

การพัฒนาการเบิกจ่ายเงินให้เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ประภาพิม เอี่ยมบำรุง บธ.ม.*

เนื่องด้วยในแต่ละปีงบประมาณมีการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และการดำเนินการจัดจ้าง บริษัทห้างร้านที่เป็นคู่ค้ากับ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลฯ ไม่สามารถชำระหนี้ได้ทันกำหนด มีเช็คค้างจ่ายเป็นจำนวนมากและเช็คมีโอกาที่จะหมดอายุลงไม่สามารถจะนำไปแลกเปลี่ยนเงินสดได้เสียเวลาในการดำเนินการส่งจ่าย เช็คใหม่และอาจจะส่งผลให้บริษัทคู่ค้าของ โรงพยาบาลฯ ไม่มีความพึงพอใจในระบบบริการชำระหนี้ ฝายการเงินจึง ได้ริเริ่มการพัฒนาการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ของ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เพื่อลดปัญหาค้างจ่ายและ สร้างความพึงพอใจให้กับเจ้าหน้าที่การค้ำ โดยนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทน วัสดุและวิธีการ ทำการ ประเมินด้วยแบบสอบถามกับตัวแทนของบริษัทคู่ค้ากับ โรงพยาบาลฯ ที่อยู่ในสถานะเจ้าหน้าที่การค้ำที่มีการตกลงทำ สัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มากกว่า 1 ครั้งในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 100 ราย จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล ผลการ ศึกษา: สามารถเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่การค้ำได้จำนวน 77 ราย (ร้อยละ 77.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด) ขั้นตอนการใช้ บริการเดิมต้องใช้เวลาทั้งสิ้น 48 วัน หลังปรับปรุงใช้เวลาเพียง 10 วัน สามารถลดระยะเวลาได้ 38 วัน ข้อมูลพื้นฐาน พบว่าเจ้าหน้าที่การค้ำส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.9 มีความถี่ของการติดต่อประสานงานเดือนละ 1 ครั้ง เจ้าหน้าที่การค้ำส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.9 มีการเบิกจ่ายเงิน โดยการขอรับเช็ค ส่วนความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนการเบิกจ่ายเงินแบบใหม่พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.2 ของเจ้าหน้าที่การค้ำเห็นดีกับการพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ และมีความ พึงพอใจในการพัฒนาแนวทางการจ่ายเงินอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.01 ± 0.85) สรุป: การพัฒนาแนวทางการเบิกจ่าย เงินเพื่อชำระหนี้ของ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นการพัฒนางานที่มีทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: เจ้าหน้าที่การค้ำ, เช็ค, ความพึงพอใจ

Abstract: The Improvement of the Disbursement for Payment to Creditors in MaharatNakhonRatchasimaHospital Prapapim Eimbumrung, B.B.A*

*Deputy Director for Management, Maharat Nakhon Ratchasima Hospital, Nakhon Ratchasima 30000
Nakhon Ratch Med Bull 2010; 34: 185-91.

Every fiscal year, Maharat Nakhon Ratchasima Hospital (MNRH) has much work in purchasing equipment and hiring with partners who are creditors. The hospital can not disburse for payment in time and the creditors may not be satisfied with these delayed processes. The financial unit of MNRH creates the new process to improve the disbursement for payment to creditors with electronic document systems. **Materials & Method:** The one hundred creditors of MNRH who had had more than one time contract in fiscal year 2010 were responsive to questionnaire. The data were analyzed. **Results:** The seventy participants (77%) were completely responsive. The time used in the old process was 48 days while the new process took only 10 days, 38 days saved. The majority of the hospital creditors have contract to the hospital one time per month 77.9%, get a cheque for disbursement of money 77.9%. And most of them (79.2%) agree with the new process of payment and have good satisfaction (mean 4.01 ± 0.85). **Conclusion:** The development of the disbursement for payment to creditors of Maharat Nakhon Ratchasima Hospital had good quality and performance for providers and service recipients especially in responding to demand.

Keywords: creditor, cheque, Satisfaction

ภูมิหลัง

โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ในแต่ละปีงบประมาณมีการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์และการดำเนินการจัดจ้างต่างๆจากบริษัทห้างร้านที่เป็นคู่ค้ากับทางโรงพยาบาลในจำนวนที่มากกว่า 2,000 รายต่อปีหน่วยงานที่รับผิดชอบเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ให้กับบริษัทคู่ค้าเหล่านั้นคือฝ่ายการเงินซึ่งแนวทางปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ นั้นมีกระบวนการในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินเป็นระยะเวลา 48 วัน และหลังจากที่มีการสั่งจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ ฝ่ายการเงินจะทำการแจ้งเจ้าหน้าที่ทางการค้าให้มารับการชำระหนี้ได้ทางไปรษณีย์เดือนละ 1 ครั้ง จากแนวทางปฏิบัติดังกล่าวพบว่า ทางโรงพยาบาลฯ ไม่สามารถชำระหนี้ได้ทันในเวลาที่กำหนด มีเช็คค้างจ่ายเป็นจำนวนมากและเช็คมี

โอกาสที่จะหมดอายุลงไม่สามารถจะนำไปแลกเปลี่ยนเงินสดได้เสียเวลาในการดำเนินการสั่งจ่ายเช็คใหม่และอาจจะส่งผลให้บริษัทคู่ค้าของ โรงพยาบาลฯ ไม่มีความพึงพอใจในระบบบริการชำระหนี้ของ โรงพยาบาลฯ และอาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งต่อไปจากบริษัทคู่ค้าเหล่านั้นที่มีมูลค่าที่สูงขึ้น เนื่องจากต้องเพิ่มอัตราค่าดอกเบี้ยไปกับราคาสินค้าหรือแรงงานในช่วงระยะเวลาที่ยังไม่ได้รับการชำระหนี้จากโรงพยาบาลฯ และที่สำคัญที่สุดคือ การมียอดชำระหนี้ค้างจำนวนมากนั้นจะส่งผลให้ผู้บริหาร โรงพยาบาลฯ ไม่สามารถทราบได้ถึงสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลฯ ที่แท้จริงผลที่ตามมาคือผู้บริหาร ไม่สามารถวางแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างเหมาะสมซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างดี

ฝ่ายการเงินจึงได้ริเริ่มการพัฒนาการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเพื่อลดปัญหาดังกล่าวและสร้างความพึงพอใจให้กับเจ้าหน้าที่การค้า โดยนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการเดินรับส่งเอกสารภายในองค์กร ปรับเปลี่ยนวิธีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่การค้ารับทราบถึงสถานะการเบิกจ่ายเงินทางไปรษณีย์มาเป็นแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายได้ตลอดเวลา และการจ่ายเงินใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีของเจ้าหน้าที่แทนการศึกษาครั้งจึงมีขึ้นเพื่อประเมินผลการดำเนินงานดังกล่าว

วัตถุประสงค์และวิธีการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นตัวแทนของบริษัทคู่ค้ากับโรงพยาบาล ที่อยู่ในสถานะเจ้าหน้าที่การค้าที่มีการตกลงทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้างที่มากกว่า 1 ครั้งในปีงบประมาณ 2553 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมดจำนวน 100 ราย ทำการประเมินด้วยแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ผล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบบันทึกระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการรับบริการแนวทางปฏิบัติในการเบิกเงินเพื่อการชำระหนี้แบบเก่าและแบบใหม่ที่ได้มาจากการทบทวนแนวทางปฏิบัติและการลดกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นออกไป และแบบสัมภาษณ์ที่ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือข้อมูลทั่วไป ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ และแบบประเมินความพึงพอใจของบริษัทคู่ค้าที่มีสถานะเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีหลังพัฒนาการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่ผ่านการทดสอบแล้ว

