก็จะทำให้ไม่สามารถส่งพิมพ์สลิปใบเสร็จได้ด้วยเช่นกัน การแก้ปัญหาจึงยังคงต้องให้การเขียนใบเสร็จรับเงินของมหาวิทยาลัยให้ผู้ใช้ไปก่อน

3. รายละเอียดในการพิมพ์สลิปใบเสร็จรับเงินค่าปรับในงานบริการยืม-คืน ประกอบด้วย วันที่และเวลา ชื่อผู้ชำระ หมายเลขใบเสร็จในระบบ (Invoice) ชื่อหนังสือที่เกินกำหนดคืน จำนวนรายละเอียดค่าปรับแต่ละรายการ และจำนวนค่าปรับรวม

4. รายละเอียดในสลิปใบเสร็จค่าเติมเงินและถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ประกอบด้วย วันที่และเวลา หมายเลขใบเสร็จในระบบ (Invoice) และ Username

5. ปริมาณการใช้ใบเสร็จของมหาวิทยาลัยลดลงอย่างมาก โดยสถิติของปีงบประมาณ 2556 มีการใช้ใบเสร็จรับเงินมหาวิทยาลัยจำนวนรวม 422 เล่ม (เฉลี่ยเดือนละ 35.1 เล่ม) ปี2557 จำนวน 522 เล่ม (เฉลี่ยเดือนละ 43.5 เล่ม) แต่หลังจากนำระบบการพิมพ์สลิปใบเสร็จรับเงินมาใช้ ในปีงบประมาณ 2558 ทำให้ลดการใช้ใบเสร็จรับเงินมหาวิทยาลัยเหลือเพียง 26 เล่ม (เฉลี่ยเดือนละ 2.1 เล่ม) ลดลงคิดเป็น ร้อยละ 95.01 โดยใบเสร็จที่ใช้นี้ใช้สำหรับการนำส่งเงินรายวันต่อมหาวิทยาลัยตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และใช้สำหรับผู้ใช้บริการที่ต้องการใบเสร็จรับเงินมหาวิทยาลัยเท่านั้น

6. ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อเล่มใบเสร็จรับเงินจากมหาวิทยาลัยลดลงจากปีงบประมาณ 2556 จำนวน 23,632 บาท และปี 2557 จำนวน 29,232 บาท แต่ในปี2558 ที่นำเอาระบบพิมพ์สลิปใบเสร็จมาใช้ เหลือค่าใช้จ่าย 4,296 บาท ซึ่งเป็นค่าจัดซื้อใบเสร็จของมหาวิทยาลัย และกระดาษม้วนที่ใช้พิมพ์สลิป(กระดาษราคาม้วนละ 65 บาท)

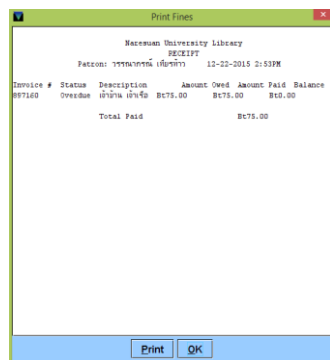
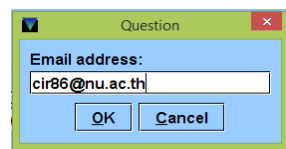
7. ข้อร้องเรียนเรื่องการชำระค่าปรับเงินแล้วไม่เคลียร์ค่าปรับในระบบลดลง

8. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับใบเสร็จลดลงจากเดิมที่ใช้เวลา 1-2 นาที เหลือเพียง 10 วินาที

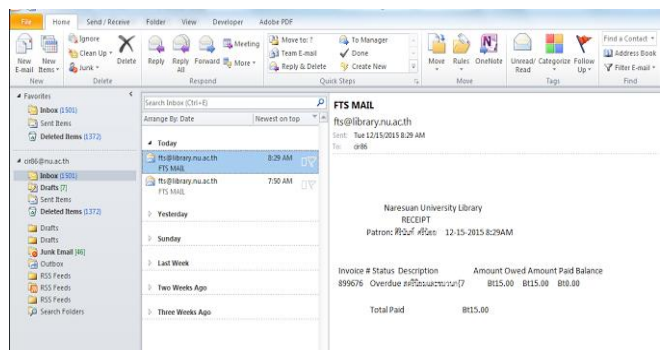
9. สามารถเรียกดูรายละเอียดการชำระเงินย้อนหลังได้

10. การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและสามารถตรวจสอบได้

11. สามารถเพิ่มบริการได้กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ส่งใบเสร็จรับเงินไปทางอีเมล



(ก)



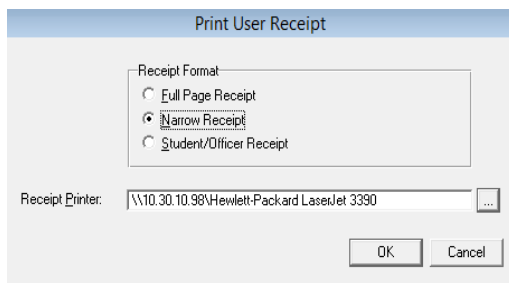
(ข)

ภาพที่ 1 ตัวอย่างหน้าจอในบริการยืม-คืน (ก) การสั่งพิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC

(ข) การสั่งพิมพ์ใบเสร็จทางอีเมลโดยให้รันสคริปต์มายัง Microsoft Outlook

Naresuan University Library RECEIPT 11-09-2015 9:50AM				Naresuan University Library RECEIPT Patron: วราวุฒิ มหามิตร 11-25-2015 3:20PM		
Name	Invoice	Description	Amount Paid	Invoice	Description	Amount Paid
ศุกกิตติ	890385	สิทธิ์โทรประจำและ	B135.00	895274	การวิจัยทางการพน(7	B110.00
ศุกกิตติ	890386	ความรู้เรื่องพร	B135.00	895275	หลักการและการใช้(7	B110.00
ศุกกิตติ	890387	ขบวนการคอมมิวนิส	B135.00	895276	วิจัยทางการพนมา(7	B110.00
ศุกกิตติ	890388	ชีนสามยุค	B175.00	895277	หลักการและการใช้(7	B110.00
ศุกกิตติ	890389	เปิดโปงกลวิธีปลุ	B135.00	895278	สถิติเนื้อหาพนมค(7	B110.00
ศุกกิตติ	890390	หลัง	B135.00			
ออนไลน์วัฒน์	890391	การปฏิวัติสยาม	B140.00			
Total			B1290.00	Total Paid		Paid
ผู้รับเงิน				ผู้รับเงิน		

ภาพที่ 2 ตัวอย่างสลิปใบเสร็จรับเงินค่าปรับบริการยืม-คืน



(ก)

Receipt No:	7,122	
Date:	12/14/2015 15:18:03	
User Name:	55761036	
	Natcha Noeikarun	
	Amount	Balance
Print:	\$5.00	\$4.00
Total:	\$5.00	

(ข)

ภาพที่ 3 การพิมพ์สลิปใบเสร็จรับเงินค่าถ่ายเอกสารและพิมพ์งานด้วยตนเอง

(ก) การตั้งค่าสั่งพิมพ์ (ข) ตัวอย่างสลิปใบเสร็จรับเงิน



รายงานค่าปรับค่านัดรับบริการ

วันที่ 1 ธันวาคม 2558

หมายเลข C59-10549 ถึง หมายเลข C59-10758 จำนวนเงินทั้งสิ้น 2,905 บาท

เลขที่ใบเสร็จ..... เลขที่.....

ผู้ส่งเงิน..... (เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ) วันที่.....

ผู้รับเงิน..... (เจ้าหน้าที่การเงิน) วันที่.....

ID	Patron Name	Invoice	Charge Type	Location	Group	Initials	Amount Paid
C59-10549	ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์	888252	Overdue	sastk	86	cdream	5
C59-10550	ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์	892300	Overdue	nufic	86	cdream	10
C59-10551	ณรงค์กรรณ รอดทรัพย์	892301	Overdue	nufic	86	cdream	10
C59-10552	กฤษนิภา กรูณพลาช	895070	Overdue	nutha	86	opong	30
C59-10553	กฤษนิภา กรูณพลาช	895078	Overdue	nutha	86	opong	30
C59-10554	กนกวรรณ รุ่งรอย	896822	Overdue	nueng	86	aang	10

ภาพที่ 4 ตัวอย่างการรายงานค่าปรับประจำวัน

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ห้องสมุดต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Innopac เหมือนกัน สามารถนำระบบพิมพ์สลิปใบเสร็จรับเงินนี้ไปใช้งานได้ทันที
2. สำหรับหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำแนวคิดนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนาระบบพิมพ์ค่าปรับของตนเองได้