

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

ชื่อเรื่องนำเสนอการปรับปรุงกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ตามงวดสัญญาให้มีความถูกต้อง.....

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| [] 1. การนำองค์กร | [] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย |
| [] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด | [] 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| [] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล | [✓] 6. การจัดการกระบวนการ |
| [] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | |

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ที่อยู่ 111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

โทรศัพท์ ...0 2564 7000..... โทรสาร0 2564 7004.....เว็บไซต์www.nstda.or.th.....

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ 1)นาง บุชญา ศุภะจินดา..... ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีอาวุโส.....

โทรศัพท์0 2564 7000..ต่อ...71308..... โทรสาร 0 2564 7004.....

มือถือ อีเมลbutsaya@nstda.or.th.....

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ 2)นางสาว สิริเพ็ญ สิริไพโรจน์..... ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีอาวุโส.....

โทรศัพท์0 2564 7000..ต่อ... 71309..... โทรสาร 0 2564 7004.....

มือถือ อีเมล siripen@nstda.or.th.....

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

พัฒนากระบวนการเก็บข้อมูลสถานะการออกใบแจ้งหนี้ตามงวดสัญญาให้มีความถูกต้อง สามารถบันทึก
รายได้ตรงตามงวดสัญญา และมีข้อมูลพร้อมใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการตรวจสอบด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง
ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ข้อมูลสถานะการออกใบแจ้งหนี้ของสัญญาในระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (MyContract) มีความถูกต้อง
คิดเป็น 100%

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวิดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การปรับปรุงกระบวนการออกใบแจ้งหนี้ตามงวดสัญญาให้มีความถูกต้อง

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 โดยมีคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.) กำกับดูแลทิศทางการดำเนินงาน มีพันธกิจในการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและการออกแบบมาพัฒนาผู้ประกอบการไทยด้วยการสร้างสรรค์งานวิจัยพัฒนา ตลอดจนผลักดันการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ด้วยกลไกต่างๆ ตั้งแต่การพัฒนากำลังคน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ รวมถึงกลไกด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการไทยสามารถยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านเทคโนโลยี และพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ด้วยการดำเนินงานร่วมกันของศูนย์วิจัยแห่งชาติ 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC) ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (TMC) และสถาบันการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกษตร รวมถึงสำนักงานกลางที่มีสายงานบริหาร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของศูนย์ต่างๆ ของ สวทช.

ในกระบวนการบริหารจัดการด้านการเงิน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ได้มีการจัดตั้งฝ่ายบัญชีและการเงินขึ้น เพื่อเป็นหน่วยงานกลางในการทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องบัญชีและการเงิน รวมถึงการบริหารจัดการระบบรายได้ของ สวทช. โดย สวทช. มีระบบในการรับรายได้ทั้งหมด 5 ระบบ ดังต่อไปนี้

1. ระบบ POS คือ การรับรายได้จากการขายหนังสือ ของที่ระลึกของศูนย์หนังสือ สวทช.
2. ระบบ myCC คือ การรับรายได้จากการให้บริการศูนย์ประชุมอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
3. ระบบ MySales คือ การรับรายได้จากขาย หรือให้บริการของศูนย์แห่งชาติ, หน่วยบริการวิเคราะห์ทดสอบ, บ้านวิทยาศาสตร์สิรินธร, สถาบันวิทยาการ สวทช. (NSTDA ACADEMY)
4. ระบบ MyProperty คือ การรับรายได้จากการให้บริการเช่าพื้นที่ภายในอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย และเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ประเทศไทย (SWP)
5. ระบบ Odo-AR คือ การรับรายได้จากการบันทึกตรงจากฝ่ายการเงิน โดยรายได้จากทุกระบบจะส่งค่าเข้าระบบ Odo GL

โดยในกระบวนการออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงินจากทั้งหมด 5 ระบบนี้ พบว่ามี ปัญหาเกิดจากการบันทึกการเรียกเก็บเงินเป็นรายงวดตามสัญญาที่อยู่ในระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (myContract) ไม่ครบถ้วน

จากกระบวนการทำงานที่ได้มีการออกแบบไว้นั้น พนักงานจะต้องออกใบแจ้งหนี้ในระบบงานขายและบริการ (mySales) ข้อมูลการออกใบแจ้งหนี้ในระบบงานขายและบริการ (mySales) จะถูกนำค่าไปเก็บไว้ที่ระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (myContract) ด้วย แต่เนื่องจากยังมีบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ คือ ไม่ได้ออกใบแจ้งหนี้ในระบบงานขายและบริการ (mySales) จึงทำให้บางสัญญาในระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (myContract) ไม่มีข้อมูลการออกใบแจ้งหนี้

จากการตรวจสอบพบว่าข้อมูลสถานะการออกใบแจ้งหนี้ในระบบออกเลขสัญญากลาง (MyContract) จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 1,261 รายการ มีการออกใบแจ้งหนี้ไปแล้ว 885 รายการ และไม่ทราบสถานะการออกใบแจ้งหนี้ 376 รายการ ซึ่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีได้ทำการตรวจสอบสถานะการออกใบแจ้งหนี้ที่ไม่ทราบสถานะ 376 รายการ พบปัญหาดังนี้

1. ออกใบแจ้งหนี้แล้วแต่ไม่พบข้อมูลในระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (MyContract) เนื่องจากไม่ได้เข้าระบบ MySales 83 รายการ และเมื่อเริ่มใช้ระบบ MySales ยังใช้ไม่ถูกต้อง 179 รายการ
2. ไม่ได้ออกใบแจ้งหนี้ เนื่องจากเลือกประเภทรายได้ของ สวทช. ผิด 114 รายการ

จากปัญหาดังกล่าว ฝ่ายการเงินและบัญชี สำนักงานกลาง ได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดจำนวนใบแจ้งหนี้ที่ไม่ทราบสถานะ โดยใช้ระบบกิจกรรมกลุ่มควบคุมภายในองค์กร (Q.C.C.) และหลักการ PDCA มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน และเมื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาด้วยแผนผังต้นไม้ (Why Why Tree Diagram) พบว่าสาเหตุหลักของปัญหานี้ คือ ไม่มีการส่งค่าคืนจากระบบที่ออกใบแจ้งหนี้ และไม่มีแนวทางในการกรอกข้อมูลรายได้ให้ถูกต้องกับประเภทสัญญา

จากประเด็นสาเหตุของปัญหาหลักที่ได้ทำการวิเคราะห์ ทางฝ่ายการเงินและบัญชีได้ทำการกำหนดมาตรการการแก้ไข ดังนี้

1. ทำการสร้างแบบบันทึกข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ และทำการตรวจสอบการออกใบแจ้งหนี้ทั้งหมดให้ครบถ้วน
2. กำหนดขั้นตอนการทำงานมาตรฐานและทำการสื่อสารแนวทางการกรอกข้อมูลรายได้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ประสานให้ผู้ดูแลระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (myContract) ดำเนินการเพิ่มคำอธิบายในส่วนของการระบุการมีรายได้ภายนอก

ซึ่งจากการดำเนินการตามมาตรฐานการแก้ไขที่ได้กำหนดไว้ในข้างต้นพบว่าข้อมูลสถานะการออกใบแจ้งหนี้ของสัญญาในระบบออกเลขและจัดเก็บสัญญา (MyContract) มีความถูกต้องคิดเป็น 100% สามารถบันทึกรายได้ตรงตามงวดสัญญา และมีข้อมูลพร้อมใช้เพื่อสนับสนุนกระบวนการตรวจสอบด้านการเงินที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย