โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจุดเก็บเงิน

เจ้าของนวัตกรรม นางสาวกิตติรัตน์ กิตติไชยากุล
ชื่อหน่วยงาน งานการเงิน ฝ่ายการคลัง

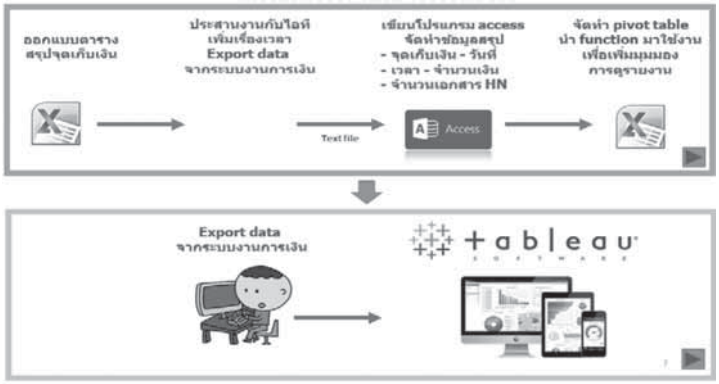
ที่มาของโครงการ

หน่วยงานเปิดจุดเก็บเงินเพื่อให้บริการรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาลจากทุกหน่วยตรวจภายในโรงพยาบาลทั้งสิ้น 34 locations 64 counters มีผู้รับบริการโดยเฉลี่ยวันละ 10,000 ราย ทั้งนี้จุดเก็บเงินแต่ละ location มีปริมาณผู้รับบริการแตกต่างกัน ขึ้นกับวันและช่วงเวลาในการเปิดให้บริการ จึงจัดทำโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจุดเก็บเงิน โดยนำข้อมูลเชิงสถิติมาวิเคราะห์ปริมาณการให้บริการรับชำระเงินของแต่ละจุดเก็บเงิน เพื่อประกอบการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และรองรับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินให้สอดคล้องกับจำนวนผู้รับบริการในแต่ละจุดเก็บเงิน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

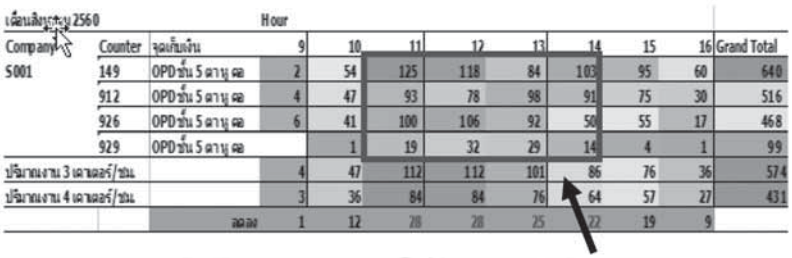


ภาพที่ 1 กระบวนการพัฒนาโปรแกรม Microsoft Office Access เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูลรับชำระเงิน

1. ออกแบบรายงานตามความต้องการใช้งานข้อมูล เพื่อวิเคราะห์ปริมาณการออกใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่การเงินส่วนหน้า
2. ประสานงานกับฝ่ายสารสนเทศ ดำเนินการเพิ่มข้อมูลเวลาการออกใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งค่ารักษาพยาบาลใน file ข้อมูลรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล
3. พัฒนาโปรแกรม Microsoft Office Access เพื่อใช้ในการประมวลผลข้อมูลรับชำระเงินค่ารักษาพยาบาล เช่น จุดเก็บเงิน วัน เวลาที่รับชำระเงิน จำนวนเอกสาร จำนวน HN
4. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 3 มาจัดทำรายงานโดยใช้ Function Pivot Table เพื่อเพิ่มมุมมองในการวิเคราะห์ข้อมูล

5. นำส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบใช้ในการวิเคราะห์การปฏิบัติงาน ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่การเงินรับส่วนหน้าให้สอดคล้องกับปริมาณผู้รับบริการ แต่ละวัน และตามช่วงเวลาต่างๆ ที่มีผู้รับบริการจำนวนมากน้อยแตกต่างกัน
6. พัฒนาต่อเนื่อง โดยการนำเข้ามูลไปประมวลผลผ่านโปรมแกรม Tableau

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง



เดือนสิงหาคม 2560			Hour								
Company	Counter	จุดเก็บเงิน	9	10	11	12	13	14	15	16	Grand Total
5001	149	OPDชั้น 5 ตาหู คอ	2	54	125	118	84	103	95	60	640
	912	OPDชั้น 5 ตาหู คอ	4	47	93	78	98	91	75	30	516
	926	OPDชั้น 5 ตาหู คอ	6	41	100	106	92	50	55	17	468
	929	OPDชั้น 5 ตาหู คอ		1	19	32	29	14	4	1	99
ปริมาณงาน 3 เคาเตอร์/ชม.			4	47	112	112	101	86	76	36	574
ปริมาณงาน 4 เคาเตอร์/ชม.			3	36	84	84	76	64	57	27	431
		ผลลัพ	1	12	28	28	25	22	19	9	

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังปรับปรุง

เพิ่มจำนวนเคาน์เตอร์จาก 3 เป็น 4 เคาน์เตอร์ในช่วงเวลาที่มี workload มากที่สุด คือ เวลา 11.00-14.00 น. ทำให้สามารถออกใบเสร็จได้จำนวน 1,232 ฉบับต่อชม. (ภาพที่ 2)

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1 (มิ.ย.2559)	ครั้งที่ 2 (ก.ค.2559)	ครั้งที่ 3 (ก.ย.2559)
1.อัตราการลดลงของเวลาในการรอรับบริการช่วงเวลา workload มากที่สุด ในเวลา 11.00-14.00 น. (%)	-	- (1.71 นาที/ราย)	33 (1.28)		
2.อัตราความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การเงินรับส่วนหน้า (%)	90	70	70	80	90

มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล