

Service Level Agreement

Treasury Office

[จปม.2562 รอบ ต.ค.61-มี.ค.62]



กระบวนการงาน	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (12 SLA)
1. การบริหารจัดการระบบการรับและจ่ายเงิน และทรัพย์สินจากการบริจาค	1.1 ร้อยละ 90 สามารถดำเนินการบันทึกข้อมูลแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่รับเรื่อง 1.2 ร้อยละ 100 ความถูกต้องของข้อมูลตามใบเสร็จรับเงิน 1.3 ร้อยละ 90 สามารถจัดทำรายงานข้อมูลเงินและทรัพย์สินบริจาคทุกสิ้นเดือนแล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ
2. การเบิกจ่ายเงิน 2.1 โอนเงินผ่านธนาคารพาณิชย์เข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ มจร.	2.1 ร้อยละ 90 สามารถโอนเงินผ่านธนาคารพาณิชย์เข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ มจร. ภายใน 5 วันทำการ 
2.2 โอนเงินผ่านธนาคารพาณิชย์	2.2 ร้อยละ 85 สามารถโอนเงินเข้าบัญชีผ่านระบบธนาคาร ภายใน 9 วันทำการ
3. การโอนเปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ	3.1 ร้อยละ 90 สามารถดำเนินการโอนเปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ (งบลงทุนไม่เกิน 2 ล้านบาท) แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ 3.2 ร้อยละ 90 สามารถดำเนินการโอนเปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ (งบดำเนินการ) แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ
4. การจัดทำหนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล	ร้อยละ 100 ผู้รับบริการสามารถรับหนังสือรับรองสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาลภายใน 30 นาที ภายหลังจากรับแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลถูกต้องครบถ้วน
5. การขอใช้บัตรเครดิตธนาคารของมหาวิทยาลัย	5.1 ร้อยละ 80 ผู้ขอใช้บัตรเครดิตธนาคารสามารถรับบัตรเครดิตธนาคารภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารขอใช้บัตรเครดิต (กรณีขอบัตรครั้งแรก) 5.2 ร้อยละ 90 ผู้ขอใช้บัตรเครดิตธนาคารสามารถรับบัตรเครดิตธนาคารภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารขอเปิดวงเงินบัตรเครดิต (กรณีทำบัตรแล้ว)
6. รายงานลูกหนี้เงินยืมบุคลากร	ร้อยละ 100 สามารถจัดส่งรายงานลูกหนี้เงินยืมบุคลากรคงค้างให้กับลูกหนี้เงินยืมและหน่วยงานภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป
7. การออกใบเสร็จรับเงิน (ผ่านระบบ) 	ร้อยละ 100 นักศึกษาสามารถตรวจสอบรายการชำระเงิน/พิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าลงทะเบียนเรียนจากระบบ New Acis หลังจากชำระเงินแล้ว 1 วันทำการ กรณีชำระเงินถูกต้อง ครบถ้วนผ่านช่องทางธนาคารตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด



ผล SLA 100 %

ร้อยละ 90 สามารถ
ดำเนินการบันทึกข้อมูลแล้ว
เสร็จ ภายใน 1 วันทำการ
นับตั้งแต่รับเรื่อง



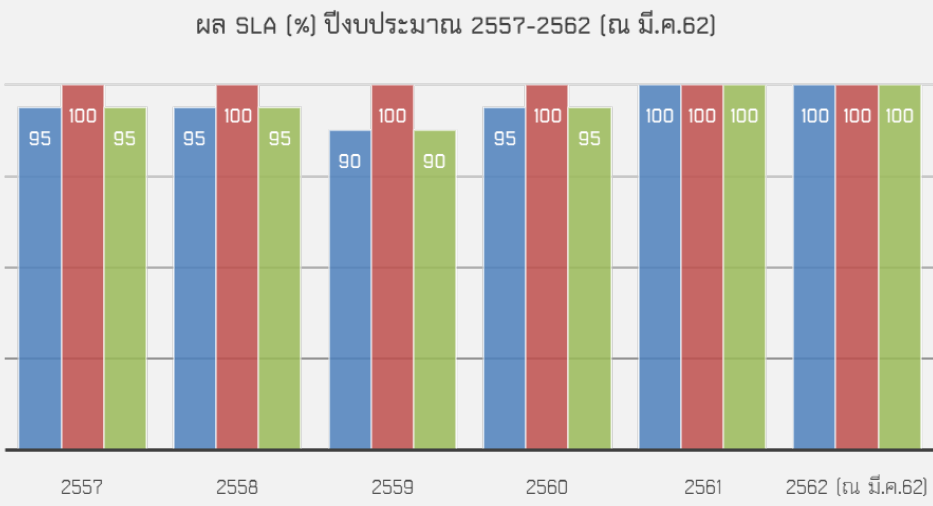
ผล SLA 100 %

ร้อยละ 100 ความถูกต้องของ
ข้อมูลตามใบเสร็จรับเงิน



ผล SLA 100 %

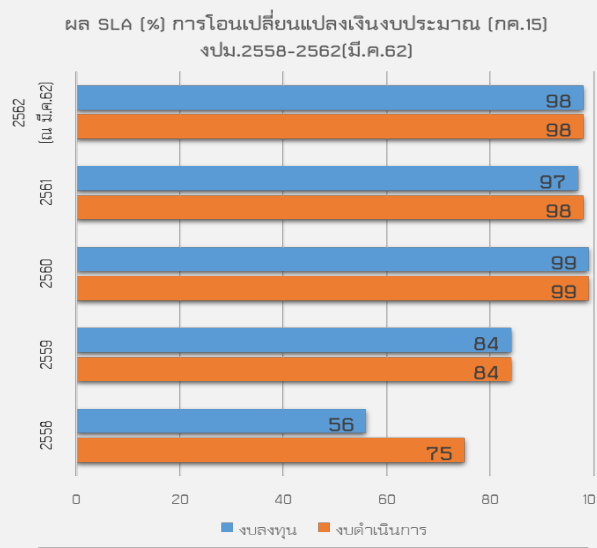
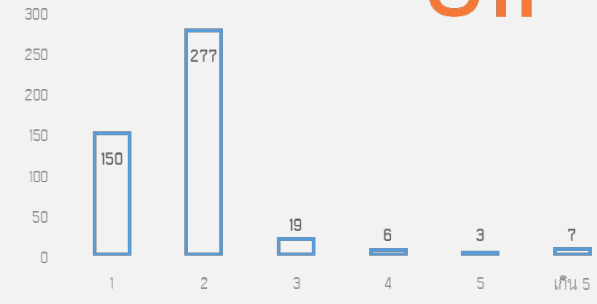
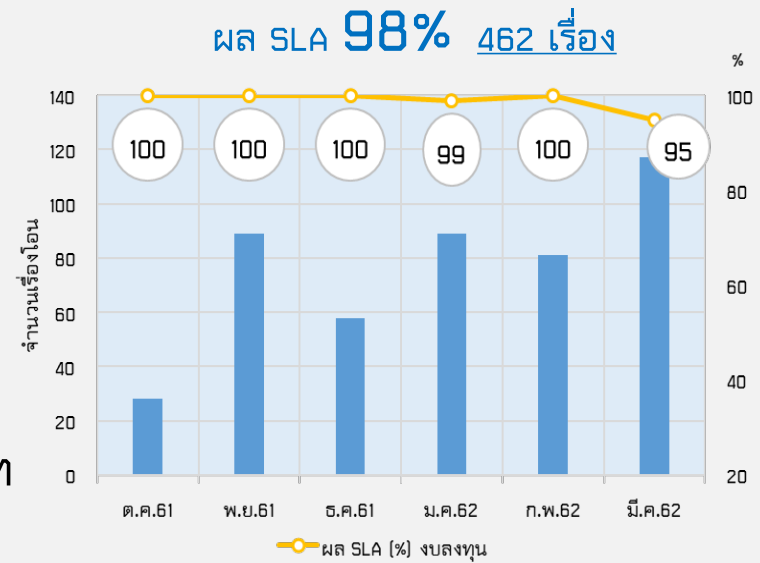
ร้อยละ 90 สามารถจัดทำ
รายงานข้อมูลเงินและทรัพย์สิน
บริจาคทุกสิ้นเดือนแล้วเสร็จ
ภายใน 7 วันทำการ



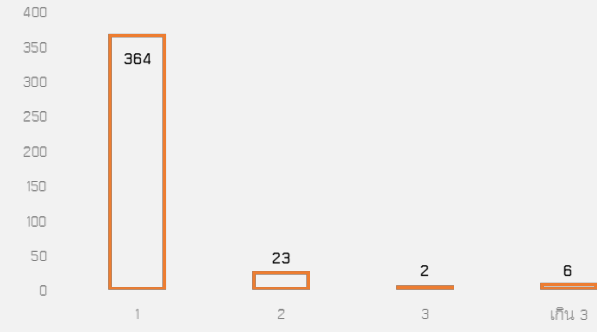
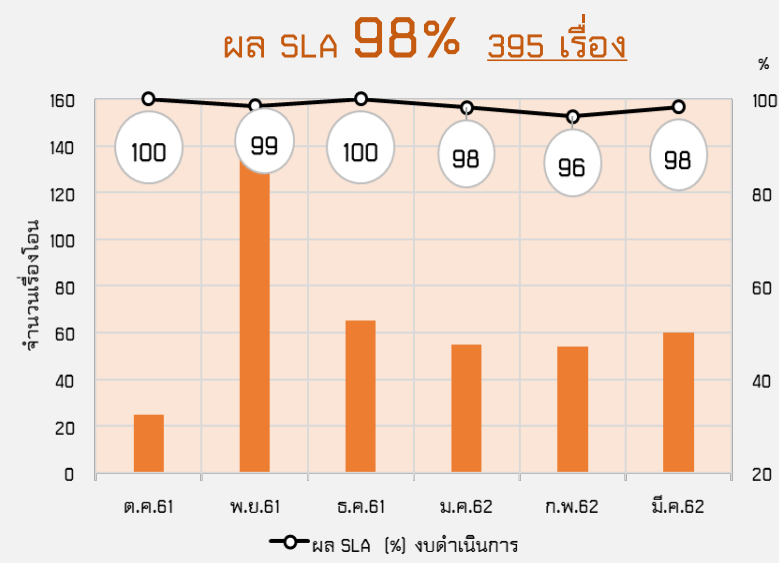
กระบวนการงาน : การโอนเปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ



ร้อยละ 90 สามารถดำเนินการโอน
เปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ
งบลงทุนไม่เกิน 2 ล้านบาท
แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

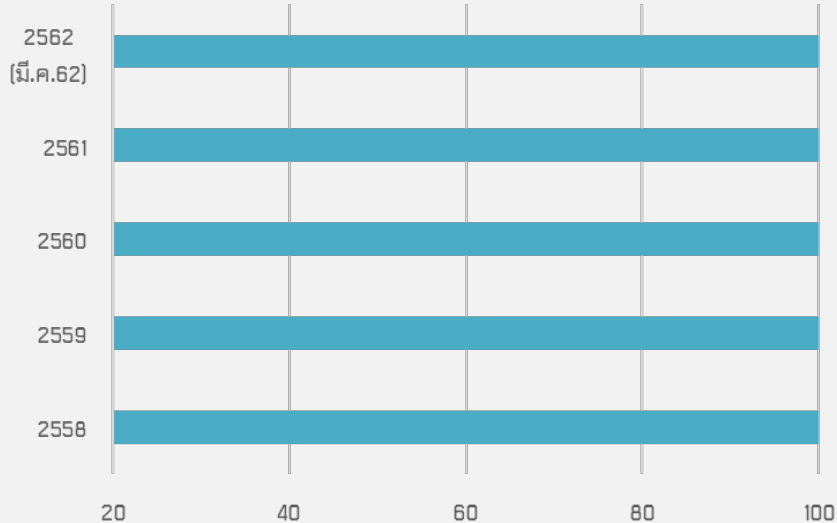
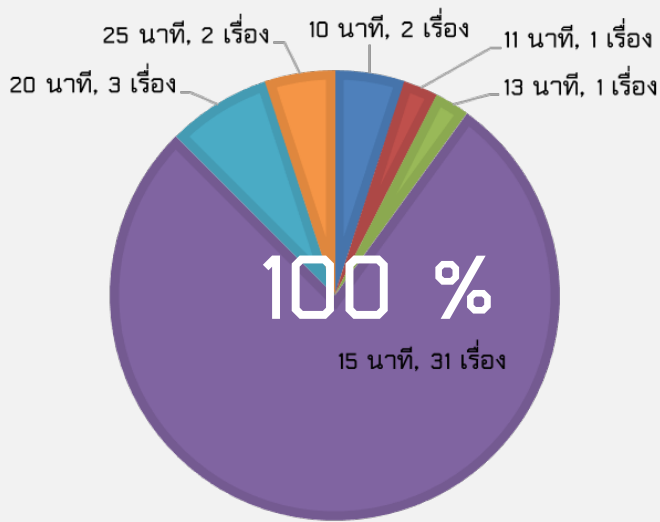


ร้อยละ 90 สามารถดำเนินการโอน
เปลี่ยนแปลงเงินงบประมาณ
งบดำเนินการ
แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ





ร้อยละ 100 ผู้รับบริการสามารถรับหนังสือรับรองสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล
ภายใน 30 นาที ภายหลังจากรับแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลถูกต้องครบถ้วน



ปีงบประมาณ.2562 (ต.ค.61-มี.ค.62) จำนวนทั้งหมด 40 เรื่อง

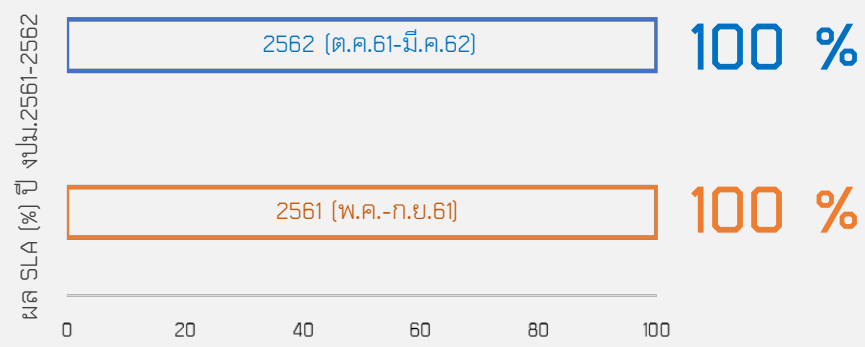
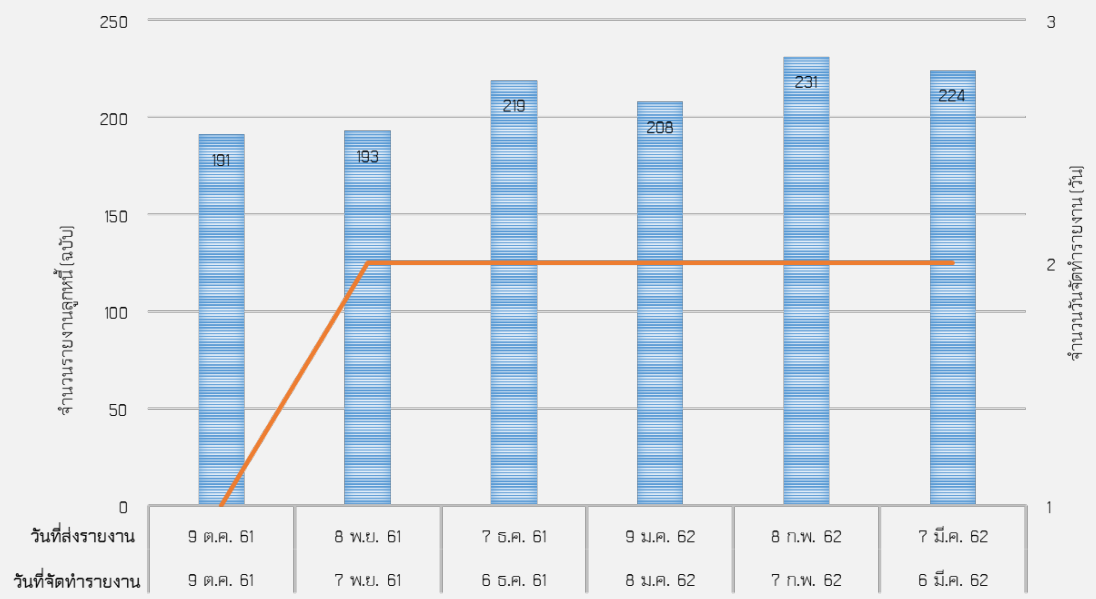


ผล SLA 100 %

ร้อยละ 100 สามารถจัดส่งรายงาน
ลูกหนี้เงินยืมบุคลากรคงค้างให้กับ
ลูกหนี้เงินยืมและหน่วยงาน

ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป

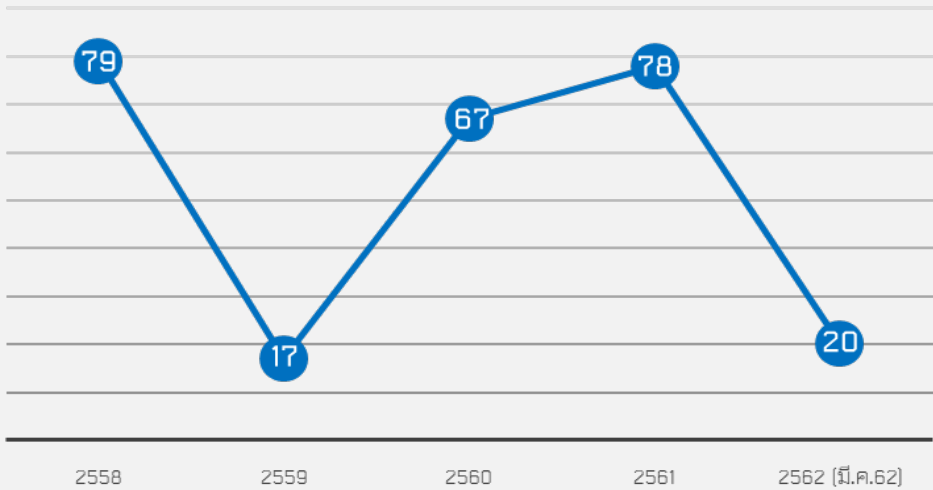
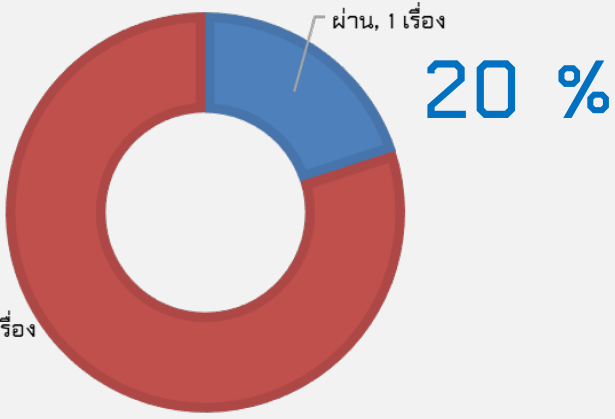
ผล SLA การจัดส่งรายงานลูกหนี้เงินยืมบุคลากรคงค้างให้ลูกหนี้และหน่วยงาน
ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ปีงบประมาณ.2562 (ต.ค.61-มี.ค.62)



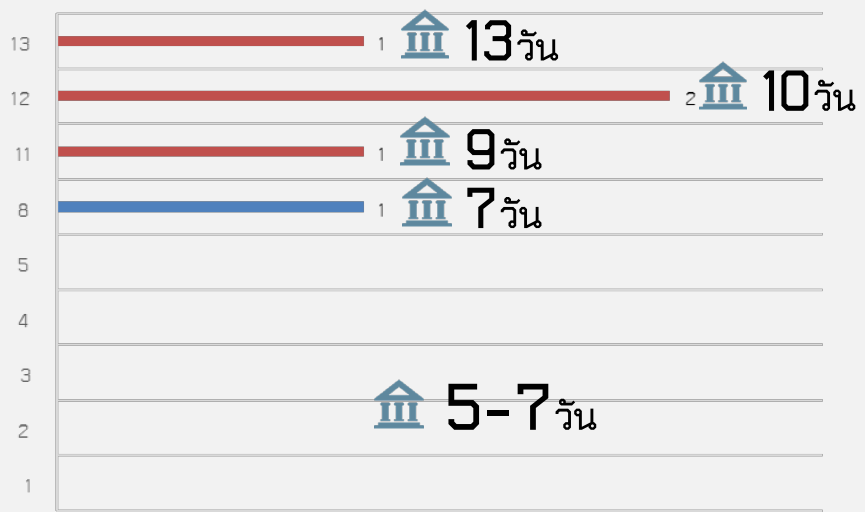


ร้อยละ 80 ผู้ขอใช้บัตรเครดิตธนาคารสามารถรับบัตรเครดิตธนาคาร

ภายใน 10 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารขอใช้บัตรเครดิต กรณีขอบัตรครั้งแรก



จำนวนวันดำเนินการเปิดวงเงิน งบประมาณ.2562 (ต.ค.61-มี.ค.62)



สาเหตุ

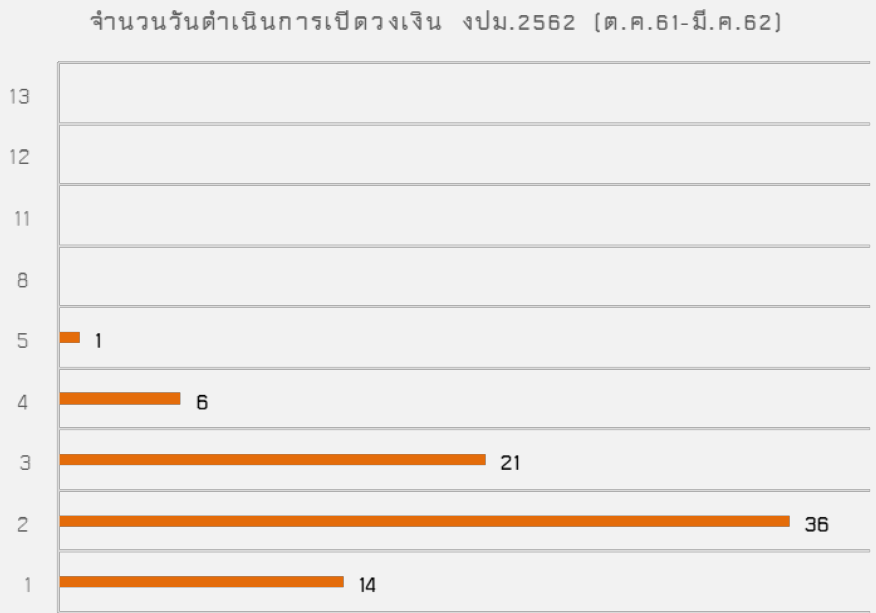
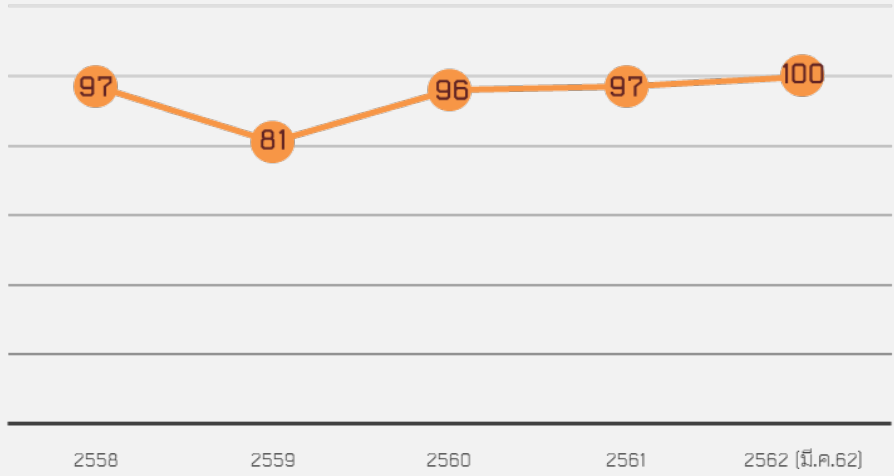
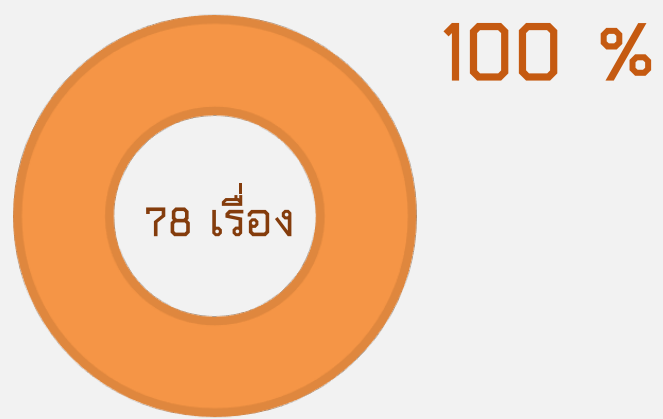
- ไม่มีการแจ้งเตือนจากธนาคารผู้จัดทำบัตรเครดิตเมื่อบัตรแล้วเสร็จ
- ขอทำบัตรล่วงหน้าก่อนใช้งานจริงเป็นเวลานาน ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ได้ติดตามกับธนาคารในทันที

