

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☐ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☐ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☐ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

*หมายเหตุ: กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด	
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Patient Care Process ☐ Infection Control ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Medication Safety ☐ Emergency Response ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย ☐ คุณภาพ / สิ่งสูญเสียไป [Safety] [Quality (waste)*] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ

สำหรับงานพัฒนา

คุณภาพงาน

เลขที่

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ เพิ่มประสิทธิภาพระบบการรับเงินบริจาคส่งข้อมูลออนไลน์

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

ฝ่ายการคลัง รับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบการรับเงินบริจาคทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ปัจจุบันฝ่ายการคลังมีจุดรับเงินบริจาคภายในคณะฯ 4 จุดคือ จุดรับเงินบริจาคหน่วยจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล 1 อาคารหลัก จุดรับเงินบริจาคจัดเก็บค่ารักษาพยาบาล 2 อาคารสมเด็จพระเทพรัตน สำนักรงานฝ่ายการคลัง ชั้น 3 อาคารบริหาร และ ณ จุดรับเงินบริจาคภายนอกคณะฯ กรณีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้รับการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่มูลนิธิธรรมาธิปไตย เพื่อไปตั้งจุดรับเงินบริจาคตามสถานที่ต่างๆ ตามที่ได้รับแจ้งจากผู้มีความประสงค์บริจาคเงิน

เนื่องจากผู้บริจาคให้ความสนใจบริจาคเงินให้กับคณะฯ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การบริจาคเงินสามารถนำไปใช้สิทธิหักลดหย่อนภาษีได้ 2 เท่า บางครั้งผู้บริจาคไม่สะดวกที่จะเดินทางมาที่คณะฯ หรือเดินทางไปตามจุดที่ให้บริการเงินบริจาคนอกสถานที่ ดังนั้น ฝ่ายการคลัง จึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการเพิ่มช่องทางในการรับบริจาค เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาค และเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่คณะฯ มาขึ้น

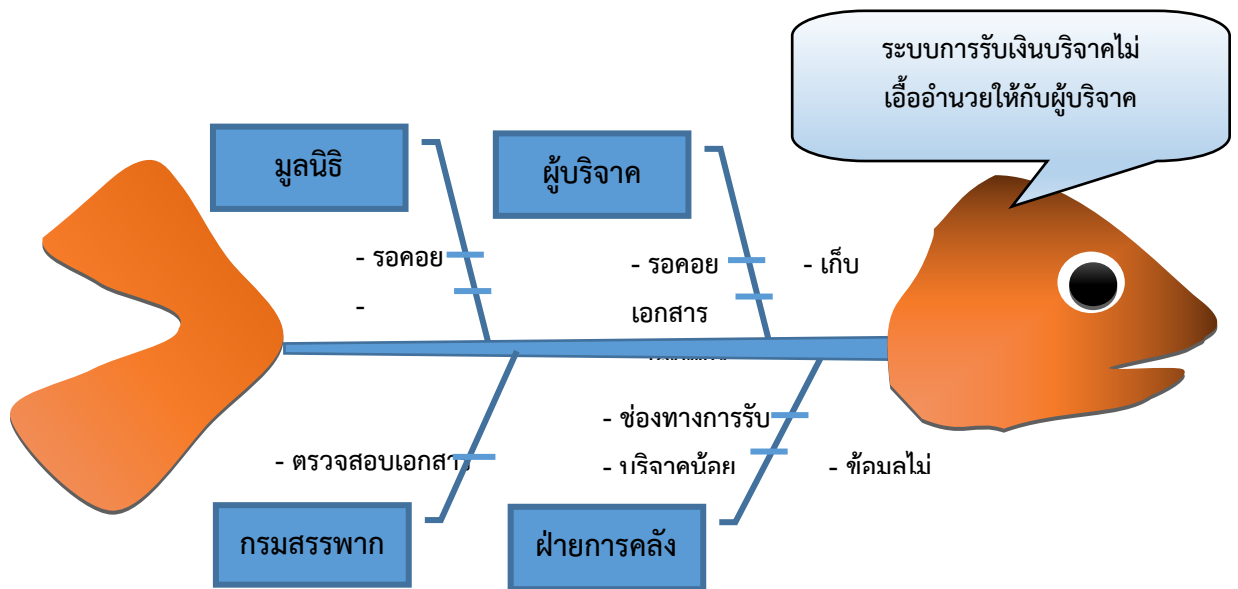
2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาโครงการ

1. มีช่องทางการรับเงินบริจายน้อยและไม่เอื้ออำนวยสำหรับผู้บริจาคที่บางครั้งไม่สะดวกในการเดินทาง
2. ข้อมูลผู้บริจาคไม่ถูกต้อง และไม่ครบถ้วน ทำให้ส่งผ่านระบบ E-Donation ของสรรพากรไม่ทันเวลาที่กำหนด