ผลการศึกษา

การศึกษาค้างนี้สามารถเก็บจากเจ้าหน้าที่การค้าได้จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.0 ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง

หมดจากแนวทางปฏิบัติเดิมการดำเนินการส่งจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ในการส่งเอกสารไปยังจุดบริการจะใช้วิธีการเดินส่งเอกสารและหลังสิ้นสุดขั้นตอนของการดำเนินการเบิกจ่ายแล้ว ฝ่ายการเงินจะทำการแจ้งให้เจ้าหน้าที่การค้ารับทราบสถานการณ์เบิกจ่ายทางไปรษณีย์เดือนละ 1 ครั้ง รอเจ้าหน้าที่มารับเช็คและนำเช็คดำเนินการต่อการดำเนินการโดยวิธีนี้ พบว่ามีจำนวนวันของการให้บริการทั้งสิ้น 48 วัน ดังนั้น ฝ่ายการเงินจึงดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการให้บริการโดยการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนการเดินรับส่งเอกสารภายในองค์กร ปรับเปลี่ยนวิธีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่การค้ารับทราบถึงสถานะการเบิกจ่ายเงินทางไปรษณีย์มาเป็นแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายได้ตลอดเวลา และหลังจากที่มีการส่งจ่ายเช็คเพื่อชำระหนี้แล้วปรับเปลี่ยนจากการแจ้งเจ้าหน้าที่มารับเช็คไปดำเนินการต่อมาใช้วิธีโอนเงินเข้าบัญชีของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลาในการให้บริการทั้งสิ้น 10 วันทำให้สามารถลดระยะเวลาในการรับเงินเพื่อชำระหนี้ไป 38 วัน ดังตารางที่ 1

ข้อมูลทั่วไปพบว่าเจ้าหน้าที่การค้ามีความถี่ของการติดต่อประสานงานเดือนละ 1 ครั้งมากที่สุดร้อยละ 77.9 และร้อยละ 22.1 มีความถี่ของการติดต่อประสานงานเดือนละ 2-3 ครั้ง ประเภทของการรับบริการ พบว่าเจ้าหน้าที่การค้ามีการเบิกจ่ายเงินโดยการขอรับเช็ค มากที่สุดร้อยละ 77.9 รองลงมา ร้อยละ 13.0 มีการเบิกจ่ายเงินโดยโอนเงินเข้าบัญชีและร้อยละ 7.8 มีการเบิกจ่ายโดยการขอรับเป็นเงินสด

ความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยนการเบิกจ่ายเงินแบบใหม่ พบว่าร้อยละ 79.2 ของเจ้าหน้าที่การค้าเห็นด้วยกับการพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้และอีก 16 ราย (ร้อยละ 20.8) ไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวซึ่งเหตุผลที่ไม่เห็นด้วยต่อการปรับเปลี่ยนแนวทางการเบิกจ่ายเงินแบบใหม่พบว่าร้อยละ 100.0 ไม่สะดวกในการตรวจสอบสถานะการเบิกจ่ายทาง Web

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเบิกจ่ายเงินระบบเก่าและระบบใหม่

ขั้นตอนการเบิกจ่ายระบบเก่า	ระยะเวลา (วัน)	ขั้นตอนการเบิกจ่ายระบบใหม่	ระยะเวลา (วัน)
1. รับเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง จากฝ่ายพัสดุ และลงรับเอกสาร ในสมุดทะเบียน	1	1. รับเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง จากฝ่ายพัสดุและลงรับเอกสารผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1
2. ฝ่ายบัญชีตั้งหนี้	3	-	
3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	1	2. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	1
4. ส่งจดหมายทางไปรษณีย์ให้เจ้าหน้าที่ รับทราบหลังจากมีการตั้งการเบิกจ่าย	10	3. แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับทราบหลังจากมีการ ตั้งการเบิกจ่ายผ่านทาง Web site	5
5. จัดทำใบขออนุมัติเบิกจ่ายรายบริษัท	1	4. จัดทำใบขออนุมัติเบิกจ่ายรายบริษัท	1
6. เขียนเช็ค พร้อมเสนอเซ็นเช็ครายบริษัท	2	5. เขียนเช็ค จ่าย 1 ฉบับ พร้อมเสนอเซ็น	1
7. จ่ายเช็คให้แก่เจ้าหน้าที่	30	6. โอนเข้าบัญชีเจ้าหน้าที่	1
จำนวนวันรับบริการ	48	จำนวนวันรับบริการ	10

site แต่เห็นด้วยในการ โอนเข้าบัญชี โดยไม่ต้องมารับเช็ค
ดังตารางที่ 2

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้
บริการของฝ่ายการเงินและบัญชีหลังจากพัฒนาแนว

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของเจ้าหน้าที่การค้ำที่มาติดต่อกับ
โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

รายการ	จำนวน (ราย) (ร้อยละ) (N=77)
ความถี่ของการติดต่อประสานงาน	
เดือนละครั้ง	60 (77.9)
เดือนละ 2-3 ครั้ง	17 (22.1)
ประเภทของการรับบริการ	
การเบิกจ่ายโดยการขอรับเช็ค	61 (79.2)
การเบิกจ่ายโดยการโอนเข้าบัญชี	10 (13.0)
การเบิกจ่ายโดยการขอรับเป็นเงินสด	6 (7.8)
ความคิดเห็นต่อการปรับเปลี่ยน	
การเบิกจ่ายเงินแบบใหม่	
เห็นด้วย	61 (79.2)
ไม่เห็นด้วย	16 (20.8)

ทางการพัฒนาการเบิกจ่ายเพื่อการชำระหนี้ ในภาพรวม
ของความพึงพอใจ พบว่าเจ้าหน้าที่การค้ำมีความพึงพอใจ
ในการพัฒนาแนวทางการจ่ายเงินอยู่ในระดับสูง (ค่า
เฉลี่ย 4.01 ± 0.85) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเจ้า
หน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมเจ้าหน้าที่การค้ำมีความพึง
พอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 3.84 ± 0.84) และเมื่อ
พิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีความพึงพอใจในการให้
บริการที่เหมือนกันทุกราย ไม่ถือปฏิบัติมากที่สุด (ค่า
เฉลี่ย 4.01 ± 0.96) และการพูดจาสุภาพ อธิบายดี การวาง
ตัวเรียบร้อยเหมาะสมน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.70 ± 0.76)
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าใน
ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย $4.12 \pm$
 0.80) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าการให้
บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย
 4.33 ± 0.75) และพึงพอใจในส่วนของการมีส่งลำดับขั้น
ตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนน้อยที่
สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94 ± 0.85) ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบ
ว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย
 4.13 ± 0.87) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด
พบว่ามีความพึงพอใจในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ หลังจากที่มีการพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้

คุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. การพูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แดงกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อยเหมาะสม	3.70+0.76	มาก
1.2. การให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	3.75+0.71	มาก
1.3. การให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	3.79+0.74	มาก
1.4. การสามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ได้อย่างเหมาะสม	3.96+0.96	มาก
1.5. การให้บริการเหมือนกันทุกราย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.01+0.96	มาก
รวม	3.84+0.84	มาก
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการหลังพัฒนา		
2.1. มีช่องทางการให้บริการที่เหมาะสม	4.03+0.75	มาก
2.2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.18+0.82	มาก
2.3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.94+0.85	มาก
2.4. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็ว	4.33+0.75	มาก
รวม	4.12+0.80	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
3.1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่าง ๆ, ระบบโทรศัพท์	4.19+0.88	มาก
3.2. การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ใน website	4.12+0.87	มาก
3.3. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก	4.07+0.97	มาก
รวม	4.13+0.87	มาก
ผลรวมระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งหมด	4.01+0.85	มาก

เช่น การแบบฟอร์มต่างหรือ ระบบโทรศัพท์เป็นต้นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19±0.88) และอาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.07±0.97) ดังตารางที่ 3

วิจารณ์

จากแนวทางปฏิบัติเดิมการดำเนินการสั่งจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาพบว่าจำนวนวันที่ใช้ไปในการให้บริการทั้งสิ้น 48 วัน ทำให้โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมาไม่สามารถชำระหนี้ได้ทันในเวลาที่กำหนด มีเช็คค้างจ่ายเป็นจำนวนมากเช็คมีโอกาสที่จะหมดอายุลงไม่สามารถจะนำไปแลกเปลี่ยนเงินสดได้ ซึ่งต้องเสียเวลาในการดำเนินการสั่งจ่ายเช็คใหม่

อีก และอาจจะส่งผลให้บริษัทคู่ค้าไม่พึงพอใจในระบบบริการชำระหนี้ของโรงพยาบาลฯและอาจส่งผลกระทบต่อมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งต่อไปจากบริษัทคู่ค้าเหล่านั้นมีมูลค่าที่สูงขึ้น เนื่องจากต้องเพิ่มอัตราค่าดอกเบี้ยไปกับราคาสินค้าหรือแรงงานในช่วงระยะเวลาที่ยังไม่ได้รับการชำระหนี้จากโรงพยาบาลฯและที่สำคัญที่สุดคือ การที่มียอดชำระหนี้ค้างค้างจำนวนมากนั้นจะส่งผลให้ผู้บริหารโรงพยาบาลฯไม่สามารถทราบได้ถึงสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลที่แท้จริงผลที่ตามมาคือ ผู้บริหารไม่สามารถวางแผนการใช้เงินเพื่อการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างเหมาะสมซึ่งส่งผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

ฝ่ายการเงินจึงดำเนินปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติในการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ หลังดำเนินงานพบว่าสามารถลดเวลาที่ใช้ไปในการให้บริการเหลือเพียง 10 วัน สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยของเจ้าหน้าที่การค้ำ และยังทำให้การปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและบัญชีมีประสิทธิภาพดีขึ้นด้วย เช่น เอกสารในการเบิกจ่ายเงิน ไม่มีการสูญหาย สามารถลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ค่าจัดส่งจดหมาย ค่าโทรศัพท์ในการโทรศัพท์ แจ้งลูกค้าได้เป็นอย่างดีนอกจากนั้นยังสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการติดตามเอกสาร จัดทำจดหมาย โทรศัพท์ได้อีกด้วยทั้งยังสามารถใช้เวลาที่เหลือจากการลดภาระงานที่ไม่จำเป็นดังที่กล่าวมาทำหน้าที่ยื่น การตอบข้อซักถามข้อข้องใจของผู้รับบริการหรือสร้างสัมพันธภาพอันดีกับบริษัทยุติมากขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ผลที่ตามมาคือ ความพึงพอใจของบริษัทลูกค้าที่มีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่การค้ำที่ได้รับการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและอาจส่งผลดีต่อการเจรจาต่อรองในการจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ หรือจัดจ้างเพื่อดำเนินการใดของโรงพยาบาลในราคาที่ถูกลง เนื่องจากการมีสัมพันธภาพอันดีและการมีระยะเวลาในการรอคอยการชำระหนี้ที่สั้นลงซึ่งบริษัทลูกค้าอาจไม่ต้องบวกอัตราค่าดอกเบี้ยในช่วงที่รอการชำระเงินจากโรงพยาบาลฯ รวมไปถึงราคาสินค้าหรือค่าจัดจ้าง

ที่สำคัญที่สุดนั้น การที่โรงพยาบาลฯ มีการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ได้อย่างรวดเร็ว นั้น ส่งผลให้ทางผู้บริหารของโรงพยาบาลฯ สามารถทราบสถานะทางการเงินที่แท้จริงของโรงพยาบาลฯ ทำให้วางแผนในการใช้เงินเพื่อการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลจากการพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินดังกล่าว พบว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นหลักการพัฒนาระบบราชการตามแนวทางของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในปี 2547-2550⁽¹⁾ ทั้ง 3 ประการ คือ เพื่อ

