

การพัฒนาาระบบติดตามหนี้

นางสาววาทีณี วราเดชสถิตวงศ์ นางศิริกานต์ ปิ่นบ้านกวย นางสาวศิวพร เจียเจริญ นายอาทิตย์ เพชรภู

หลักการและเหตุผล

งานคลังและพัสดุ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานคณบดี คณะเทคนิคการแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเบิก-จ่ายเงิน การจัดเก็บเงิน การจัดซื้อ-จัดจ้าง การจัดทำทะเบียนสินทรัพย์ และการเบิก-จ่ายวัสดุ การดำเนินการด้านการให้บริการวิชาการ ถือเป็นพันธกิจหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินการของคณะและมหาวิทยาลัย ความสำคัญของการบริการวิชาการ คือการทำให้เกิดความเชี่ยวชาญชำนาญงานของการบริการนั้น ๆ รวมถึงการทำให้เกิดรายได้ เพื่อให้การบริหารงานมีความคล่องตัว สามารถบรรลุพันธกิจต่างๆ ที่คณะฯ วางไว้ คณะเทคนิคการแพทย์ ได้ดำเนินการให้บริการทางการแพทย์ ได้ดำเนินการให้บริการทางวิชาชีพซึ่งมีเป้าหมายการดำเนินการเพื่อสร้างเสริมสุขภาพ ให้ "สุขภาพเป็นเรื่องที่จับต้องได้" แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะ โดยที่ผ่านมามีการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดเก็บและติดตามหนี้เป็นไปแบบดั้งเดิมและค่อนข้างมีความล่าช้า ซึ่งคณะเทคนิคการแพทย์ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านการเงิน โดยผลกระทบจากความล่าช้าในการจัดเก็บเงิน อาจทำให้คณะฯ ขาดสภาพคล่องทางการเงินไม่สามารถใช้จ่ายเงินตามงบประมาณที่ตั้งไว้ รายได้ที่จัดเก็บไม่เป็นไปตามค่าขอตั้งงบประมาณประจำปี มีการประมาณการเงินที่คาดว่าจะเก็บได้สูงกว่าที่จัดเก็บได้จริง และอาจทำให้เกิดหนี้สูญไม่สามารถจัดเก็บเงินได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ปรากฏในใบแจ้งหนี้ ดังนั้น หน่วยการเงินและบัญชีคณะเทคนิคการแพทย์ จึงให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการติดตามลูกหนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากรและทำให้คณะฯ บรรลุเป้าหมายการดำเนินการ

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งเสริมการเพิ่มศักยภาพ การดำเนินงานและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการทำให้เกิดหนี้สูญ

ขอบเขตการศึกษา

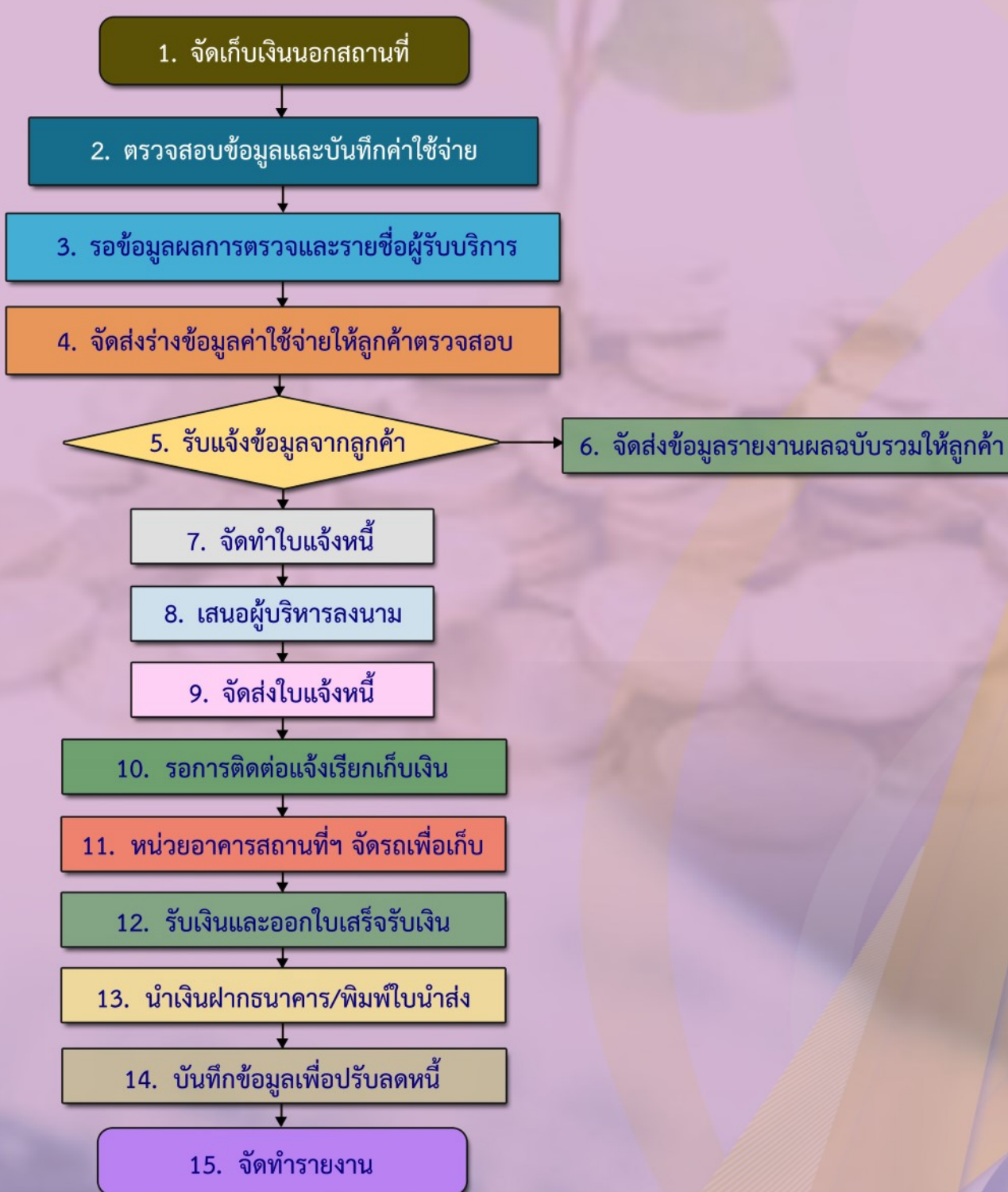
หน่วยงาน งานคลังและพัสดุ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ขอบเขตเนื้อหา การพัฒนาระบบติดตามหนี้

วิธีการศึกษา

ศึกษาการศึกษาเชิงคุณภาพ มีการประชุมผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบรูปแบบแนวทางการปฏิบัติงานเดิม ระบุประเด็นปัญหาอุปสรรค ระยะเวลาการดำเนินการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหาที่พบ โอกาสที่อาจเกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงรูปแบบการทำงาน โดยการกำหนดรูปแบบใหม่ให้มีความกระชับ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการรายงานข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและเป็นปัจจุบัน

ข้อค้นพบจากการศึกษา

1. วิเคราะห์ระบบการติดตามหนี้ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและขั้นตอนการติดตามลูกหนี้ของงานบริการ เทคนิคการแพทย์ชุมชนพบว่า มีขั้นตอนประกอบด้วย



2. จากการวิเคราะห์ระบบงาน

พบว่า กระบวนการทั้งสิ้นใช้เวลาในการดำเนินการ 100 -120 วัน โดยขึ้นกับจำนวนผู้รับบริการและลักษณะการให้บริการ เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่าขั้นตอนที่ 3 และขั้นตอนที่ 6 ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบจากลูกค้าและการจัดทำข้อมูลจากหน่วยงานผู้ให้บริการ ซึ่งใช้เวลาค่อนข้างมากประมาณ 20-30 วัน จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการ โดยการปรับให้การดำเนินการด้านอื่น เป็นการคู่ขนานกับการตรวจสอบ ทำให้สามารถปรับลดเวลาการดำเนินการประมาณ 30 วัน ในขณะที่เดียวกันจากการวิเคราะห์ขั้นตอนทำงาน และระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการ บุคลากรที่ดำเนินการได้มีการสะท้อนภาพการดำเนินการของตัวเอง ทำให้ระยะเวลาของขั้นตอนอื่น ๆ มีความกระชับขึ้นตามลำดับ



ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากภารกิจการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ ประกอบด้วยหลายหน่วยงานทั้งที่เป็นหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายในคณะฯ ที่เกี่ยวข้องซึ่งยังคงต้องการปรับปรุง ซึ่งหากมีการทบทวนและปรับปรุงแบบการทำงานอาจทำให้สามารถลดขั้นตอนการติดตามชำระหนี้ได้อีก เช่น

การได้มาซึ่งรายละเอียดข้อมูลการตรวจสอบสุขภาพ ทำให้คณะฯ สามารถจัดทำใบแจ้งหนี้ได้ทันทีไม่ต้องรอผลการตรวจสอบ เนื่องจากที่ผ่านมาผู้รับผิดชอบหลายแผนก การเบิกจ่ายเงินไม่สามารถกำหนดระยะเวลาได้ชัดเจน ขึ้นอยู่กับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตรวจสอบสุขภาพชุมชนมีหลายหน่วยงานด้วยกัน อาจต้องมีการศึกษาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบ

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาการพัฒนาาระบบติดตามหนี้ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง การพัฒนาาระบบติดตามหนี้ กราบขอพระคุณ ศ.ดร.วีระพงศ์ ปรัชญาสิทธิกุล คณบดีคณะเทคนิคการแพทย์ ในการส่งเสริมผลักดันให้มีการจัดทำ R2R เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ผศ.ดร.อังกูร่า สุภคเวช รองคณบดีฝ่ายคลังและสินทรัพย์ และงานบริการเทคนิคการแพทย์ชุมชนในการให้คำแนะนำปรึกษา รวมถึงบุคลากรงานคลังและพัสดุ ในการให้กำลังใจและ สนับสนุนข้อมูลการจัดทำ R2R ในครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง



นางสาววาทีณี วราเดชสถิตวงศ์