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

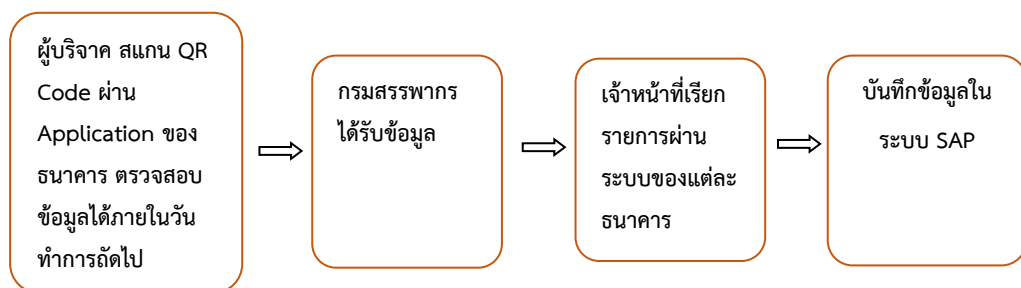
3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มช่องทางการรับเงินบริจาค
2. เพื่อให้สามารถข้อมูลผู้บริจาคผ่านระบบ E-Donation ของสรรพากรได้อย่างถูกต้องครบถ้วน 100% ทันภายในเวลาที่กำหนด

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

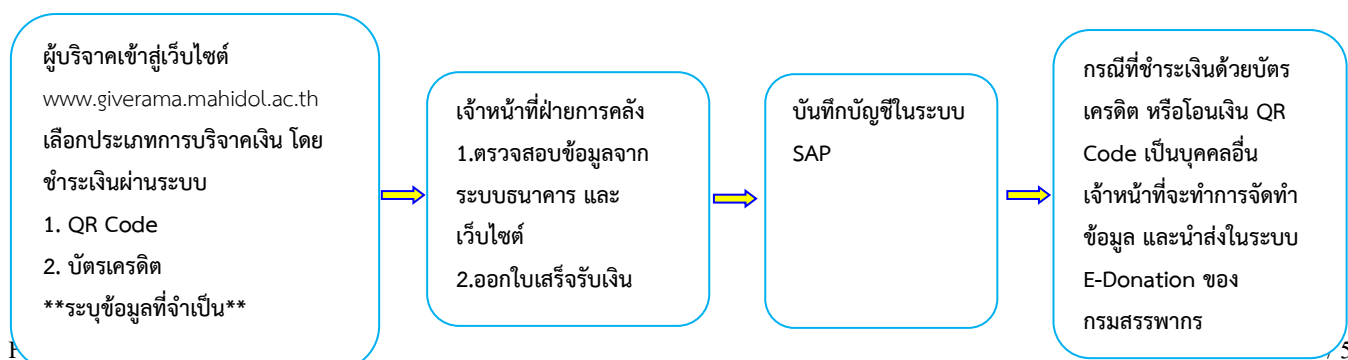
1. เพิ่มระบบการรับเงินบริจาคผ่าน QR Code ของธนาคารต่างๆ ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ให้เป็นระบบ E-Donation โดยผู้บริจาคสแกนข้อมูลผ่าน Application และยืนยันข้อมูลการบริจาคเงิน ข้อมูลของผู้บริจาคจะปรากฏในระบบของกรมสรรพากร โดยคณะฯ ไม่ต้องออกไปเสิร์ฟรับเงิน ทำให้ฝ่ายการคลังสามารถเรียกรายการข้อมูลผ่านระบบของแต่ละธนาคารเพื่อการบันทึกบัญชีในระบบ SAP ได้ และผู้บริจาคสามารถตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์กรมสรรพากร โดยการใช้ User/Password ที่ใช้ในการยื่นแบบภาษีประจำปี

ขั้นตอนการดำเนินงาน



2. เพิ่มระบบการรับเงินบริจาคผ่านเว็บไซต์ www.giverama.mahidol.ac.th เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาค กรณีที่ต้องการชำระผ่านบัตรเครดิต และผ่าน QR Code สามารถระบุชื่อ ที่ต้องการให้นำส่งข้อมูลการบริจาคผ่านระบบ E-Donation ได้

ขั้นตอนการดำเนินงาน



3. ปรับปรุงแบบฟอร์มใบแจ้งความประสงค์ ให้มีการกรอกข้อมูลรายละเอียดเลขที่บัตรประชาชนของผู้บริจาคเพิ่มเติม สำหรับบุคคลธรรมดา เลขที่ผู้เสียภาษีอากรสำหรับนิติบุคคล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำส่งข้อมูลผู้บริจาคผ่านระบบบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ E-Donation ได้ถูกต้องครบถ้วน

