



การจัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดเก็บรายได้ บัญชีและสารสนเทศข้อมูลกลาง
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ
ในเรื่องการบันทึกเงินสดและเงินเชื่อด้วยตู้ kiosk
เดือน กุมภาพันธ์ 2565 – กรกฎาคม 2566

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางผ่องพุด	สุขสวย	หัวหน้าหน่วยงานจัดเก็บรายได้ประธานที่ประชุม
2.	นางสาวพนิดา	วงษ์อินทร์	หัวหน้าหน่วยงานบัญชี
6.	นางสุดใจ	สุข โสภณ	นักวิชาการเงินและบัญชี
7.	นางเขมิกา	ก่อเจริญกุล	นักวิชาการเงินและบัญชี
8.	นางสาวจันทนา	ชินวงษ์	นักวิชาการเงินและบัญชี
9.	นางสาวประภาพร	ยิ่งยีน	นักวิชาการเงินและบัญชี
10.	นางสาวน้ำผึ้ง	พุดศิลป์	นักวิชาการเงินและบัญชี
11.	นางสาววิไล	พันธ์ปี	นักวิชาการเงินและบัญชี
12.	นางสาวแสงดาว	สุขสาตี	นักวิชาการเงินและบัญชี
13.	นางสาวฐิติพร	ติสติดิ	นักวิชาการเงินและบัญชี
14.	นางสาวพรรณทิพ	สร้อยสนธิ์	นักวิชาการเงินและบัญชี
15.	นางสาวปทุมณา	เจลิยวงษ์เจริญ	นักสังคมสงเคราะห์
16.	นางวลัยพร	สุวรรณฉิม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
17.	นางอุษาศิ	จำปาหอม	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
18.	นางสาวสุวีรัตน์	ประยงค์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
19.	นางสาวจุฑารัตน์	ลีสีไสย	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
20.	นางสาวนงรัก	มุลผล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
21.	นางสาววรรณภา	อินมะเริง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
22.	นางสาวพิกุล	มุลผดุง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
23.	นางสาวณิชา	ทองอินทร์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
24.	นางกัญญาณัญญ์	ช้อนทอง	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
25.	นางมนทิศา	กอชาติ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
26.	นางสาวกฤษณา	ทอหุล	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
27.	นางสาวพรนารินทร์	ยศศิริ	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
28.	นางสาวพรรณทิพ	สร้อยสนธิ์	ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป
30.	นายเนตรน้อย	เขียงทอง	หัวหน้างานนวัตกรรมจัดการข้อมูล

1. หลักการและเหตุผล

จากการที่โลกเปลี่ยนไประบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาทุกพื้นที่ งานจัดเก็บรายได้ งานบัญชี และงานนวัตกรรมจัดการข้อมูล ได้มีการเตรียมความพร้อมรับมือต่อนวัตกรรมนี้ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์อาจจะเริ่มช้าแต่ก็จะให้ทันต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ได้การจัดเก็บที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ ต่อผู้ป่วย,หน่วยงานและองค์กร ได้ต่อยอดจากการลงทะเบียนและยืนยันตัวตนด้วยบัตรประชาชน

1.การบันทึกด้วยตู้ kiosk เพื่อลิงก์กับระบบ EMR และเรียกเก็บเงินทางด้านอิเล็กทรอนิกส์

2.การบันทึกสิทธินี้ สามารถกำหนดตามสิทธิ ดังนี้

2.1 สิทธิชำระเงินเอง

2.2 สิทธิสวัสดิการจ่ายตรง (กรมบัญชีกลาง)

2.3 สิทธิบัตรประกันสังคม ศูนย์การแพทย์ ฯ

2.4 สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ศูนย์การแพทย์ ฯ

จึงนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการเรียกเก็บเงินที่มีผลต่อระบบโรงพยาบาล ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถทำผิดพลาดหรือแก้ไขได้เอง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการเรียกเก็บเงิน ให้รวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้

2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำงานสะดวก ในการที่ไม่ต้องคีย์ข้อมูลเองทุกตัว

3. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ให้เรียกเก็บได้ถึง 80%

4. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้

Dialog

Success Story Telling (SST)

The World Cafe

อื่นๆ กรุณาระบุ.....

5. กระบวนการจัดการความรู้

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางผ่องพุด สุขสวย	- จากข้อมูลที่ผ่านมาในเดือนคค65-คค 65ที่เริ่ม การใช้ระบบการเรียกเก็บโดยตู้ kiosk	- การปรับข้อมูลของระบบตู้ kiosk -การปรับระบบคิวให้สอดคล้องกับ ห้องยา

นางพนิดา วงษ์อินทร์/เขมิกา	ข้อมูล ตู้ kiosk การใช้วิธีการ โอนข้อมูลจากในระบบ EMR ส่งไปยังระบบของต้นสังกัด แอปพลิเคชัน ธนาคาร -ข้อมูลในการได้รับเงินจากบัญชี -จากการตรวจสอบมีการชำในขณะยกเลิกใบเสร็จ	-ยังต้องมีการตรวจสอบให้ถูกต้องไปจนถึงจบ 2566-68 -มีการตรวจสอบการยกเลิกแต่ระบบไม่ยกเลิก เช่น คิวอาร์โค้ดหน้าตู้ Kiosk
นายเนตรน้อย เขียวทอง	1. ประเด็นปัญหาในการบันทึกเรียกเก็บเงิน 2. การลงทะเบียนยืนยันตัวตนก่อนทำให้ติด c น้อยลง	-การเรียกเก็บรวดเร็วขึ้นภายใน ไม่เกิน 1 นาที -การติด C (สำหรับผู้ป่วยนอกน้อยลง) -ปรับรหัสในการเรียกเก็บของสปสข
จุฑารัตน์ ลิลีสัย	1.ผู้ป่วยไม่ค่อยอยากจะจ่ายกับตู้ Kiosk 2.แต่ถ้าเคาน์เตอร์นั่งเต็มแล้วแต่คิวยังยาวก็ให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ช่วย	-มีผู้สูงอายุ ไม่ค่อยเข้าใจ -ให้ลูกค้าสัมพันธ์ช่วยแนะนำ -ผู้ป่วยบางคนไม่ค่อยมั่นใจ
นางสาววรรณภา/น้ำผึ้ง พูลศิลป์	-การบันทึกข้อมูลมีข้อเสียตรงที่ว่าไม่เห็นหน้าจอไม่ทราบว่าทำอะไรไปบ้างแก้ไขอะไรไม่ได้ ทำให้เสียเวลา -เพิ่มปรับเปลี่ยนหน้าจอให้เห็นคิวที่หน้าจอ	-บางครั้งต้องให้เจ้าหน้าที่ออกไปแนะนำในการใช้ตู้ Kiosk -ควรเปลี่ยนให้ผู้ป่วยนั่งและถึงคิวค่อยมาติดต่อที่ช่องการเงิน
นางสาวฉิชา ทองอินทร์/นางสาวแสงดาว สุขสาลี	- ผู้ป่วยนอกอยากให้ มีโปรแกรมที่ก่อนส่งเบิกให้ช่วยดูว่าหมวดใดผิดบ้างมานั่งแยกก่อนส่งเบิก จะได้เก็บเงินได้ถูกต้อง -หมวดการเก็บเงินมีการปรับ ทำให้มีความผิดอยู่เช่นอยู่ในช่องเบิกได้จริงๆคือเบิกไม่ได้	-เพื่อความสะดวก -เพื่อความปลอดภัย -เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
เนตรน้อย เขียวทอง	-อยากให้ ปรับเปลี่ยนวิธีให้รวดเร็วยิ่งขึ้น -ต้องช่วยกันคอยปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง	-ติดต่อประสานงานกับหน่วยงาน IT -หัวหน้างานห้องพุดมีส่งน้องไปประสานในแต่ละหมวดเพื่อให้ก็ยข้อมูลให้ถูกต้อง

6. จำนวนความถี่

เรื่อง	ระยะเวลา	มีนาคม	เมษายน
	เดือน กุมภาพันธ์ 2566 (ราย)	2566 (ราย)	2566 (ราย)
1. บันทึกข้อมูลการเรียกเก็บ เพื่อช่วยในการจัดการ ประมวลผล ข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านมา	%	%	%
1.1 ผู้ป่วยนอก			
1.1 สิทธิชำระเงินเอง	} 1041	} 1354	} 2055
1.2 สิทธิสวัสดิการจ่ายตรง (กรมบัญชีกลาง)			
1.3 สิทธิบัตรประกันสังคม ศูนย์การแพทย์ ฯ			
1.4 สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ศูนย์การแพทย์ ฯ			
คาดหวังให้ได้ 50% ของ 30,000 คนต่อเดือน	(10.41%)	(13.54%)	(20.55%)

07. Key Success Factor

1. การพัฒนา ระบบและนำมาปรับปรุงให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อช่วยในการจัดการบันทึก
การเรียกเก็บแบบตู้ kiosk ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลและฐานข้อมูล

- 1.1 พัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้งานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกในการเข้าถึงไม่ต้องคีย์ข้อมูลเอง
- 1.2 พัฒนา แก้ไขให้ใช้ได้ทันเพื่อการพัฒนาต่อไป สามารถตรวจสอบความถูกต้องและป้องกัน
ความปลอดภัย

2. การพัฒนาระบบ เพื่อช่วยในการจัดการการเรียกเก็บแบบตู้ kiosk ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บ
ข้อมูลผ่านโปรแกรม ของทางต้นสังกัด และตรวจสอบกับระบบ EMR

3. มีการพัฒนาระบบสามารถรับทราบข้อมูลที่จากงานบัญชีเพื่อมาทำการปรับปรุงและแก้ไข
นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ การใช้แอป

แผ่นพับ

ไปสเตอร์

โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

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

8. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

หลังจากที่มีการนำตู้ KIOSK มาใช้เพื่อบันทึกการเก็บเงินส่วนที่เป็นเงินเชื่อและส่วนที่เกินเรียกเก็บเงิน โดยใช้ QR CODE และบัตรเครดิตหรือเดบิตรับชำระเงิน ออกใบเสร็จที่เป็นแบบอย่างย่อให้เป็นหลักฐานกับผู้ป่วยหรือญาติที่มาทำแทนหน้าตู้ KIOSK ใบเสร็จไม่สามารถนำไปใช้เบิกได้แค่ใช้เป็นหลักฐาน ถ้าจะนำใบเสร็จไปเบิกก็ต้องดำเนินการที่งานเคาน์เตอร์ การตรวจสอบทางจัดเก็บรายได้ ออกมาเป็นรายงานทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลา และการแก้ไขปัญหาและการบันทึกต้องสัมพันธ์กับงานบัญชีสามารถตรวจสอบได้โดยระบบและการนำข้อมูลมาพัฒนาได้ดีกว่าเดิมและต้องให้ผู้ป่วยใช้ตู้ Kiosk มากขึ้น

9. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

แนวทางการนำ ตู้ KIOSK มาใช้บันทึกค่าใช้จ่าย สามารถทำได้รวดเร็วและเชื่อมต่อกับระบบ EMR ได้ดี ขึ้นเรื่อยๆ การเรียกเก็บบัญชีกลาง อิเลคทรอนิกส์ เช่นการคุยข้อมูล เพื่อเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบงานก็เรียกเก็บได้สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้นมีการพัฒนาและข้อแก้ไขให้ดีกว่าเดิม

2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

ช่วงแรก อาจมีผลต่อผู้ปฏิบัติงาน เช่นการคิด C การแก้ปัญหาเพราะพนักงานไม่เห็นว่าเป็นบันทึกอะไร ไปบ้างแก้ไขไม่ได้ต้องแก้ที่เคาน์เตอร์กับเจ้าหน้าที่ต้องมีการพัฒนาต่อเพื่อให้ได้เป้าหมายมากขึ้น

3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประสานกับผู้เกี่ยวข้องให้มากขึ้น ทำขั้นตอนในการใช้อุปกรณ์หรืออื่นๆ ให้ตรงไปตรงมา เพราะถ้าเบิกไม่ได้ก็ต้องเสียเวลาในการทำงานหลายรอบ

ต้องเชิญชวนและประชาสัมพันธ์นำความรู้เผยแพร่มากขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยทราบมากขึ้นว่าเรามีการพัฒนามากขึ้นอย่างเต็มที่และแพร่หลายมากขึ้น

4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร

การนำองค์ความรู้ทางด้าน IT ไปพัฒนาประสิทธิภาพทำงาน ต้องประสานกับบริษัท EMR พัฒนาโปรแกรมให้เห็นหน้าจอเพื่อบันทึกให้ถูกต้องเพื่อการตรวจทาน และยังคงพัฒนาต่อไปให้ได้ 50% ต่อ 30,000คนต่อเดือน และยังคงต้องพัฒนาต่อ