

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร หน่วยงานธุรกิจเอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานด้านการศึกษา

หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ การบริหารกระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจร

ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การนำองค์กร | <input type="checkbox"/> 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย |
| <input type="checkbox"/> 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด | <input type="checkbox"/> 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| <input type="checkbox"/> 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล | <input checked="" type="checkbox"/> 6. การจัดการกระบวนการ |
| <input type="checkbox"/> 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | |

ชื่อหน่วยงาน ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่อยู่ ตึกชัยนาทนเรนทรานุสรณ์ ชั้น

เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราช ถ.วังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700

โทรศัพท์ 02-4198598 โทรสาร 02-4198598 เว็บไซต์ <http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/finance>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)

- นางจินตนา ธนัทธนศักดิ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
โทร. 081-8196231 email : jintana.siri44@gmail.com
- น.ส.ณัฐระพี ชาประดิษฐ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
โทร. 061-5985192 email : kaiu_cha@hotmail.com
- นายชลชัย นิงสานนท์ ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
โทร. 089-4512299 email : kant_chon@hotmail.com

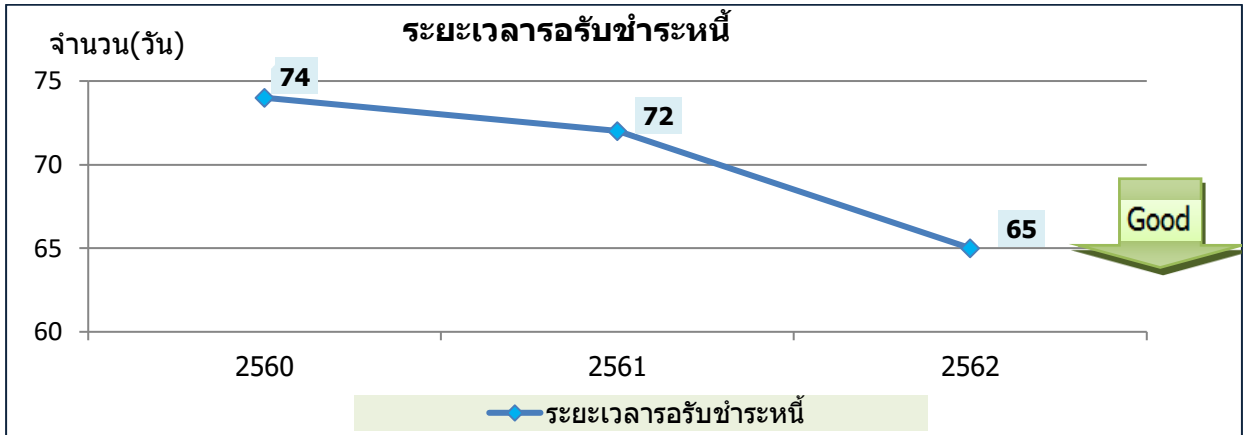
สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- ออกหนังสือติดตามหนี้มีประสิทธิภาพ ด้วยระบบ SAP ที่แสดงข้อมูลรายละเอียดประกอบอย่างถูกต้องครบถ้วน
- แบบรายงาน ข้อมูลเชิงสถิติและรายงานบัญชีลูกหนี้ ภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อผู้บริหารใช้วิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจ เจริญจากกับลูกหนี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- อำนวยความสะดวกลูกหนี้ ในการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงิน กับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยใช้ระบบ Internet banking ได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว
- จัดการข้อมูลลูกหนี้ภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล อย่างมีมาตรฐาน โดยสามารถสืบค้นและตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

- ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการจัดทำหนังสือติดตามหนี้และข้อมูลรายละเอียดประกอบแบบหนังสือติดตามหนี้ลูกหนี้ภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จากขั้นตอนในการปฏิบัติงานเดิม

- 1) การออกหนังสือติดตามหนี้ลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ใช้ระยะเวลาในการจัดทำแบบเดิม ประมาณ 15 นาที/ฉบับ แบบใหม่ใช้เวลา 2 นาที/ฉบับ
- 2) การออกหนังสือติดตามหนี้ลูกหนี้เงินยืมตรงจ่ายภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ใช้ระยะเวลาในการจัดทำแบบเดิม ประมาณ 21 นาที/ฉบับ แบบใหม่ใช้เวลา 1 นาที/ฉบับ
2. ระดับการวัดผลความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของข้อมูลหนังสือติดตามหนี้ลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลของลูกหนี้ จากการสอบถามประเมินความพึงพอใจจากลูกหนี้ที่รับบริการ มีความพึงพอใจระดับความพึงพอใจร้อยละ 90 สูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้ที่ระดับมากกว่า ร้อยละ 80
3. ระยะเวลาการรับชำระหนี้ลดลงจากปี 2560 จำนวน 74 วัน ปี 2562(31 มี.ค.2562) เป็น 65 วัน ลดลง 9 วัน



4. ประสิทธิภาพการเร่งรัดหนี้อัตราค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญมีอัตราการลดลงจากยอดลูกหนี้ทั้งหมด

รายการ	ปีงบประมาณ			
	2559	2560	2561	2562(31มี.ค.62)
อัตราค่าเพื่อหนี้สงสัยจะสูญ	5.53%	3.32%	3.22%	0.53%

การอนุญาตให้มูลนิธิ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การบริหารกระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจร
 ของ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

วิสัยทัศน์ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล คือ “เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล” พันธกิจ ที่จะจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับ และแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ

คุณธรรม พันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศและนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้ผู้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

โดยฝ่ายการคลัง อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยเป็นหน่วยงานที่ดูแลระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ และการบริหารการคลัง โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่สอดคล้องกับ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

- **วิสัยทัศน์** ของฝ่ายการคลัง เป็นหน่วยงานบริหารงานด้านการคลัง มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล
- **พันธกิจ** ของฝ่ายการคลัง คือ จัดการด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณ การบริหารลูกหนี้และการวิเคราะห์ต้นทุน ที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง มีการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง
- **หน้าที่ความรับผิดชอบ** บริหารจัดการด้านการเงิน บัญชี งบประมาณ การบริหารลูกหนี้ และการวิเคราะห์ต้นทุนที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่ความก้าวหน้าอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

จากการให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยส่วนใหญ่ในปัจจุบัน เป็นการให้บริการผู้ป่วยสิทธิประเภทเครดิตเงินเชื่อ สิทธิสวัสดิการข้าราชการ สิทธิประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิประกันสังคมและสิทธิต้นสังกัดหน่วยงานต่างๆ โครงการวิจัย รวมทั้งเงินยืมทรองจ่าย ประมาณร้อยละ 90 ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การพัฒนากระบวนการติดตามหนี้ลูกหนี้ภายในและภายนอกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลซึ่งดำเนินการเริ่มต้นเมื่อปี 2559 เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวมีลูกหนี้ต่าง ๆ ที่ค้างชำระเป็นเวลานาน และจำนวนมาก ซึ่งเดิมคณะฯ ใช้ โปรแกรม Microsoft office ในการเก็บข้อมูลและใช้เป็นฐานข้อมูลในการออกหนังสือติดตามหนี้ โดยวิธีการทำแบบ Manual ซึ่งในแต่ละปีมีการจัดทำหนังสือติดตามหนี้มากกว่า 20,000 ฉบับต่อปี ข้อมูลในการติดตามหนี้มีโอกาสคลาดเคลื่อน มีความล่าช้าอีกทั้งข้อความและรูปแบบหนังสือติดตามหนี้ของแต่ละประเภทกลุ่มสิทธิมีความแตกต่างกัน เดิมการทำงานไม่มีระบบรองรับ ยากต่อการจัดการและควบคุม ให้มีความครบถ้วน ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทำให้การติดตามทวงหนี้ไม่มีความคล่องตัว เกิดโอกาสสูญหนี้ชำระหนี้ล่าช้า ชำระหนี้ไม่เต็มจำนวน

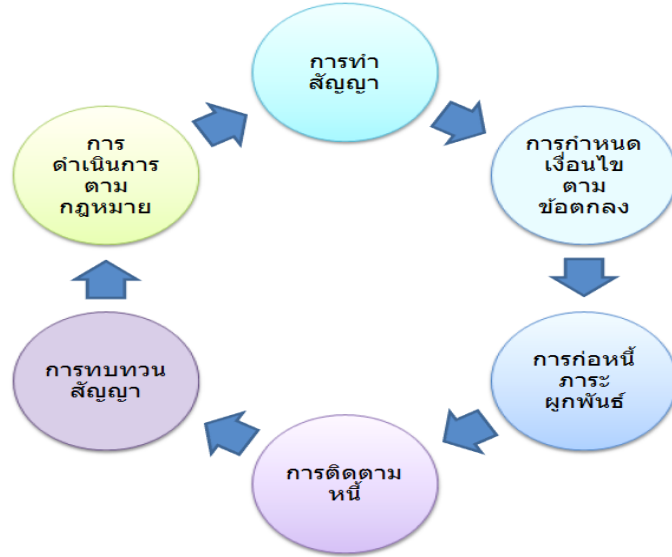
จากปัญหาดังกล่าวเพื่อให้มีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ต้องเสียโอกาสในการนำรายได้ส่วนนี้ไปบริหารจัดการรายได้ภายในคณะฯ ทำให้ต้องมีการบริหารกระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจร มีการจัดการข้อมูลบัญชีลูกหนี้และรายงานลูกหนี้ที่มีหนี้ค้างชำระเกินกำหนด การจัดทำรายงานสถิติ รายงานผลในการนำเสนอผู้บริหาร จึงนำมาซึ่งการคิดวิเคราะห์บูรณาการ พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการติดตามหนี้ทั้งลูกหนี้ภายในและภายนอกของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่มีข้อมูลจำนวนมาก มีการพัฒนาและออกแบบโปรแกรมในระบบ SAP ให้รองรับรายการข้อมูลลูกหนี้ (Aging) สถานะหนี้ค้างชำระ โดยแยกอายุหนี้ที่เกินกำหนดตามช่วงอายุหนี้ ตามประเภทสิทธิ ของทุกหน่วยงาน หรือบุคคล ให้สามารถจัดทำหนังสือติดตามหนี้ และรายละเอียดประกอบแนบการติดตามหนี้โดยใช้ฐานข้อมูล ในระบบ SAP ได้อัตโนมัติ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัวขึ้น เรียกดูรายงานสถานะลูกหนี้ แบบ Real Time ได้ ซึ่งข้อมูลรายงานที่ได้นั้น รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ภายใต้โครงการการบริหารกระบวนการติดตามหนี้อย่างเป็นระบบครบวงจร ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทำให้ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

นอกจากการออกแบบระบบหนังสือติดตามหนี้แล้ว คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ยังมีพัฒนาเพิ่มช่องทางอำนวยความสะดวกให้กับลูกหนี้ในการชำระหนี้ โดยใช้ระบบ Online ผ่านระบบ Internet banking ของธนาคารต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและปลอดภัยต่อลูกหนี้ในการเดินทางมาติดต่อชำระหนี้กับคณะฯ

ขั้นตอนการดำเนินงาน และผลการปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการกระบวนการออกหนังสือติดตามหนี้ ลูกหนี้ทุกประเภทของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบไปด้วย

1. ลูกหนี้ภายใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 - 1.1 ลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย
 - 1.2 ลูกหนี้โครงการวิจัย
 - 1,3 ลูกหนี้อื่นๆเช่น ค่าสาธารณูปโภค
2. ลูกหนี้ภายนอก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 - 3.1 ลูกหนี้ค้ำรักษาพยาบาล ที่เป็น หน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานเอกชน บุคคล
 - 3.2 ลูกหนี้อื่นๆที่ไม่ใช่ค้ำรักษาพยาบาล เช่น ค่าเช่าสถานที่ ค่าธรรมเนียมวิทยากร ฯ

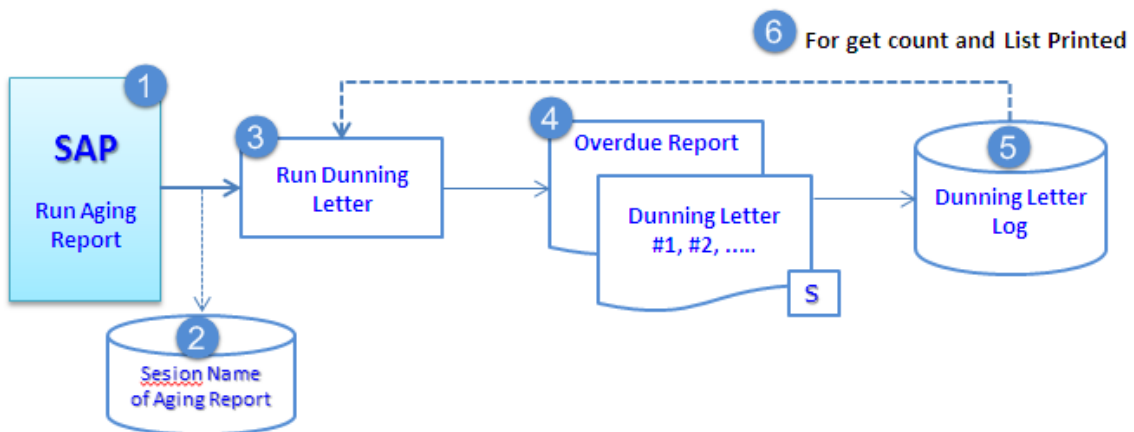


วงจรการติดตามหนี้
 ออกหนังสือติดตาม

โดยมีหลักการในการ
 หนี้ คือ

- การกำหนดวันสิ้นสุดโครงการ (Due on)
- การกำหนดวันรับชำระเงิน (Due Date)
- การกำหนดช่วงอายุหนี้ ในการติดตามหนี้

ขั้นตอนการดำเนินการติดตามหนี้เมื่อครบกำหนด



อธิบายกระบวนการใช้งานตามรูปขั้นตอนการดำเนินงานตามข้อ 1 ถึง ข้อ 6

1. ผู้ใช้งาน Run ข้อมูล รายงานอายุหนี้ (Aging Report) ในระบบ SAP
2. Run Dunning Letter เพื่อแสดงรายการลูกหนี้ Overdue

กรณีค้ำรักษาพยาบาล : SAP บันทึกข้อมูลไว้ใน Staging Table โดยผู้ใช้งานกำหนด Session Name

3. ผู้ใช้งานเลือกรายการ Overdue ในการออกจดหมายติดตามหนี้
 กรณีข้าราชการพยาบาล : ผู้ใช้งานเลือก Session Name แล้วตามข้อ 2 สำหรับการออกหนังสือติดตามหนี้
4. ผู้ใช้งานเลือกรายการ ที่ต้องการออกหนังสือติดตามหนี้ ผ่าน Report ALV Output Screen และกดปุ่ม Print Preview เพื่อเข้าสู่หน้า Output Device โดยกำหนดเครื่อง Printer เพื่อ Print Preview เป็นรูปแบบ ALV เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือติดตามหนี้และรายงานยอดลูกหนี้ค้างชำระเกินกำหนด
5. ระบบ SAP จัดเก็บข้อมูลการออกหนังสือติดตามหนี้ ในแต่ละครั้งที่มีการออกหนังสือติดตามหนี้ ไว้ใน Own Spool
6. กรณีที่ไม่ทราบจำนวนครั้งที่ออกหนังสือติดตามหนี้ไปแล้วในระบบ สามารถย้อนกลับไปตรวจสอบรายการที่ออกหนังสือได้ Report ALV

ผลการดำเนินการ

1. การพัฒนาระบบการออกหนังสือติดตามหนี้พร้อมข้อมูลรายละเอียดประกอบแนบหนังสือติดตามหนี้

ผลการดำเนินการ	หน่วยนับ	แบบเดิม (นาที)	แบบใหม่ (นาที)	ผลต่าง (นาที)	% ผลต่าง
1. ลดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือติดตามหนี้และข้อมูลรายละเอียดประกอบแนบ (ลูกหนี้ข้าราชการพยาบาล)	นาที/ฉบับ	15	2	13	87
2. ลดระยะเวลาในการจัดทำหนังสือติดตามหนี้และข้อมูลรายละเอียดประกอบแนบ (ลูกหนี้เงินยืมตรงจ่าย)	นาที/ฉบับ	21	1	20	95