



คู่มือแนวทางการดำเนินงานของงานการเงินและบัญชี

โรงพยาบาลไพรบึง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

คู่มือแนวทางการดำเนินงานของงานการเงินและบัญชีโรงพยาบาลโพธิ์

1. บริบท

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการทางการเงิน แก่ผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายในโรงพยาบาล ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ โดยยึดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ แผนยุทธศาสตร์ ของโรงพยาบาล

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการทางการเงิน โดยแบ่งเป็น 4 งาน

1. งานตรวจสอบ -ให้บริการตรวจสอบหลักฐาน เอกสารทางการเงิน
-ให้บริการค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ/เงินยืม
2. งานรับเงิน -ให้บริการ การรับเงินนอก/ใน งบประมาณ
-ให้บริการการเงินผู้ป่วยนอก
-ให้บริการการเงินผู้ป่วยใน
3. งานจ่ายเงิน -ให้บริการ/การเบิกเงิน /การจ่ายเงิน / เงินยืม
4. งานบัญชี -ให้บริการข้อมูลทางการเงินของโรงพยาบาล
-ระบบ GFMIS

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการ
ผู้รับบริการภายนอกและผู้รับบริการภายใน(ผู้ร่วมงาน) 1. ผู้ป่วยและญาติ	1. ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว -การให้บริการรับเงิน –จ่ายเงิน -ข้อมูล/เอกสาร หลักฐานต่างๆ 2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน 3. การบริการด้วยพฤติกรรมที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสนใจผู้รับบริการ
2. ร้านค้า/บริษัท/ห้างร้าน/ส่วนราชการ /บุคคลภายนอก	1. ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว -การให้บริการรับเงิน –จ่ายเงิน -ข้อมูล/เอกสาร หลักฐานต่างๆ 2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน 3. การบริการด้วยพฤติกรรมที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสนใจผู้รับบริการ
3. ผู้บริหาร	ข้อมูลทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการ
4. บุคลากรของโรงพยาบาล	1. ความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว -การให้บริการรับเงิน –จ่ายเงิน -ข้อมูล/เอกสาร หลักฐานต่างๆ 2. ความสะดวก รวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน 3. การบริการด้วยพฤติกรรมที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความสนใจ ผู้รับบริการ
5. บุคลากรของฝ่ายการเงินและบัญชี	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ฝ่ายการเงินและบัญชี ให้บริการงานตามหลักมาตรฐานวิชาชีพภายใต้ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับโดย เน้นหลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ทันเวลา

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความท้าทาย

- เพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในฝ่ายการเงินฯ โดยเพิ่มทักษะด้านพฤติกรรมบริการ โดยถือปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด ตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล และให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างพึงพอใจ

ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

งานตรวจสอบ

- ให้บริการตรวจสอบหลักฐาน เอกสารทางการเงิน
- ให้บริการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ
- ให้บริการยืมเงิน

งานรับเงิน

- ให้บริการ การรับเงินนอก/ใน งบประมาณ
- ให้บริการรับชำระเงินการเงินผู้ป่วยนอก
- ให้บริการรับฝากและจำหน่ายผู้ป่วย การเงินผู้ป่วยใน

งานจ่ายเงิน

- ให้บริการ การเบิกเงินเงินเดือน ค่าจ้างประจำ ค่าจ้างพนักงานกระทรวงสาธารณสุข
- ค่าตอบแทนพนักงานราชการ
- การจ่ายเงินในงบประมาณ นอกงบประมาณ
- จ่ายเงินยืมราชการ

- งานบัญชี
- บันทึกบัญชีของโรงพยาบาล ในระบบ GFMIS
 - จัดทำทะเบียนคุม
 - จัดทำรายงานทางการเงิน
 - ให้บริการข้อมูลทางการเงินของโรงพยาบาล