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (2562)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	
1. สมัครขอเป็นหน่วยรับบริจาค	↔						หน่วยการเงินรับ-จ่าย
2. ประชุมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงแบบใบแจ้งความประสงค์ และเรื่องที่เกี่ยวข้อง	↔						งานสื่อสารองค์กร หัวหน้าฝ่ายการคลัง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
3. สรุป วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อช่องทางการรับเงินบริจาคร่วมกัน	↔						งานสื่อสารองค์กร หัวหน้าฝ่ายการคลัง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
4. ศึกษาข้อมูลระบบ E-Donation ของกรมสรรพากร		↔					หน่วยการเงินรับ-จ่าย
5. ร่วมกันวิเคราะห์รายงานเพื่อให้สามารถนำส่งข้อมูลไปใช้ต่อในระบบ E-Donation ได้		↔					งานสื่อสารองค์กร หัวหน้าฝ่ายการคลัง และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลัง เจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ
6. นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบ			↔				หน่วยการเงินรับ-จ่าย
7. ทดสอบระบบและประเมินผล				↔			งานสื่อสารองค์กร หน่วยการเงินรับ-จ่าย
8. เริ่มดำเนินการประชาสัมพันธ์				↔			งานสื่อสารองค์กร
9. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อมูลรายการผ่านเว็บไซต์และตรวจสอบรายการจากระบบธนาคาร SCB Business Net ภายในวันถัดไป						↔	หน่วยการเงินรับ-จ่าย

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)		
		ก่อนดำเนินการ (2561)	หลัง (2562)	
			ครั้งที่ 1 (ก.พ.-ก.ค. 62)	ครั้งที่ 2 (ส.ค.-ธ.ค. 62)
1. ช่องทางการรับเงินบริจาค	>3	3	5	-
2. การนำส่งข้อมูลผู้บริจาคถูกต้องครบถ้วน 100% ทันภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป	100%	-	50%	100%

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

1. คณะฯ มีช่องทางการรับเงินบริจาคที่เพิ่มช่อง อำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาคที่ไม่มีความประสงค์เดินทางมาที่คณะฯ และผู้บริจาคสามารถทำรายการได้ 24 ชั่วโมง ผ่าน QR Code Application ของธนาคาร มีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการออกใบเสร็จรับเงิน
2. ผู้บริจาคที่มีความประสงค์บริจาคผ่านบัตรเครดิต สามารถบริจาคได้ที่เว็บไซต์คณะฯ ได้ 24 ชั่วโมง สามารถเลือกระบุข้อมูลหรือบริจาคในนามของบุคคลอื่นได้ ตามเงื่อนไขที่กำหนด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเรียกรายงานจากระบบต่าง ๆ เพื่อออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกบัญชีในระบบ SAP และสามารถนำข้อมูลที่ไปนำเสนอไปยังกรมสรรพากร ได้ทันภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ตามระยะเวลาที่กำหนด และส่งข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน แสดงถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ นำระบบการใช้งานจากระบบออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพิ่มมากขึ้น ในปี 2562 กรมสรรพากร ได้นำระบบการรับเงินบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ E-Donation มาใช้เป็นปีแรก เพื่อให้ผู้บริจาคสามารถนำข้อมูลการบริจาคเงินใช้สิทธิหักลดหย่อนภาษี 2 เท่า จึงส่งผลโดยตรงกับคณะฯ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องทำการศึกษาข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริจาค ได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลจากระบบต่าง ๆ มาปรับใช้ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นและผู้บริจาคมีความพึงพอใจกับระบบการให้บริการ

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

กรณีที่ผู้บริจาคไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วน เช่น ไม่ระบุเลขที่บัตรประจำตัวประชาชน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จะทำการค้นหาข้อมูลจากทะเบียนผู้ป่วย บางครั้ง ชื่อ-นามสกุล ซ้ำกัน ไม่สามารถระบุตัวตนผู้บริจาคได้ถูกต้อง และไม่สามารถส่งข้อมูลของผู้บริจาคผ่านระบบ E-Donation ได้ทัน ภายในเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จึงได้ปรับแบบฟอร์มการบริจาคเงินโดยการเพิ่มการระบุเลขที่บัตรประชาชนทุกครั้ง ก่อนการออกใบเสร็จรับเงินโดยไม่แสดงเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนของผู้บริจาคและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียกรายงานข้อมูลเลขที่บัตรประชาชนเพื่อนำส่งในระบบ E-Donation ได้

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการบริจาคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เห็นควรปรับปรุงรูปแบบของใบเสร็จรับเงินจากกระดาษต่อเนื่องที่ต้นฉบับ สำเนา ให้เป็นกระดาษ A 5 โดยการพัฒนาโปรแกรมการออกใบเสร็จ และกำหนดรูปแบบของใบเสร็จรับเงินให้ถูกต้องตามประกาศและข้อบังคับของคณะฯ เพื่อเป็นทำให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งจะนำแนวทางนี้หารือกับทีมงานผู้เกี่ยวข้องต่อไป