

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร	TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)
ประเภทองค์กร	หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ
ชื่อเรื่องนำเสนอ	รับเงินทุนการศึกษาต่างประเทศทันใจ ไร้รอยต่อ
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด	6. การจัดการกระบวนการ
ชื่อหน่วยงาน	หน่วยตรวจสอบ ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
ที่อยู่	ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ
โทรศัพท์	02-4198773
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	นางสาววิวรรณ์ ลิมปอนันต์ชัย ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
โทรศัพท์	02-4198773
มือถือ	087-5191470 อีเมล sifinanceaudit@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) มีการเปลี่ยนวิธีการเบิกจ่ายทุน โดยใช้วิธีการโอนเงินให้ผู้รับทุนโดยตรงในสกุลเงินต่างประเทศแทนการจ่ายด้วยเช็คเป็นสกุลเงินบาท ทำให้สามารถลดเอกสาร ขั้นตอน และระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้รับทุนไม่ต้องดำเนินการนำเช็คเข้าฝากธนาคาร และเบิกเงินสดไปซื้อเงินสกุลต่างประเทศ ทำให้ผู้รับทุนได้รับเงินในสกุลที่ต้องการ รวมทั้งสามารถจ่ายค่าธรรมเนียมการศึกษาในต่างประเทศซึ่งผู้รับทุนไม่ต้องสำรองจ่ายล่วงหน้า
- 2) กำหนดขั้นตอนการทำงานในการเบิกเงินทุนศึกษาต่างประเทศชัดเจน มีการประสานงานทั้งภายใน ภายนอก หน่วยงาน และธนาคาร ผู้รับทุน หรือตัวแทนสามารถบริหารทุนที่ได้รับอย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินระยะเวลา และติดตามการรับทุนได้
- 3) มีทีมให้คำปรึกษาแก่ผู้รับทุนเพื่อชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการรับทุน เช่น การทำสัญญารับทุน การรายงานตัว การเบิกจ่ายทุน เป็นต้น รวมทั้งจัดทำคู่มือผู้รับทุน ซึ่งสามารถ Download ได้จาก Website ฝ่ายการคลัง ทำให้ผู้รับทุนสามารถทราบขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการเบิกจ่ายได้อย่างถูกต้อง

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1. ขั้นตอนและเวลาการให้บริการรวดเร็วขึ้น โดยปรับขั้นตอนในการทำงาน โดยเพิ่มขั้นตอนในการชี้แจง ภาพรวมและเอกสารที่ต้องใช้ในการเบิกทุน เมื่อรายงานตัวรับทุน และมีการเปลี่ยนแปลงจุดในการตรวจสอบเอกสาร เบิกจ่าย รวมถึงวิธีการจ่ายเงินทุน ทำให้สามารถลดขั้นตอนลง 7 ขั้นตอนคิดเป็นร้อยละ 53.85 เมื่อเทียบกับขั้นตอนการทำงานเดิม ส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินการลดลง 55 วัน คิดเป็นร้อยละ 77.46 เมื่อเทียบกับขั้นตอนการทำงานเดิม
2. มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับทุนหลังการปรับเปลี่ยนกระบวนการ โดยผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ดีมากเพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ 16

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้

[✓] อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : รับเงินทุนการศึกษาต่างประเทศทันใจ ไร้รอยต่อ

หน่วยตรวจสอบ ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (คณะฯ) เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดินมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรนับเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันและเพิ่มศักยภาพในการมุ่งสู่วิสัยทัศน์ทุกปีมีการจัดสรรทุนอย่างต่อเนื่องให้บุคลากรเพื่อเป็นทุนการศึกษาอบรมและดูงานในต่างประเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ อีกทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านเทคนิคเชิงวิชาการและด้านการบริหารจัดการเพื่อรองรับนวัตกรรมใหม่ๆ ในนานาประเทศ เพิ่มโอกาสให้ผู้รับทุนนำความรู้ที่ได้รับกลับมาพัฒนาคณะฯ ในทุกพันธกิจให้ทัดเทียมความก้าวหน้าระดับสากลปัจจุบันมีการอนุมัติทุนกว่า 100 คนต่อปี เป็นทุนที่ได้รับทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ในอดีตที่ผ่านมาการมอบทุนการศึกษาให้กับบุคลากรเพื่อศึกษาต่อต่างประเทศ คณะฯ ใช้วิธีการจ่ายเงินทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยออกเช็คในนามผู้รับทุนตามสกุลเงินบาทเท่านั้น ซึ่งผู้รับมอบอำนาจของผู้รับทุนต้องนำเช็คดังกล่าวไปเข้าบัญชีของผู้รับทุนที่เปิดไว้ในประเทศไทย และดำเนินการเบิกเงินทุนโดยผู้รับทุนต้องฝากหนังสือมอบฉันทะให้ผู้รับมอบอำนาจเพื่อใช้ถอนเงินจากธนาคาร และนำไปแลกเปลี่ยนสกุลเงินต่างประเทศเองพบว่าเกิดปัญหาในการมอบอำนาจเบิกเงินทุน เช่น หนังสือมอบอำนาจไม่เพียงพอ ทำให้ผู้รับทุนที่อยู่ต่างประเทศจะต้องส่งหนังสือมอบอำนาจจากต่างประเทศมาเพิ่มเติมหรือเกิดการสูญหายของหนังสือมอบอำนาจ ทำให้เกิดความเสี่ยงแก่ผู้รับทุน รวมทั้งหากมีการเปลี่ยนแปลงผู้รับมอบอำนาจ ผู้รับทุนต้องดำเนินการจัดหาผู้รับมอบอำนาจใหม่ ซึ่งทำให้ผู้รับทุนได้รับเงินล่าช้า นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้รับทุนสำรองจ่ายไปก่อน พบว่ามีผลต่างจากอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างจำนวนที่จ่ายจริงกับจำนวนเงินทุนที่ได้รับ