ช. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติ เครื่องมือ เทคโนโลยี

ด้าน	ศักยภาพ	ข้อจำกัด
○ ผู้ปฏิบัติงาน	สมรรถนะทั้ง 8 ด้าน อยู่ใน ระดับปานกลางคือ มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นที่จะเรียนรู้เพิ่มทักษะในการ ปฏิบัติงานและตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการอย่างพึงพอใจ	-ไม่มี-
○ ด้านเครื่องมือ	สามารถใช้เครื่องมือต่างๆ ได้อย่าง ชำนาญ จนเกิดทักษะ (Skills) เช่น เครื่อง คำนวณ	-ไม่มี-
○ ด้านเทคโนโลยี	สามารถใช้เทคโนโลยีๆ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น โปรแกรม Microsoft Office, ระบบ Intranet	-ไม่มี-

2. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา.

ประเด็นคุณภาพ/ ความก้าวหน้า	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
1) การพัฒนาการออก ใบเสร็จรับเงินด้วย คอมพิวเตอร์แทนการ เขียนใบเสร็จมือ 100 %	1) เพื่อลดระยะเวลารอคอยของ ผู้รับบริการ 2) เพื่อลดความผิดพลาดในการ ออกใบเสร็จรับเงินด้วยมือ	จำนวนใบเสร็จ รับเงินที่ถูกยกเลิก	-เก็บข้อมูลการยกเลิก ใบเสร็จรับเงิน -ใบเสร็จรับเงินค่าทันตกรรม (รอจัดซื้อเครื่องพิมพ์)
2) การพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ ของฝ่ายการเงินและ บัญชี	1) เพื่อพัฒนาคุณภาพ ระบบการ ให้บริการของฝ่ายการเงินให้ สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการ	จำนวนข้อร้องเรียน ด้านการให้บริการ	-เก็บข้อมูลจำนวนข้อ ร้องเรียนเพื่อนำมาพัฒนา คุณภาพการให้บริการ
ขั้นตอนด้านเชิงคุณภาพ.	2) เพื่อให้การพิจารณา ผลตอบแทน เงินรางวัล เป็นไป อย่างเหมาะสม		
3) การพัฒนาการ ให้บริการการเขียน รายงาน การเดินทางไป ราชการ	เพื่อให้การเดินทางไปราชการ ของบุคลากรมีความสะดวก รวดเร็วและเบิกจ่ายเงินได้รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบ	แบบสำรวจความพึง พอใจ	ประเมินผลความพึงพอใจ
4) การเบิกจ่ายเงิน ค่าตอบแทน(ค่าเวร)	เพื่อให้สามารถโอนเงินค่าเวรเข้า บัญชีพร้อมเงินเดือนได้ทันภายใน เดือน	-จำนวนเอกสาร ใบสำคัญค่าเวรที่ ได้รับล่าช้า	-เก็บข้อมูลจำนวนเอกสาร ที่ได้รับล่าช้าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

3. กระบวนการสำคัญ (Key processes)

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ
1) การนำใบเสร็จคอมพิวเตอร์มาใช้แทนใบเสร็จมือ 100%	สามารถนำใบเสร็จคอมพิวเตอร์มาใช้แทนใบเสร็จมือได้ 100 %	1) ระยะเวลาการออกใบเสร็จของผู้รับบริการ เนื่องจาก การออกใบเสร็จมือใช้เวลา นาน 2) การควบคุม ตรวจสอบ ใบเสร็จมือทำได้ยากเช่น ลายมือไม่ชัด เป็นต้น 3) การเก็บข้อมูลเพื่อนำมา วิเคราะห์และเสนอ ผู้บริหารใช้เวลามาก	1)จำนวนครั้งของการ แก่ไข/ยกเลิกใบเสร็จ รับเงิน 2)จำนวนครั้งของการ รับเงินและออกใบเสร็จ รับเงินไม่ถูกต้องตาม ระเบียบ
2) พัฒนาการให้บริการด้านการเงินผู้ป่วยใน/ผู้ป่วยนอก	ผู้รับบริการได้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจ	ข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการ	จำนวนครั้งของการร้อง เรียนด้านการบริการ
3) การพัฒนาการให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ราชการ	ผู้รับบริการได้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และพึงพอใจ	ข้อร้องเรียนเรื่อง พฤติกรรมบริการ	จำนวนครั้งของการร้อง เรียนด้านการบริการ
4) การเบิกจ่ายเงิน ค่าตอบแทน(ค่าเวร)	โอนเงินค่าเวรเข้าบัญชี พร้อมเงินเดือนได้ทัน ภายในเดือน	จำนวนเอกสารใบสำคัญ ค่าเวรที่ได้รับล่าช้าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	-จำนวนเอกสารที่ได้รับ ล่าช้าไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังและป้องกันความเสี่ยง

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
การควบคุมภายในระบบ GFMIS 1. ระบบเบิกจ่าย	การเบิกจ่ายเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน	มีการตรวจสอบเอกสาร และขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน แล้วจึงบันทึกรายการขอเบิกเงินในระบบ (ขบ.01, ขบ.02, ขบ.03) กรณีจ่ายผ่านหน่วยงาน เมื่อเงินโอน เข้าบัญชี และหน่วยงานจ่ายเช็คให้ร้านค้า จะบันทึก รายการขอจ่ายเงินในระบบ โดยใส่วันที่วันเดียวกับวันที่ จ่ายเช็ค และเสนอผู้มีอำนาจลงนามก่อนบันทึกในระบบ
แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการดำเนินงาน
2. ระบบรับและนำส่งรายได้	การรับและนำส่ง เงิน มีความถูกต้อง ครบถ้วน	- จัดทำแบบ นส.01 นส.02 นส.03 ทุกวันที่มีการ รับและนำส่งและบันทึกรายการเข้าระบบ - มีการกำหนดรหัสบัญชี ชื่อบัญชีแยกประเภทเพื่อ ใช้ในการบันทึกข้อมูลแต่ละระบบ เพื่อให้การบันทึก ถูกต้อง ครบถ้วนตามประเภทของรายได้และค่าใช้จ่ายที่

		เกิดขึ้น - ตรวจสอบรายงานการจัดเก็บและนำส่งรายได้เพื่อป้องกันมิให้มีการนำส่งรายได้เกินกว่าที่จัดเก็บ - ตรวจสอบบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้องทุกครั้งก่อนการนำส่งข้อมูล / ตรวจสอบรายงานประจำสัปดาห์/ ตรวจสอบรายงานประจำเดือน
3. ระบบบัญชีแยกประเภท	การบันทึกบัญชีที่มีความถูกต้องครบถ้วน	- มีการกำหนดรหัสบัญชี ชื่อบัญชีแยกประเภทเพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลแต่ละระบบ เพื่อให้การบันทึกถูกต้องครบถ้วนตามหลักการบัญชี - ตรวจสอบรายงานการนำส่งข้อมูลกับใบสำคัญทุกครั้งโดยตรวจสอบจากรายงาน ระบบ SAPR/3 ตรวจสอบชื่อบัญชี จำนวนเงินกับใบสำคัญ
		การเบิกจ่าย - ตรวจสอบการโอนเงินเข้าบัญชีของผู้ขาย - นำข้อมูลเงินนอกงบประมาณเข้าระบบทุกสิ้นวัน - ตรวจสอบรายงานเงินสดคงเหลือประจำวันจากระบบ GFMS - ตรวจสอบบัญชีแยกประเภทที่เกี่ยวข้อง
		ฝ่ายการเงินและบัญชีได้ทำคำสั่งแต่งตั้งในระบบ GFMS เป็นลายลักษณ์อักษรดังนี้ 1. ผู้ลงลายมือชื่อเบิกเงินหรือผู้เบิกแทน 2. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการนำส่งข้อมูล 3. ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการถือรหัสผ่านเปลี่ยนรหัสผ่านEncrypt โดยแยกเป็น - สิทธิในการนำส่งข้อมูล (User L) และการเรียกดูรายงานจาก Web Report - สิทธิในการอนุมัติรายการขอเบิกเงิน อม.1 , อม.2

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการดำเนินงาน
<u>การพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว</u> 1. การบริการรับเงินผู้ป่วยนอก	ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	เป็นการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีเจ้าหน้าที่หมุนเวียนลงไปปฏิบัติงานของการเงินผู้ป่วยนอกช่วงเวลา 12.00 -13.00 น.
2. การจัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้รายตัวคำรักษาพยาบาล	1) การตัดหนี้สูญ 2) มีการ ติดตาม ทวงหนี้หากไม่ได้รับชำระหนี้ที่	งานสิทธิประโยชน์ได้จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้รายตัว สำหรับผู้ป่วยสิทธิข้าราชการและลูกจ้างประจำ สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า สิทธิบัตรประกันสังคม และสิทธิผู้ป่วยฟื้นฟูสมรรถภาพตาม พรบ.ฟื้นฟูยาเสพติด โดยบันทึกรายการเป็นหนี้และมีการตัดชำระหนี้ของแต่ละประเภท
3. การเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการด้วยระบบคอมพิวเตอร์	การเขียนรายงาน มีความถูกต้อง รวดเร็ว	ได้มีการพัฒนาโดยให้เจ้าหน้าที่การเงินบันทึกข้อมูลในใบเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการให้เฉพาะในส่วนที่มีการ ยืมเงินโดยผ่านคอมพิวเตอร์และแชร์ไฟล์ในระบบเน็ตเวิร์คให้ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถตรวจสอบรายละเอียดค่าใช้จ่ายได้โดยไม่ต้องเดินทางมาเองที่ฝ่ายการเงินและบัญชี
4. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก โรงพยาบาล	เพื่อลดเวลาที่ใช้ในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอก	ได้มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันในฝ่ายการเงินและบัญชีและแจ้งให้บุคลากรในโรงพยาบาลรับทราบเพื่อจะได้ปฏิบัติไปในทางเดียวกัน
5. ได้รับเอกสารค่าตอบแทนประจำเดือนล่าช้า	สามารถโอนเงินค่าเวรเข้าบัญชี พร้อมเงินเดือนได้ทันในแต่ละเดือน	ได้มีการประชุมร่วมกัน กับงานธุรการและฝ่ายการเงินและบัญชี เพื่อกำหนดระยะเวลาในการส่งเอกสาร เพื่อให้สามารถตรวจสอบและเบิกจ่ายเงินค่าเวรได้ทันเวลาที่กำหนด

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
1) การนำใบเสร็จคอมพิวเตอร์มาใช้แทนใบเสร็จมือ 100 %	1) ให้บริการได้รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันที 2) อัตราการพบข้อผิดพลาดของใบเสร็จรับเงินลดลง	1) ประชุมหารือ เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นสำคัญ 2) วิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย 3) ประสานงานคอมพิวเตอร์ เพื่อ Set ระบบที่เกี่ยวข้อง 4) ลงมือปฏิบัติ 5) วัดผลการปฏิบัติงาน (รื้อติดตั้งเครื่องพิมพ์)
2) การปรับปรุงอัตราค่าบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง	เพื่อให้การเรียกเก็บเงินตามอัตราค่าบริการมีสอดคล้องกับสถานะในปัจจุบัน	1) ประชุมหารือ เพื่อหาข้อสรุปในประเด็นสำคัญ 2) ทบทวนระเบียบ ปฏิบัติ ตามมาตรฐานกรมบัญชีกลาง 3) ลงมือปฏิบัติ 4) วัดผลการปฏิบัติงาน