

Fast revenue and automate direct account posting (Bill payment)

เจ้าของนวัตกรรม นางสาวสุภรัตน์ จันทร์แสงศรี

ชื่อหน่วยงาน งานการเงิน ฝ่ายการคลัง

ที่มาของโครงการ

ปัจจุบันคณะฯ มีรายการรับเงินและจ่ายเงินหลากหลายช่องทาง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานมีหน้าที่บริหารจัดการด้านการรับเงินและการจ่ายเงินของคณะฯ ต้องปรับตัวทั้งในด้านการปฏิบัติงาน รูปแบบการทำงาน และพัฒนาระบบที่มีอยู่ให้ทันสมัย ภายใต้ข้อจำกัดของจำนวนผู้ปฏิบัติงานหรือชั่วโมงการทำงาน การปฏิบัติงานเดิมใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากข้อมูลการรับชำระเงินในแต่ละวันมีจำนวนมาก มีความซับซ้อน ต้องจัดเรียงข้อมูลเพื่อแยกประเภทรายได้ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ต้องแก้ไขและจัดทำรายงานใหม่ ทำให้สูญเสียเวลา

หน่วยงานจึงหารือกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และที่ปรึกษาบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) รวมถึงวิเคราะห์ระบบ SAP และระบบ SCB Business Net จากนั้นดำเนินการวางแผนและออกแบบระบบการทำงานด้วยวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Access เพื่อให้สามารถกระทบยอดข้อมูลการรับชำระเงิน (Reconcile bank) ทดแทนการกระทบยอดรูปแบบเดิมที่ละรายการตามประเภทรายได้ที่มีจำนวนมากถึง 42 ประเภท

วัตถุประสงค์

ลดขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความผิดพลาด ในการจัดทำรายงานการกระทบยอดเงินฝาก



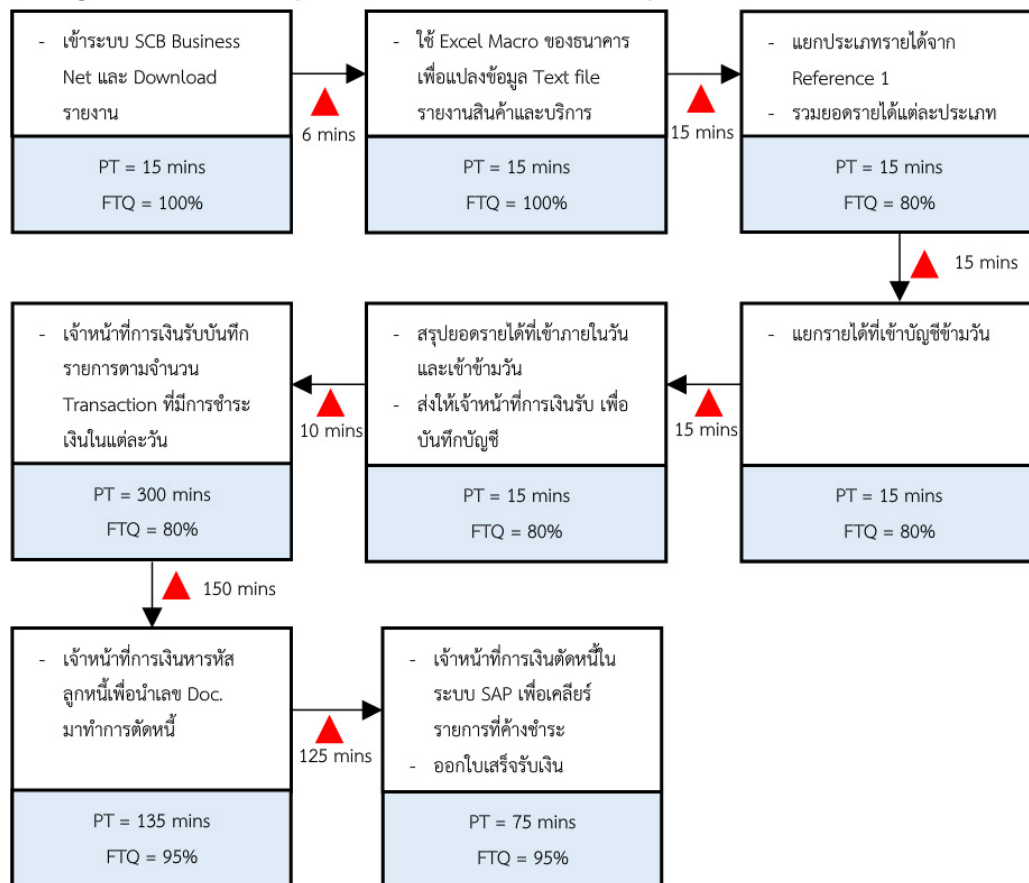
441/542

วัสดุ/อุปกรณ์ที่ใช้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์
2. Website ธนาคาร SCB Business Net
3. ระบบ SAP
4. โปรแกรม Microsoft Access

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (ก่อนปรับปรุง)