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น คณะฯ จึงได้ปรับปรุงขั้นตอนการเบิกจ่ายทุนศึกษาต่อต่างประเทศ โดยจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อร้องเรียนต่างๆ ซึ่งฝ่ายการคลังได้ไปศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ ของธนาคารในส่วนการโอนเงินระหว่างประเทศ รวมถึงการจองอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ส่งผลให้สามารถลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่ายโดยคณะฯ และผู้รับทุนสามารถตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายทุน ควบคุมความเสี่ยงและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับทุน เนื่องจากสามารถเลือกขอรับทุนสกุลเงินบาทหรือสกุลเงินต่างประเทศโดยระบุให้โอนเงินเข้าบัญชีผู้รับทุนทั้งในประเทศ หรือต่างประเทศก็ได้ นอกจากนี้ยังสามารถระบุให้โอนเงินให้สถาบันการศึกษาในต่างประเทศโดยตรง พร้อมทั้งมีการแจ้งเตือนเมื่อมีการโอนเงินให้ผู้รับทุนทราบทันที

วิธีปฏิบัติ

1. ผู้รับทุนต้องพบทีมให้คำปรึกษาของฝ่ายการคลัง เพื่อชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการรับทุน และเอกสารที่ต้องใช้ในการเบิกเงินทุน ซึ่งเพิ่มเติมจากขั้นตอนเดิม ทำให้ผู้รับทุนสามารถดำเนินการเบิกเงินทุนบางส่วนก่อนการเดินทางตามที่ต้องการได้

2. เมื่อภาควิชา/หน่วยงาน จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกเงินทุนส่งฝ่ายการคลัง เพื่อตรวจสอบเอกสารและเสนอขออนุมัติเบิกจ่าย
3. เมื่อได้รับอนุมัติเบิกจ่าย จากเดิมต้องผ่านงานบัญชีและงานการเงินเพื่อจัดทำเช็คเปลี่ยนเป็นการโอนเงินเข้าบัญชีตามที่ผู้รับทุนกำหนด โดยงานการเงินทำหน้าที่ติดต่อธนาคารเพื่อเตรียมการโอนเงิน ในกรณีที่เป็นการโอนเงินต่างประเทศ งานการเงินจะติดต่อธนาคารผ่านทางโทรศัพท์เพื่อจองอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันนั้น (Spot Rate) โดยอัตราที่จองใช้ได้ไม่เกิน 3 วันทำการซึ่งอัตราแลกเปลี่ยนที่คณะฯ ได้รับต่ำกว่าอัตราซื้อขายของธนาคารทั่วไป
4. หลังจากที่ธนาคารยืนยันอัตราแลกเปลี่ยนผ่านทาง e-mail งานการเงินบันทึกข้อมูลเพื่อกำหนดวันโอนเงินล่วงหน้าในระบบออนไลน์ของธนาคาร พร้อมพิมพ์เอกสารจากระบบเพื่อเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติลงนาม พร้อมทั้งอนุมัติ online
5. หลังโอนเงินธนาคารส่งหลักฐานแจ้งรายละเอียดการโอนทาง e-mail ให้กับงานการเงิน และแจ้งการโอนเงินให้ผู้รับทุน รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยผู้รับทุนมีหน้าที่ตรวจสอบยอดเงินโอน และยืนยันความถูกต้องมายังงานการเงินหรือภาควิชา/หน่วยงาน
6. เมื่องานการเงินรวบรวมเอกสารการเบิกจ่ายและหลักฐานการโอนเงินจากธนาคาร ส่งงานบัญชีเพื่อบันทึกบัญชี

ผลจากการดำเนินงาน

ประสิทธิผลในการปรับกระบวนการทำงาน

วิธีปฏิบัติ	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ร้อยละเพิ่มขึ้น/(ลดลง)
ปรับขั้นตอนการทำงาน	13 ขั้นตอน	6 ขั้นตอน	(53.85)
ลดเวลาดำเนินการ	71 วัน	16 วัน	(77.46)
ลดข้อร้องเรียนการรับเงินทุนล่าช้า/ไม่เต็มจำนวน**	≥ 3 ราย	0 ราย	(100)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	ร้อยละ 80	ร้อยละ 96	16

แนวทางพัฒนาในอนาคต

ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงวิธีการจ่ายค่าสินค้า/บริการให้ผู้ขายสินค้า/บริการในต่างประเทศ ที่ต้องชำระเป็นเงินตราต่างประเทศ