



การจัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดเก็บรายได้ บัญชีและสารสนเทศข้อมูลกลาง

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

ในเรื่องการรับชำระเงินโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์

เดือน สิงหาคม 2564 – มกราคม 2565

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางผ่องพูล	สุขสวย	หัวหน้าหน่วยงานจัดเก็บรายได้ประชาชนที่ประชุม
2.	นางสาวพินิตา	วงษ์อินทร์	หัวหน้าหน่วยงานบัญชี
6.	นางสุดใจ	สุขโสภณ	นักวิชาการเงินและบัญชี
7.	นางเขมิกา	ก่อเจริญกุล	นักวิชาการเงินและบัญชี
8.	นางสาวจันทนา	ชื่นวงษ์	นักวิชาการเงินและบัญชี
9.	นางสาวประภาพร	ยิ่งยีน	นักวิชาการเงินและบัญชี
10.	นางสาวน้ำผึ้ง	พูลศิลป์	นักวิชาการเงินและบัญชี
11.	นางวลัยพร	สุวรรณฉิม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
12.	นางอุสาศ์	จำปาหอม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
13.	นางสาววีไล	พันธ์ปี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
14.	นางสาวแสงดาว	สุขสาตี	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
15.	นางสาวนงรัก	มุลผล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
16.	นางสาวพิกุล	มุลผดุง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
17.	นางสาวกฤษณา	ทอหุล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
18.	นางสาวพรนารินทร์	ยศศิริ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
19.	นางสาวพรรณทิพ	สร้อยสนธิ์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
20.	นายเนตรน้อย	เชียงทอง	หัวหน้างานนวัตกรรมจัดการข้อมูล
21.	นางสาวรุ่งนภา	ม่วงศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์/ผู้บันทึกข้อมูล

1. หลักการและเหตุผล

จากการที่โลกเปลี่ยนไประบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาทุกพื้นที่ งานจัดเก็บรายได้ งานบัญชี และงานนวัตกรรมจัดการข้อมูล ได้มีการเตรียมความพร้อมรับมือต่ออนวัตกรรมการนี้ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์อาจจะเริ่มช้าแต่ก็จะให้ทันต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ได้การจัดเก็บที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ ต่อผู้ป่วย, หน่วยงานและองค์กร

1. การรับชำระเงินทางด้านอิเล็กทรอนิกส์
2. การโอนเงินผ่านมือถือ โดยใช้คิวอาร์โค้ดหรือแอปพลิเคชัน
3. ตู้คี้ออสและเครื่อง EDC

จึงนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการรับชำระเงินที่มีผลต่อระบบโรงพยาบาล ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องมองเห็นทางไลน์ ทางเมลล์ เช่น ผู้ดูแลเรื่องบัญชี ต้องแจ้งกลับมาให้เจ้าหน้าที่การเงินรับทราบแต่ต่อไปจะมองเห็นด้วยแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์กลางของโรงพยาบาลที่งานจัดเก็บรายได้และมีระบบเพิ่มเติมคือการใช้ตู้คี้ออสและเครื่อง EDC

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการรับชำระเงิน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้
2. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวก ในการที่ไม่ได้พกเงินมาโรงพยาบาล หรือญาติที่ไม่ได้อยู่หน้างาน

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ให้ผู้ป่วยใช้งานได้ 80%

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

- Dialog
- Success Story Telling (SST)
- The World Cafe
- อื่นๆ กรุณาระบุ.....ประชุมทางโทรศัพท์แบบออนไลน์.....

5. กระบวนการจัดการความรู้

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางผ่องพูล สุขสวย	- จากข้อมูลที่ได้รับการประชุมให้เตรียมความพร้อมในการรับมือกับ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้แอปพลิเคชัน โดยระบบคิวอาร์โค้ดและการโอนเงินด้วยมือถือและตู้คี้ออสกับEDC	- การจัดหาเครื่องมือ - ติดต่อธนาคารสร้างระบบตู้คี้ออสและเครื่องEDC
นางสาวรุ่งนภา ม่วงศรี	1. ประเด็นปัญหาในการรับชำระเงินในช่วงเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา 2. ทุกสิทธิที่ต้องการชำระเงิน 3. มีการติคป้ายแจ้งประชาสัมพันธ์ 4. และจะมีการปรับปรุงเพิ่มเติมระบบตู้คี้ออสและเครื่องEDC	-จากการได้ทำต้องมีการปล่อยwifiให้กับเครื่องโทรศัพท์ที่จะใช้ดู -เพิ่มตู้คี้ออสและเครื่องEDC
พนิดา/น้ำผึ้ง พูลศิลป์	1. ในแต่ละวันถ้าเป็นผู้ป่วยนอกจะมีปัญหาเรื่องการรอนานตอนนี้จะใช้ระบบตู้คี้ออสและเครื่องEDC ทำด้วยตนเองสามารถพิมพ์ออกมาเป็นหลักฐานยืนยัน	- จากการประชุมจาก ได้แจ้ง มาและเริ่มขั้นตอนการปฏิบัติได้เลย - ตอนนี้ต้องรอเครื่องจากธนาคารกรุงไทยเพื่อจะมาเชื่อมกับ

		ระบบ EMR
ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางสาววรรณภา อินมะเร็ง	- ผู้ป่วยนอกสามารถใช้ได้โดยเพราะว่าจะได้ไม่ต้องจับเงิน เพราะช่วงนี้มี COVID -19 -อยากให้มีการใช้ได้โดยแต่ต้องรอเครื่องมาพร้อม	-เพื่อความสะดวก -เพื่อความปลอดภัย
เนตรน้อย เชียงทอง	-เนตรน้อยและงาน IT คอยตรวจสอบระบบและบริษัท EMR รอติดตั้งระบบให้อยู่	-ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานIT และ EMR

6. จำนวนความถี่

เรื่อง	ระยะเวลา 3 เดือน ตุลาคม 2564	พฤศจิกายน 2564	ธันวาคม 2564
1. บันทึกข้อมูลเพื่อการการรับชำระเงิน เพื่อช่วยในการจัดการประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านมายังไม่รวมตู้คี้ออส	%	%	%
1.1 ผู้ป่วยนอก จำนวนคนไข้ชำระเงิน15,000ราย/เดือน	3500	5050	8850
จำนวนที่คาดว่าจะได้ 80%	23%	33.0%	59%
1.2 ผู้ป่วยใน จำนวนคนไข้ชำระเงิน 1600 ราย/เดือน	1000	1250	1395
จำนวนที่คาดว่าจะได้ 80%	62.50%	78.10%	87.18%

07. Key Success Factor

1. การพัฒนา ระบบและนำมาปรับปรุงให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อช่วยในการจัดการประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลและฐานข้อมูล

1.1 พัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้งานทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกในการเข้าถึงไม่ต้องใช้เงินสด.

1.2 พัฒนา แก้ไขให้ใช้ได้ทันเพื่อการพัฒนาต่อไป สามารถตรวจสอบความถูกต้องและป้องกันการทุจริตจากการรับเงินสด

2. การพัฒนาระบบ เพื่อช่วยในการจัดการ ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านโปรแกรม ของทางธนาคาร เห็นได้ชัดเจนในการรับชำระหนี้
3. มีการพัฒนาระบบมือถือให้รองรับแอปเพื่อให้ใช้งานได้ดีมากยิ่งขึ้นและต้องคอยประสานงานกับธนาคารเพื่อให้ได้ใช้แอปเพราะว่าบัญชีเงินฝากเป็นของโรงพยาบาลต้องมีการจัดทำใ้รัดกุมไม่ให้เกิดการทุจริตได้ ส่วนคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ของกรุงไทยรอเจ้าหน้าที่ประสานเพื่อจะลงระบบให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยคาดว่าจะหน้าจะเริ่มใช้ในปี2565

8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ การใช้แอป

แผ่นพับ

โปสเตอร์

โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

หรือ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ ระบุ.....Web site..หน่วยงาน...จัดเก็บรายได้

10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

หลังจากที่มีการนำระบบพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มาใช้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ โดยใช้โปรแกรมธนาคารเป็นส่วนช่วยในการประมวลผลข้อมูลการรับชำระหนี้การเรียกดูข้อมูล หรือการแสดงผลออกมาเป็นรายงานทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาได้เฉพาะในเวลาราชการต่อไปจะพัฒนาให้ใช้ได้ทั้งนอกเวลาราชการ

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

แนวทางการนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่นคิวอาร์โค้ด การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มาใช้ เพื่อเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบงานรับชำระหนี้ได้สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

ช่วงแรก อาจมีผลต่อผู้ป่วยไม่สะดวกใช้เช่นผู้สูงวัยบางคนและผู้ที่ไม่มิมือถือ ส่วนคู่มืออิเล็กทรอนิกส์จะเริ่มใช้ปี2565

3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประสานกับธนาคารเรื่อง แอปพลิเคชันในมือถือ โทรศัพท์โรงพยาบาลและเรื่องคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ ต้องเชิญชวนและประชาสัมพันธ์นำความรู้เผยแพร่มากขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยใช้ได้เต็มที่และแพร่หลายมากขึ้น

4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

การนำองค์ความรู้ทางด้าน IT ไปพัฒนาประสิทธิภาพทำงาน แต่ก็ต้องมีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง แต่ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ต้องชี้แจงและติดป้ายให้ทราบ

ในการพัฒนาหน่วยงานตระหนักเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และขั้นตอนการทำงานให้
เป็นระบบมากขึ้น ให้เป็นแบบ 4.0ในอนาคต