จำนวน 8 Processes
Process time (PT) = 585 mins
Delay time (DT) = 336 mins

Total turnaround time (TAT) = 921 mins
Value added = 40.7%
Total FTQ = 37%

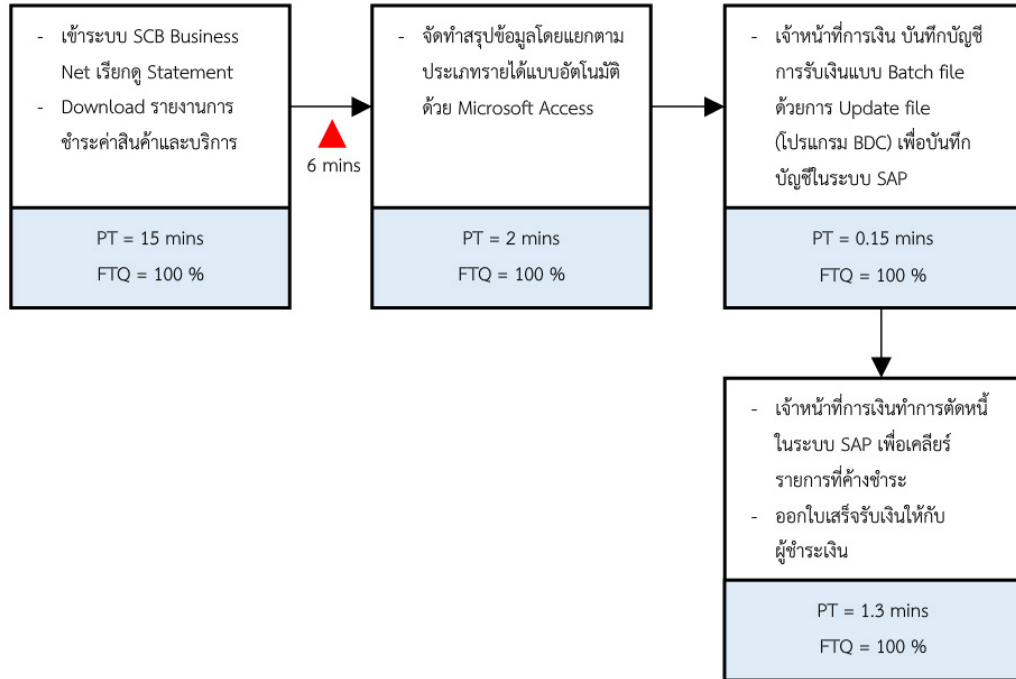
2. Waste (DOWNTIME)/การวิเคราะห์สาเหตุ/แนวทางในการแก้ไข

ความสูญเปล่า	สาเหตุรากของปัญหา	แนวทางแก้ไข
Defect rework - เกิดความผิดพลาดจากขั้นตอนการแยกประเภทรายได้ที่มีปริมาณมากต่อวัน ทำให้รายได้ไม่ตรงกัน ผู้ปฏิบัติงานต้องแก้ไขงาน และจัดทำรายงานข้อมูลใหม่	- ต้องจัดทำรายงานใหม่ทุกครั้ง - ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้สายตาในการคัดแยกประเภทรายได้ และบันทึกรายการในแต่ละรายการให้ถูกต้อง ซึ่งปริมาณรายการมีมากถึง 120-400 รายการต่อวัน	New value stream mapping - ออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ โดยประชุมร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
Waiting - รอคอยรายงานข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ทั้งการบันทึกคู่บัญชีแต่ละรายการ และการสืบค้นหารหัสลูกหนี้เพื่อตัดลูกหนี้ในระบบ SAP ซึ่งใช้เวลาในการดำเนินการนานมาก		Innovation (IT), Error proof - พัฒนารูปแบบการแยกประเภทรายได้จากแบบเดิมที่เป็นรูปแบบ Manual ให้เป็นแบบระบบ Auto ด้วย Microsoft Access ใช้ Run batch file และบันทึกคู่บัญชีเข้าระบบ SAP ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วน
Motion - ผู้ปฏิบัติงานต้องเดินส่งรายงานข้อมูลที่ทำการแยกประเภทรายได้เพื่อส่งมอบให้ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องนำไปใช้ปฏิบัติงานต่อ		- ออกแบบโปรแกรมให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่นำเข้า เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดของรายงาน
		Standardized work - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Access เพื่อสร้างมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง

443/542

วิธีการใช้งาน และการพัฒนาต่อเนื่อง

3. แผนภูมิสายธารแห่งคุณค่า/Flow (หลังปรับปรุง)



จำนวน 4 Processes

Process time (PT) = 18.5 mins

Delay time (DT) = 6 mins

Total turnaround time (TAT) = 24.5 mins

Value added = 5.9%

Total FTQ = 100%

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ก่อนดำเนินการ	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในการจัดทำรายงานการกระทบยอดเงินฝาก (นาทีก่อน/วัน)	25	921	95	60	24
2. อัตราข้อมูลรายงานมีความถูกต้องครบถ้วน (%)	100	80	90	95	100
3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (คะแนน)	5	NA	4	5	5

444/542

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้งาน/ขยายผล

1. พัฒนาระบบให้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถดึงข้อมูลรายการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินฝากธนาคาร และทำการเชื่อมโยงกับเซิร์ฟเวอร์ของคณะฯ อัตโนมัติ เพื่อให้เจ้าหน้าที่งานการเงินสามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ทันที
2. พัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมให้สามารถทำการตัดลูกหนี้ค้างค้ำในระบบ SAP แบบอัตโนมัติ
3. พัฒนาโปรแกรมเพิ่มเติมให้สามารถทำการกระทบยอดเงินโอนประเภทรายได้ ค่ารักษาพยาบาลกับข้อมูล Interface (ข้อมูลส่วนหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงิน OPD/IPD) แทนการปฏิบัติงานวิธีแบบ Manual ในปัจจุบัน
4. เพิ่มพูนศักยภาพเจ้าหน้าที่การเงิน ให้มีความรู้ในการใช้งานและพัฒนางานด้วยโปรแกรม Microsoft Access