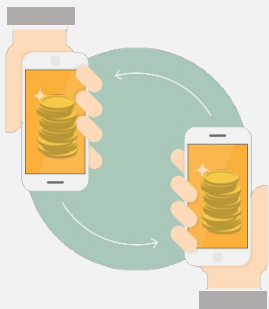
แนวทางแก้ไข

- เจ้าหน้าที่ติดตามกับธนาคารเมื่อใกล้ถึงเวลาตามที่กำหนดใน SLA



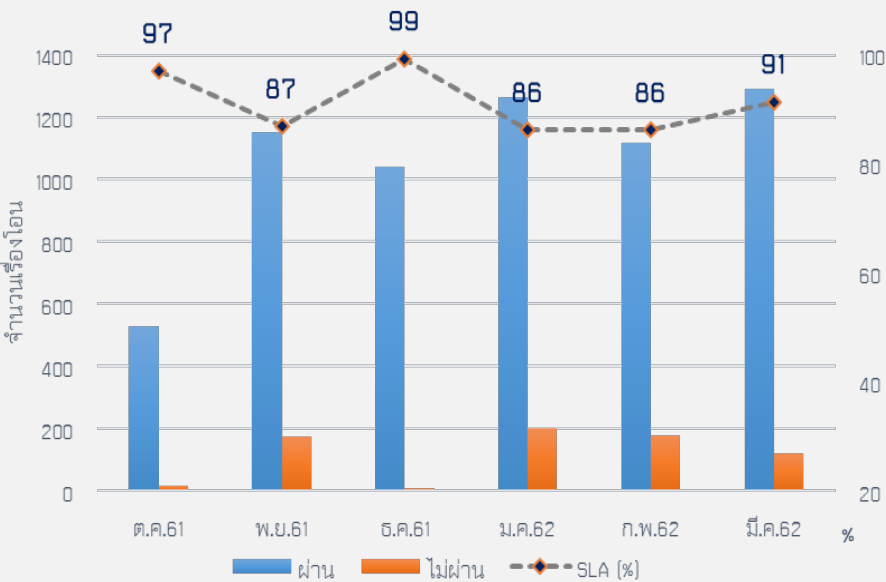
ร้อยละ 90 ผู้ขอใช้บัตรเครดิตธนาคารสามารถรับบัตรเครดิตธนาคารภายใน 5 วันทำการ
นับตั้งแต่วันที่ยื่นเอกสารขอเปิดวงเงินบัตรเครดิต **กรณีทำบัตรแล้ว**



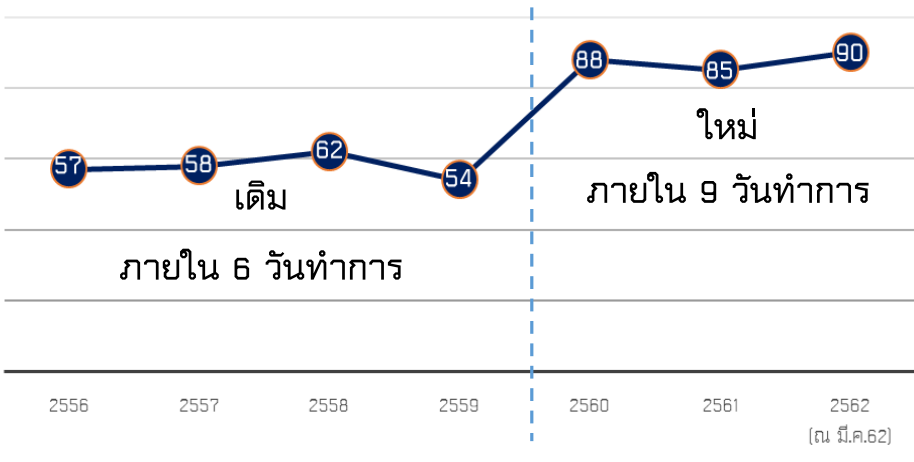


ร้อยละ 85 สามารถโอนเงินเข้าบัญชีผ่านระบบธนาคาร
ภายใน 9 วันทำการ

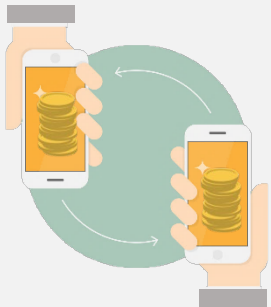
90 % 7,088 เรื่อง



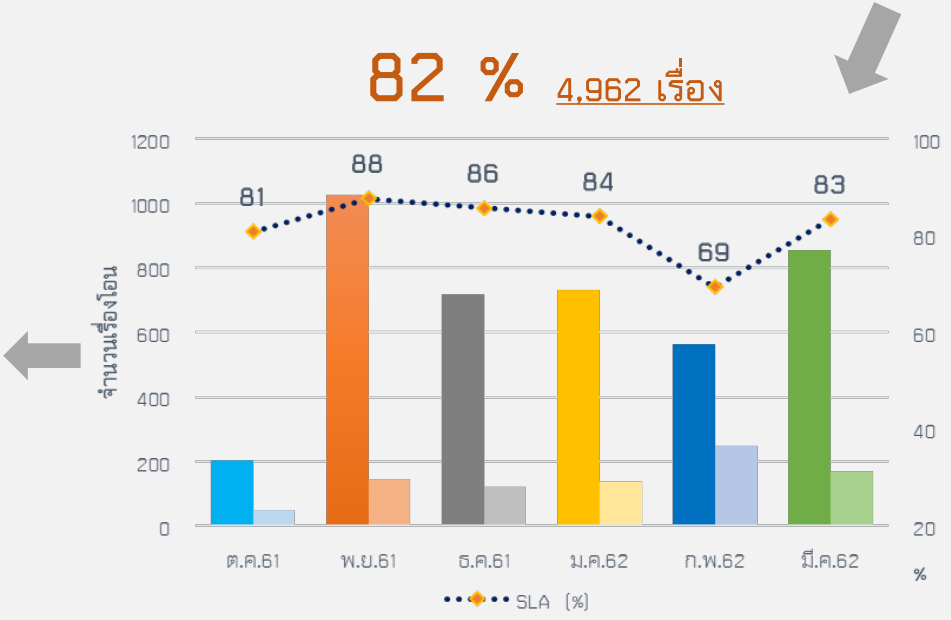
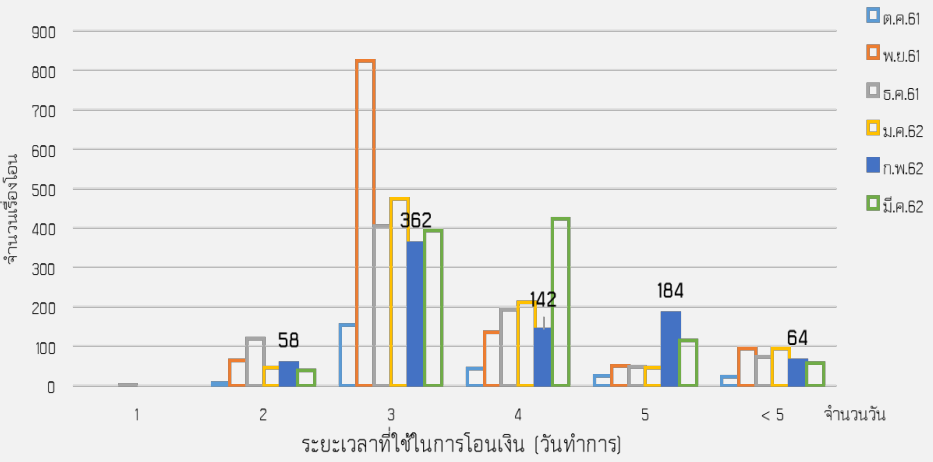
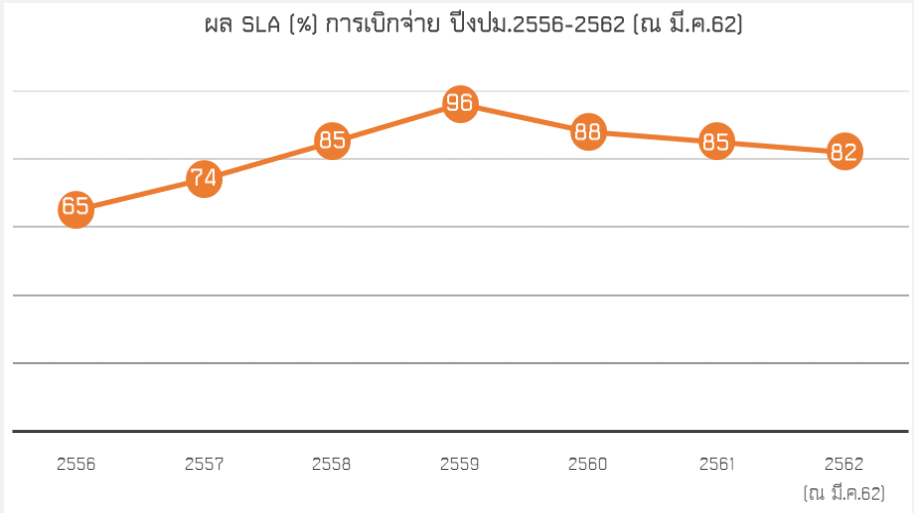
ผล SLA (%) การเบิกจ่าย ปีงบประมาณ.2556-2562 (ณ มี.ค.62)



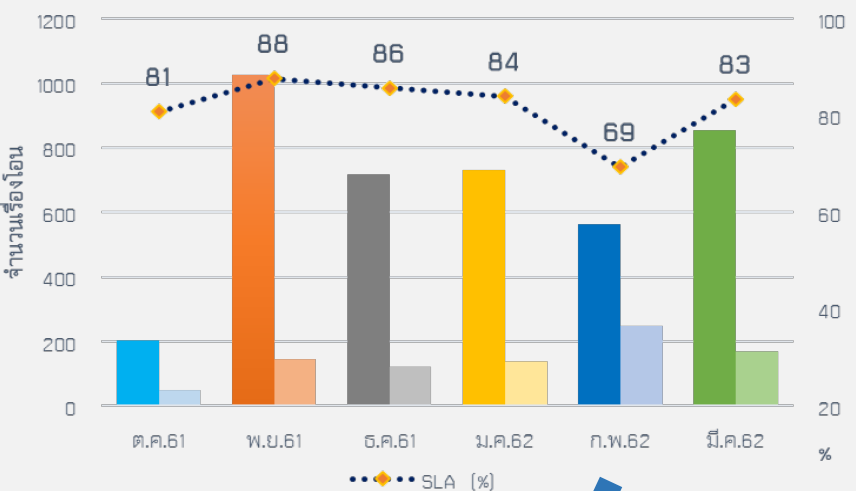
กระบวนการงาน : การเบิกจ่าย-โอนเงินผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์เข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ มจร.



