



การจัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดเก็บรายได้ บัญชีและสารสนเทศข้อมูลกลาง  
หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพ

ในเรื่องการรับชำระเงินโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์

เดือน สิงหาคม 2563 – มกราคม 2564

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.	นางสาววิไล	พันธ์	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 ได้มีการเตรียมความพร้อมรับมือต่อนวัตกรรมนี้ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์อาจจะเริ่มเข้าแต่ก็จะให้ทันต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อให้ได้การจัดเก็บที่ถูกต้อง รวดเร็ว ตรวจสอบได้ ต่อผู้ป่วย,หน่วยงานและองค์กร

- 1.การรับชำระเงินทางด้านอิเล็กทรอนิกส์
- 2.การโอนเงินผ่านมือถือ โดยใช้คิวอาร์โค้ดหรือแอปพลิเคชัน

จึงนำมาซึ่งการพัฒนากระบวนการรับชำระเงินที่มีผลต่อระบบโรงพยาบาล ระบบนี้จะช่วยให้ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องมองเห็นทางไลน์ ทางเมลล์ เช่น ผู้ดูแลเรื่องบัญชี ต้องแจ้งกลับมาให้เจ้าหน้าที่การเงินรับทราบแต่ต่อไปจะมองเห็นด้วยแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์กลางของโรงพยาบาลที่งานจัดเก็บรายได้

**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.....

**5. กระบวนการจัดการความรู้**

ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn)	เทคนิค/วิธีการ (Action)
นางผ่องพูล สุขสวย	- จากข้อมูลที่ได้รับการประชุมให้เตรียมความพร้อมในการรับมือกับ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้แอปพลิเคชัน	- การจัดหาเครื่องมือ
นายเนตรน้อย เชียงทอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ประเด็นปัญหาในการรับชำระเงิน</li> <li>2. ทุกสิทธิที่ต้องการชำระเงิน</li> <li>3. เราต้องมีการจัดหามือถือ</li> <li>4. เครื่องPC ที่มีอยู่แล้ว</li> </ol>	-จากการได้ทำต้องมีการปล่อยwifi ให้กับเครื่องโทรศัพท์ที่จะใช้ดู
นางผ่องพูล สุขสวย/ประภาพร ยั่งยืน/น้ำผึ้ง พูลศิลป์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ในแต่ละวันถ้าเป็นผู้ป่วยนอกจะมีปัญหาเรื่องการใช้มือถือเพราะต้องใช้เวลามากกว่าผู้ป่วยใน ในขณะที่ผู้ป่วยในรอได้ แต่ต่อไปผู้ป่วยนอกจะมีตู้อิเล็กทรอนิกส์เรียกเก็บเงินอัตโนมัติแต่อาจใช้เวลากว่าจะทำได้แต่เรามีคิวอาร์โค้ดควรรใช้เลย</li> <li>2.ผู้ป่วยในสามารถทำได้เลยไม่ต้องรอ</li> <li>3.ผู้ป่วยนอกก็ทำได้เลยไม่ต้องรออาจให้ผู้ป่วย</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จากการประชุมจาก ได้แจ้ง มาและเริ่มขั้นตอนการปฏิบัติได้เลย</li> <li>- และดูปัญหาที่จะเกิดแล้วมาแก้ไข เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก</li> <li>- ต้องมีการทดสอบและอบรมแจ้งแต่ละกลุ่ม</li> </ul>

	นอกขยับช่องรอนิดหน่อย	
<b>ผู้เล่าเรื่อง (Narrator)</b>	<b>การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share &amp; Learn)</b>	<b>เทคนิค/วิธีการ (Action)</b>
นางสาวแสงดาว สุขชาติ	- ผู้ป่วยในสามารถใช้ได้เลยเพราะว่าจะได้ไม่ต้องจับเงิน เพราะช่วงนี้มี COVID -19	-เพื่อความสะดวก -เพื่อความปลอดภัย
เนตรน้อย เชียงทอง	-ส่วนของเนตรน้อยได้จะมีมือถือไปทำและจะนำมาให้ต่อไป	-ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานIT

## 6. จำนวนความถี่

เรื่อง	ระยะเวลา 3 เดือน		
	กันยายน 2563	ตุลาคม63	พฤศจิกายน63
1. บันทึกข้อมูลเพื่อการการรับชำระเงิน เพื่อช่วยในการจัดการประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่านผ่านมา	%	%	%
1.1 ผู้ป่วยนอก จำนวนคนใช้ชำระเงิน 15,000ราย/เดือน	0	20	150
1.2 ผู้ป่วยใน จำนวนคนใช้ชำระเงิน 600 ราย/เดือน	0	50	250
1.3 จำนวนที่คาดว่าจะได้	80%	8.46%	42.66%
2. การพัฒนาระบบต้องให้ธนาคารช่วยลงระบบแอปในมือถือให้อีกทีเพราะบัญชีเป็บขององค์กรไม่ใช่ส่วนตัวและคาดว่าตู้อิเลคทรอนิกส์จะได้ในงปี2564 คาดว่าจะประสบความสำเร็จต่อไป	0ราย	ยังไม่ได้ตามคาดแต่คาดว่าจะได้ในเดือนต่อไป	ยังไม่ได้ตามคาดแต่คาดว่าจะได้ในเดือนต่อไปเพราะมี covid-19 เข้ามาเกี่ยวข้อง

## 07. Key Success Factor

1. การพัฒนา ระบบและนำมาปรับปรุงให้เข้ากับนวัตกรรมใหม่ให้ดีขึ้น เพื่อช่วยในการจัดการประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลและฐานข้อมูล
  - 1.1 พัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้งานทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกในการเข้าถึงไม่ต้องใช้เงินสด.
  - 1.2 พัฒนา แก้ไขให้ใช้ได้ทันเพื่อการพัฒนาต่อไป สามารถตรวจสอบความถูกต้องและป้องกันการทุจริตจากการรับเงินสด
2. การพัฒนาระบบ เพื่อช่วยในการจัดการ ประมวลผลข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลผ่าน โปรแกรม ของทางธนาคาร เห็นได้ชัดเจนในการรับชำระเงิน
3. มีการพัฒนาระบบมือถือให้รองรับแอปเพื่อให้ใช้งานได้ดีมากยิ่งขึ้นและต้องคอยประสานงานกับธนาคารเพื่อให้ได้ใช้แอปเพราะว่าบัญชีเงินฝากเป็นของโรงพยาบาลต้องมีการจัดทำให้รัดกุมไม่ให้เกิดการทุจริตได้ ส่วนคู่อิเลศทรอนิกส์ของกรุงไทยรอเจ้าหน้าที่ประสานเพื่อจะลงระบบให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นโดยคาดว่าจะหน้าจะเริ่มใช้ในปี2564

## 8. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

คู่มือ การใช้แอป

แผ่นพับ

โปสเตอร์

โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

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

## 10. สรุปผลการนำเทคนิคไปปฏิบัติใช้

หลังจากที่มีการนำระบบพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ มาใช้ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานใหม่ โดยใช้โปรแกรมธนาคารเป็นส่วนช่วยในการประมวลผลข้อมูลการรับชำระเงินการเรียกดูข้อมูล หรือการแสดงผลออกมาเป็นรายงานทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาได้เฉพาะในเวลาราชการต่อไปจะพัฒนาให้ใช้ได้ทั้งนอกเวลาราชการ

## 11. After Action Review (AAR)

### 1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง

แนวทางการนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่นคิวอาร์โค้ด การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่มาใช้ เพื่อเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบงานรับชำระเงินได้สะดวก ถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

### 2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ

ช่วงแรก อาจมีผลต่อผู้ป่วยไม่สะดวกใช้เช่นผู้สูงวัยบางคนและผู้ที่ไม่มียี่ห้อ ส่วนคู่อิเลศทรอนิกส์จะเริ่มใช้ปีงบ2564

3. ทำต้องการให้รับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  
ประสานกับธนาคารเรื่อง แอปพลิเคชันในมือถือโทรศัพท์โรงพยาบาลและเรื่องตู้อิเล็กทรอนิกส์
4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร  
การนำองค์ความรู้ทางด้าน IT ไปพัฒนาประสิทธิภาพทำงาน แต่ก็ต้องมีการประเมินผลอย่าง  
ต่อเนื่อง แต่ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ต้องชี้แจงและติดป้ายให้ทราบ  
ในการพัฒนาหน่วยงานตระหนักเรื่องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และขั้นตอนการทำงานให้  
เป็นระบบมากขึ้น ให้เป็นแบบ 4.0ในอนาคต