ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract,Presentation Slide,Full Paper(ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ[ ] หน่วยงานด้านการศึกษา

[✓] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ New Payment Process by Cross bank Payment

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2.การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[✓] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4.การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [ ] 6.การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (งานการเงิน ฝ่ายการคลัง, งานบัญชี ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายสารสนเทศ)
ที่อยู่ตึกชัยนาทนเรนทรานุสรณ์ชั้น 2 เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราชถ.วังหลังแขวงศิริราชเขตบางกอกน้อย
กรุงเทพมหานคร 10700 โทรศัพท์ 02-4199441โทรสาร 02-419-9440
เว็บไซต์ https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/finance/

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)	1. นายชลชัย นิงสานนท์	งานการเงิน ฝ่ายการคลัง
	2. นางสาวณัฏฐ์ระพี ชาประดิษฐ์	งานบัญชีฝ่ายการคลัง
	3. นางสาวปรียาภรณ์ สุขงาม	ฝ่ายสารสนเทศ
ที่ปรึกษา	1.รศ.พญ. อุบลรัตน์ สันตวัตร	รองคณบดีฝ่ายการคลัง
	2.นายคฑาวุฒิ ประวัติศิลป์	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการคลัง
	3. นางสาวกิตติรัตน์ กิตติไชยากุล	หัวหน้างานการเงิน

โทรศัพท์ 02-4199441 (ชลชัย) โทรสาร 02-419-9440
มือถือ 089-45122999868057 อีเมล kant.chon@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1. สร้างความพึงพอใจและความปลอดภัยของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด สืบเนื่องจากการโรคระบาด COVID-19 ฝ่ายการคลังเล็งเห็นถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการมารับ - จ่ายเช็ค นอกจากนี้เจ้าหนี้มีความต้องการเปลี่ยนวิธีการเดิมจากการเดินทางมารับเช็คเป็นโอนเงินเข้าบัญชีโดยตรง ปัจจุบันฝ่ายการคลังเริ่มดำเนินการโอนเงินจ่ายให้กับเจ้าหนี้บุคลากรภายในและบุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB) เข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าหนี้บุคลากรที่มีบัญชีเงินฝากกับ SCB โดยตรงเท่านั้น จากสถานการณ์ปัจจุบัน งานการเงิน ฝ่ายการคลัง ความต้องการเพิ่มการให้บริการในยุค New Normal จึงเห็นความสำคัญเรื่องการให้บริการแบบที่ผู้รับเงินไม่ต้องเดินทางมาติดต่อแต่ยังคงได้รับเงินด้วยความสะดวกมากขึ้น จึงเริ่มโครงการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้กับเจ้าหนี้ทั้งรูปแบบภายในธนาคารเดียวกัน ที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจ่ายและต่างธนาคาร

2. ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทุกขั้นตอน โดยการนำสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นและความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางการทำงานด้วยการใช้แนวคิด Lean ที่สามารถนำมาลดขั้นตอน

การปฏิบัติงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร โดยมีการลดหรือตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก ลดการรอคอยของเจ้าหนี้ การใช้สารสนเทศช่วยในการทำงานให้มีความสะดวก สบาย และรวดเร็วขึ้น พร้อมทั้งจัดลำดับการทำงานใหม่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานครบ 360 องศา

3. ลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร การโอนเงินผ่านระบบ SCB Business Net ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) นั้น ส่งผลให้สามารถ ลดขั้นตอนการรับ-จ่ายเช็ค ลดการตรวจหลักฐานใบเสร็จรับเงิน รวมทั้งมีการลำดับขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่มีเอกสารคงค้างเพื่อรอดำเนินการ และมีการวางแผนการจัดเก็บ / การเคลื่อนย้ายได้อย่างเป็นระบบ มีแบบแผน และรวดเร็วขึ้น ทำให้ลดการใช้ทรัพยากรในแต่ละช่วงลงได้อย่างชัดเจน

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1. ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาในการรอคอยที่สูญเปล่าของผู้ที่เกี่ยวข้องกระบวนการทำงาน ลดระยเวลาทำงาน 160 นาที/ครั้ง (รอบกระบวนการทำงาน)
2. ลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร มีการปรับแผนการทำงานทั้งกระบวนการอย่างเป็นระบบ รวดเร็วขึ้น ทำให้ลดการใช้ทรัยากรในแต่ละช่วงได้อย่างชัดเจน ทำให้ค่าใช้จ่ายลดลง 24,000 บาท / เดือน

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้
[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต
การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้
[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : New Payment Process by Cross bank Payment

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สืบเนื่องจากการโรคระบาด COVID-19 ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เล็งเห็นถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการมารับ - จ่ายเช็ค นอกจากนี้เจ้าหนี้ต้องการเปลี่ยนวิธีการเดิมจากการเดินทางมารับเช็คเป็นโอนเงินเข้าบัญชีโดยตรง ปัจจุบันฝ่ายการคลังเริ่มดำเนินการโอนเงินจ่ายให้กับเจ้าหนี้บุคลากรภายในผ่านธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (SCB) ในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่การเงินดำเนินการโดยธุรกรรมผ่านระบบ SCB Business Net เพื่อเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของเจ้าหนี้บุคลากรที่มีบัญชีเงินฝากกับ SCB

เท่านั้น โดยการดำเนินการดังกล่าวเป็นการลดภาระในการมารับเช็คและเพิ่มความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ อย่างไรก็ตาม ในอดีตการโอนเงินข้ามบัญชีเงินฝากธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ จึงไม่ได้รับความนิยมในการใช้งาน และไม่ต้องการให้เกิดค่าใช้จ่ายทั้งผู้รับเงินรวมถึงคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ทำให้ผู้ที่ไม่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต้องมารับเช็ค จากสถานการณ์ปัจจุบัน งานการเงิน ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีความต้องการให้บริการในยุค New Normal จึงเห็นความสำคัญเรื่องการให้บริการแบบที่ผู้รับไม่ต้องเดินทางมาติดต่อแต่ยังคงได้รับเงินสะดวก จึงเริ่มโครงการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารให้กับเจ้าหนี้ที่ไม่ใช่บุคลากร โดยปิดประเด็นปัญหาต่าง ๆ เช่น การมีบัญชีเงินฝากธนาคารที่ไม่ใช่บัญชีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบัญชีเงินฝากธนาคารหลักของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยโครงการเริ่มจากการสำรวจความพึ่งพอใจของเจ้าหนี้เพื่อเตรียมความพร้อมในการปรับเปลี่ยนวิธีการจ่ายเงิน หลังจากนั้นเริ่มดำเนินการประสานงานติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาและหาแนวทางในการดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีเจ้าหนี้โดยตรง ทั้งรูปแบบภายในธนาคารเดียวกันและต่างธนาคาร โดยมีเป้าหมายต้องการประหยัดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นได้สูงสุด

จากการหารือและประสานงานกับทางธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี โดยธนาคารมีธุรกรรมการโอนเงินจากบัญชีของธนาคารไปยังธนาคารอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) งานการเงิน ฝ่ายการคลัง จึงพิจารณาและวางแนวทางการจ่ายเงินให้กับเจ้าหนี้ โดยเริ่มดำเนินการติดต่อเจ้าหนี้และทำการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานมาใช้การโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารแทนรูปแบบเดิม การดำเนินโครงการเพื่อให้เกิดความยั่งยืนและบูรณการ งานการเงิน ฝ่ายการคลัง จำเป็นต้องมองการทำงานแบบเบ็ดเสร็จเด็จขาดตั้งแต่ต้นทางที่โอนเงินให้เจ้าหนี้ และทำการพัฒนารูปแบบการทำงานของการจัดเก็บเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและครบ 360 องศา โดยไม่ให้เสียเวลาในการดำเนินการหลังบ้าน แต่ยังคงความสะดวก รวดเร็ว และทันเวลาเมื่อมีความต้องการใช้เอกสาร จากการร้องขอของเจ้าหนี้หรือผู้สอบบัญชีรับอนุญาติ จากการดำเนินโครงการมีกระบวนการทำงานที่ต้องคำนึงถึงดัง ขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ขั้นตอนการตั้งหนี้
2. ขั้นตอนตัดจ่าย (กำหนดวันจ่ายเงิน)
3. ขั้นตอนจัดทำทะเบียนคุมจ่ายเงิน
4. ขั้นตอนการโอนเงินต่างธนาคาร (Smart Credit)
5. ขั้นตอนการเก็บเอกสาร

โครงการนี้เกิดจากความร่วมมือของหน่วยงานภายในฝ่ายการคลังและฝ่ายสารสนเทศ โดยได้รับการสนับสนุนจากพันธมิตรทางธุรกิจคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยเริ่มศึกษาข้อมูลที่บันทึกลงในระบบ SAP นำมาเป็นข้อมูลเบื้องต้นวิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการเบิก - จ่าย วัตถุประสงค์หลังเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสาร โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดแต่ยังคงไว้ซึ่งความปลอดภัยของข้อมูลด้านการเงิน โดยนำโปรแกรมการจ่ายเงินต่างธนาคาร (Smart Credit / Media Clearing) มาประยุกต์ร่วมใช้งานผ่านระบบ SAP คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ภายใต้ธุรกรรมระบบ SCB Business Net

วิสัยทัศน์ค่านิยมวัฒนธรรมพันธกิจนโยบาย:

วิสัยทัศน์ :

ฝ่ายการคลังเป็นหน่วยงานที่บริหารงานด้านการคลังที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และก้าวล้ำด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

พันธกิจ :

ฝ่ายการคลัง มีการจัดการด้านการเงินและการลงทุน การบัญชี การบริหารลูกหนี้ การวิเคราะห์ต้นทุนที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรให้ขับเคลื่อนงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวล้ำนำสมัย

หน้าที่ความรับผิดชอบ :

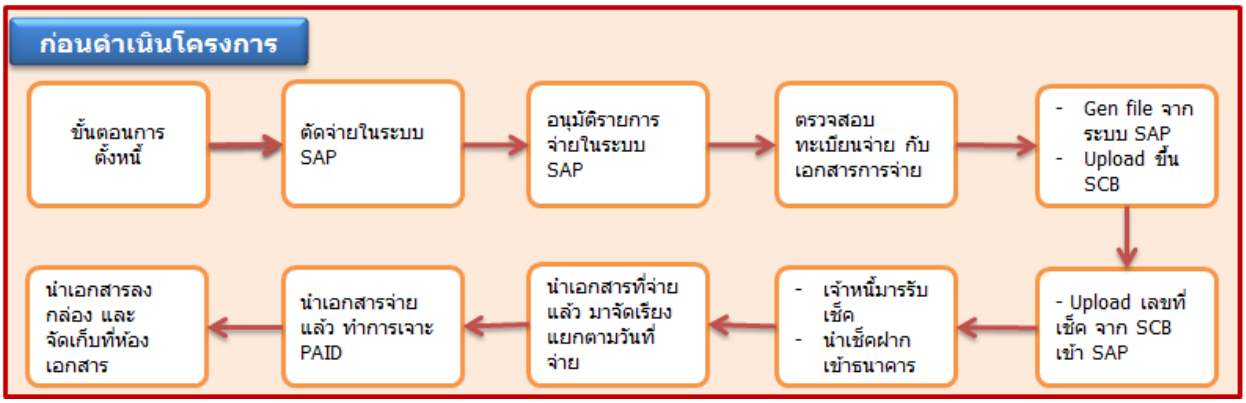
1) จัดทำรายงานทางการเงินที่ได้มาตรฐาน
2) บริหารระบบการเงิน การบัญชี ต้นทุน และจัดเก็บรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3) บริหารสภาพคล่องและเงินลงทุนให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4) มีการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ
5) ร่วมมือกับพันธมิตรนำเทคโนโลยีทันสมัยมาสร้างนวัตกรรมทางการเงิน

- ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้นที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติแล้วนำไปสู่การป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำยกระดับคุณค่าของผลการทำงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าหรือสามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- **ศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิมทุกขั้นตอน**
- **ประชุมหารือเพื่อหาแนวทางการดำเนินงาน (งานการเงิน/งานบัญชี/ฝ่ายสารสนเทศ/SCB)**
- **ออกแบบระบบงาน และ วิธีการทำงาน**
- **Maintain Vendor Master และ พัฒนาโปรแกรม**
- **ทดสอบสอบการทำงานของ Program**
- **กำหนดการเริ่มใช้งาน**
- **สรุปข้อมูลการการใช้เงินจริง เก็บสถิติ พร้อมทั้งประเมินผลการใช้งานจริง**

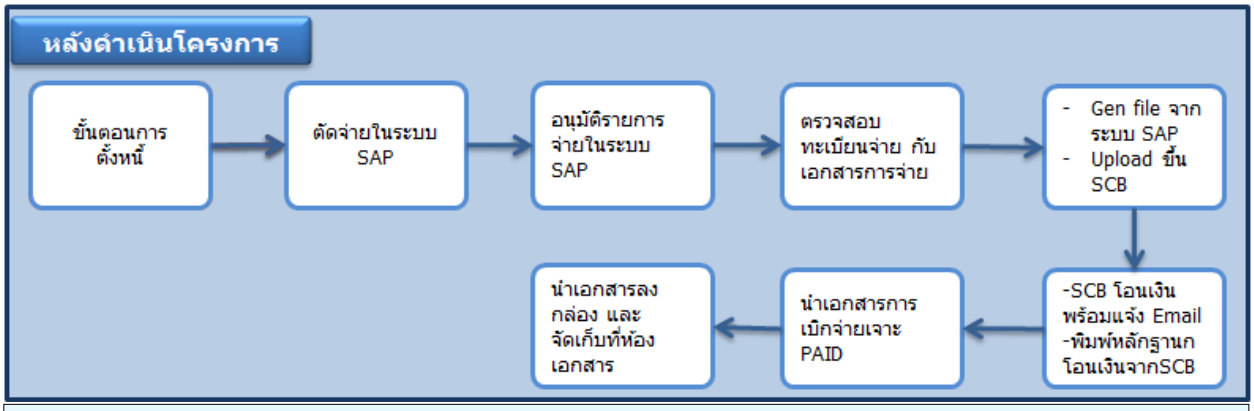
วิเคราะห์



จำนวน 10 กระบวนการ

รอบเวลาทั้งหมดที่ใช้ในกระบวนการ = 205 นาที (เวลาที่ใช้ในกระบวนการ 85 นาที + ระยะเวลาการรอคอย 120 นาที)

สรุป



จำนวน 10 กระบวนการ

รอบเวลาทั้งหมดที่ใช้ในกระบวนการ = 45 นาที (เวลาที่ใช้ในกระบวนการ 45 นาที + ระยะเวลาการรอคอย 0 นาที)

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)
มีการดำเนินการสรุปปัญหาและแนวทางแก้ไข

สาเหตุของปัญหา	แนวทางแก้ไข
• ความสูญเปล่าจากการใช้เวลาในการทำงานที่เพิ่มขึ้น และเอกสารหลักฐานในการรับเงิน • เอกสารการเบิกจ่ายคงค้าง เพื่อรอการรับเช็ค/รอ PAID/ รอการเก็บเอกสารลงกล่อง/รอการเคลื่อนย้าย • ไม่สามารถกำหนดรอบการเคลื่อนย้ายเอกสารได้ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย และการค้นเอกสาร ที่ไม่จำเป็น • มีกระบวนการที่ซ้ำซ้อน (มีการจัดเรียงเอกสารที่ซ้ำซ้อน) • ความสูญเสียจากการเคลื่อนไหวในการเดินทางมารับเช็คและเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร	นำสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้น และความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางการทำงาน โดยใช้แนวคิด Lean ที่สามารถนำมาลดขั้นตอนการทำงานและลดการใช้ทรัพยากรเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จึงมีแนวคิดในการจัดทำโครงการ New Payment Process by Cross bank Payment โดยมีการนำเครื่องมือ Lean มาใช้ในการพัฒนา ดังนี้ ➢ ลดขั้นตอนต่างๆ ที่ไม่จำเป็นออก **โดยลดขั้นตอนที่สูญเปล่า และกระบวนการที่ซ้ำซ้อนออก** ➢ การใช้สารสนเทศช่วยในการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น โดยฝ่ายสารสนเทศได้ช่วยในการค้นหาข้อมูลธนาคาร และใช้โปรแกรมใน Upload ขึ้นระบบ SAP (Vendor Master) รวมทั้งมีการปรับปรุงโปรแกรม Gen Text file เพื่อให้รองรับกับระบบการทำงานของ SCB Business Net