ประโยชน์สุขของประชาชนหรือผู้รับบริการ การลดการสูญเสียในการทำงาน และการไม่เป็นภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นไปตามหลักการที่เป็นสาระสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 ความว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควรมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนปฏิบัติงานการลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ⁽²⁾

รัฐธนา เวนบุตรกล่าวว่าการจัดระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประทับใจผู้รับบริการนั้นต้องคำนึงถึงทั้งคนผู้ให้บริการ และการให้บริการ⁽³⁾ ซึ่งสอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนระบบบริการในครั้งนี้ที่มีการคำนึงถึงทั้ง 2 ด้าน และจากผลการศึกษาของวิระยุทธ วัฒนชัยกุล, ประชุมพร ผิวเหลือง และคณะ Kelvin Loh ได้พบว่าการจัดระบบบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการลดระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการนั้น จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการมากขึ้น⁽⁴⁻⁶⁾ สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ ที่พบว่า การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อการมีระยะเวลาการคอยที่ลดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ลงได้นั้น ได้สร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าหน้าที่การค้ำของโรงพยาบาลฯ เป็นอย่างยิ่งโดยผลจากการประเมินระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่การค้ำหลังจากที่ได้มีการพัฒนาระบบการเบิกจ่ายเงินเพื่อการชำระหนี้ซึ่งทำการประเมินความพึงพอใจด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่การค้ำมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับสูง และเมื่อทำการเปรียบเทียบรายชั้น พบว่าแต่ละด้านมีค่า

เฉลี่ยไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งจากการที่เจ้าหน้าที่การค้ำมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเพื่อการชำระหนี้ที่นั่นจัดได้ว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับค่ากล่าวของ วิชัย ธัญญาพาณิชย์ที่กล่าวว่าการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐานปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจนั้น จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

จากผลการศึกษาของ Baroudi, Olson and Ives, Igarria and Nachman, ศรีทธา วุฒิพงศ์ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการนั้นสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลของการบริการได้อย่างดี⁽⁸⁻¹⁰⁾ ดังนั้นจึงกล่าวได้โดยสรุปว่า การพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้ ของฝ่ายการเงินและการบัญชี เป็นการพัฒนางานที่มีทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ สามารถลดการสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นบริษัทคู่ค้าที่มีสถานะเจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลฯ ได้เป็นอย่างดี

สรุป

การพัฒนาแนวทางการเบิกจ่ายเงินเพื่อชำระหนี้ของโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา เป็นการพัฒนางานที่มีทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพ ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ. แนวทางการดำเนินการเรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน ปี 2547-2550. กรุงเทพมหานคร: สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง; 2547.
2. Available from <http://www.dusit.ac.th/department/about/mngood.html>
3. รัฐธนา เนาบุตร. การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย; 2544.
4. วีระยุทธ วณิชปัญญาผล. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโอนเงินจากบัญชีเงิน โอนต่งประเทศธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาอุดรธานี. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2544.
5. Available from http://www.smj.ejnal.com/e-journal/showdetail/?show_detail=T&art_id=1382
6. Available from <http://gotoknow.org/blog/leanha/270081>
7. Available from <http://www.nkpt-sum.ago.go.th>
8. Baroudi, JJ, NH Olson, B Ives. An empirical study of the impact of user involvement on system usage and information satisfaction. Communication of the ACM 1988; 29: 232-8.
9. Igarria M, Nachman SA. Correlation of user satisfaction with end user computing. Information and Management 1990; 19: 73-82.
10. ศรีทธา วุฒิพงศ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สาขาจันดี อำเภอลาว จังหวัดนครศรีธรรมราช. (ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2542.