ร้อยละ 90 สามารถโอนเงินผ่านบัญชีธนาคารพาณิชย์เข้าบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ มจร. ภายใน 4 วันทำการ



82 % 4,962 เรื่อง

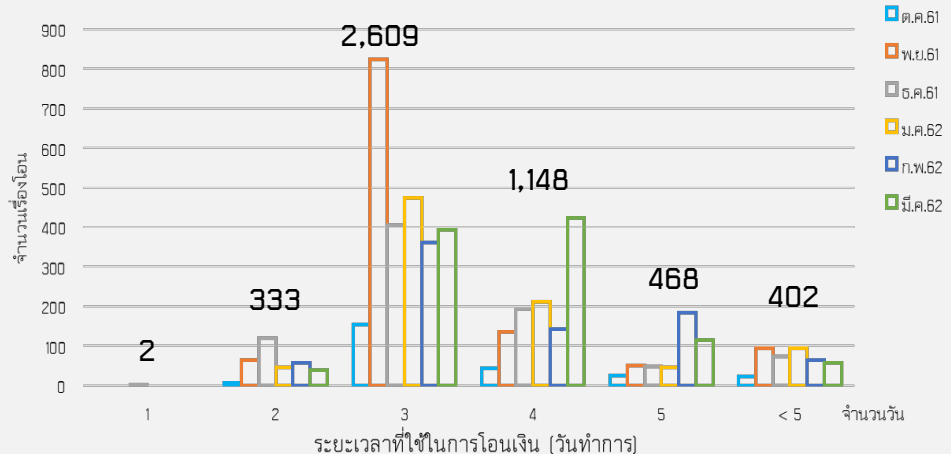


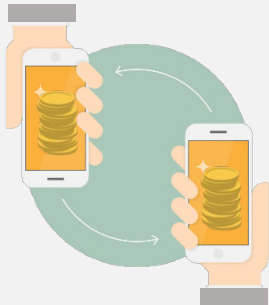
ปรับเปลี่ยนวิธีการโอนเงิน

ใช้ระบบโอนเงินของธนาคาร (Corporate iCash)
แทนการทำใบฝาก-ถอนเงิน
เริ่ม มี.ค.62

สาเหตุ

- ปรับวิธีการโอนเงินจากเดิมโอนตรงให้ผู้รับเงินจากบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ไปบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นโอนเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์ของมจร. ไปบัญชีธนาคารพาณิชย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ด้วยการจัดทำใบฝาก-ถอนเงินเริ่ม ธ.ค.61
- ไม่สามารถทำรายการถอนเงินได้ตามกำหนดเวลา ในช่วงต้นเดือน ก.พ. (2 ครั้ง) และช่วงปลายเดือน ก.พ. (2 ครั้ง) ต้องเลื่อนวันทำรายการถอนเงิน





ใหม่ เริ่ม มิ.ย.62

ร้อยละ 90 สามารถโอนเงินเข้าบัญชีธนาคารพาณิชย์ของสหกรณ์ออมทรัพย์ มจร. ภายใน 5 วันทำการ



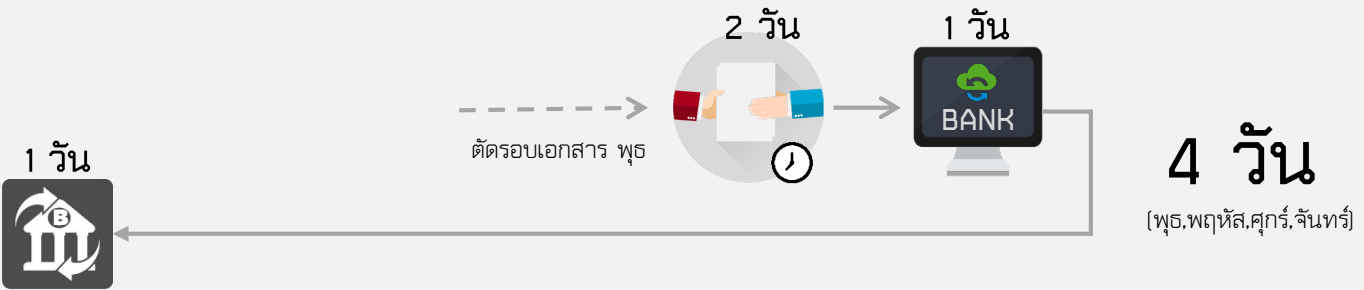
รอบที่ 1



รอบที่ 2



รอบที่ 3



Thank you!