• ความสูญเปล่าที่เกิดจากการเคลื่อนไหวร่างกายที่ไม่ถูกต้อง ความสูญเปล่าเรื่องนี้จะเป็นสิ่งสำคัญในองค์กรที่ใช้แรงงานคนเป็นหลัก • การรอคอยในการมารับเช็ค • การรอคอยในการรอเช็ค Clearing • การรอคอยในการเก็บเอกสารการเบิกจ่าย	➢ จัดลำดับการทำงานการทำงานใหม่ โดยมีการลำดับขั้นตอนที่การจัดเก็บเอกสารที่รวดเร็วขึ้น ไม่มีเอกสารที่กองรอดำเนินการ รวมทั้งมีการวางแผนการจัดเก็บและเคลื่อนย้ายได้อย่างเป็นระบบแบบแผน และรวดเร็วขึ้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ➢ มีการกำหนด User ID/Password ระดับของผู้ใช้งานในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ในการทำรายการของระบบธนาคาร ➢ ในการ Upload ข้อมูลการจ่ายเงินจาก ระบบ SAP เพื่อส่งเข้า SCB Business Net มีการติดตั้งโปรแกรม Hash Totals เมื่อป้องกันการถูกลักลอบเปลี่ยนแปลงข้อมูลการจ่ายเงิน ➢ มีการใช้วิธีการตรวจสอบจาก Mobile Banking ส่วนบุคคลใน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของชื่อบัญชีและเลขที่บัญชี ก่อนทำการโอนเงินเข้าบัญชี

ผลการดำเนินงานและประโยชน์ที่ได้รับ

ตัววัด/ตัวชี้วัดสำคัญ	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินโครงการ	หลังดำเนินโครงการ
1 .ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาในกระบวนการทำงาน และลดเวลารอคอยที่สูญเปล่า	80 นาที ต่อครั้ง	205 นาที ต่อครั้ง	45 นาที ต่อครั้ง
2. ลดค่าใช้จ่ายในการใช้ทรัพยากร	20,000 บาท ต่อเดือน	24,000 บาท ต่อเดือน	0 บาท ต่อเดือน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และแผนพัฒนาต่อไป

ปัจจัยความสำเร็จ	แผนพัฒนาต่อไป

❖ ผู้บริหารของฝ่ายการคลัง สนับสนุน และช่วยให้คำแนะนำ โดยมององค์รวมที่ผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ ได้ผลประโยชน์สูงสุด ❖ แรงผลักดันจากสถานการณ์ Covid-19 และรูปแบบของวิถีชีวิตสังคมยุคใหม่ New Normal ทำให้เกิดการปรับตัวและการใช้รูปแบบการรับเงินที่ไม่ต้องการเดินทางหรือจับต้องเอกสาร ส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ❖ ใช้แนวคิด Lean มาใช้เพื่อช่วยในการพัฒนา โดยมีมุมมองเรื่องของการลดขั้นตอน ที่สูญเปล่า และการคิดเชิงระบบเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	➢ สำรวจความต้องการของกลุ่มเจ้าหนี้ภายนอก (บริษัท/ห้าง/ร้าน) ➢ ดำเนินการพัฒนาระบบให้รองรับกับกลุ่มเจ้าหนี้ภายนอก (บริษัท/ห้าง/ร้าน)