

การเรียกเก็บรายได้ของ รพท./รพช. กรณีศึกษาโรงพยาบาลชลบุรี



แพทย์หญิงบุษยา สุจิตรานุช
รองผู้อำนวยการด้านการเงินการคลัง
๒๖ มีนาคม ๒๕๖๑

ประเด็นนำเสนอ



1. บริบทการเรียกเก็บรายได้ของโรงพยาบาลชลบุรี
2. อุบัติการณ์ที่เกิดขึ้น และผลการตรวจสอบควบคุม
ภายในของเขต 6
3. การดำเนินการแก้ไข
4. การพัฒนาต่อ ยอด

1.บริบทการเรียกเก็บรายได้ของรพ.ชลบุรี



ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกเก็บรายได้ของรพ. แบ่งเป็น 3ประเด็น

1. Customer

1.1 จำนวนผู้ใช้บริการ

1.2 สิทธิของผู้ใช้บริการ

2. Purchaser

2.1 สิทธิประโยชน์ที่กองทุนกำหนด

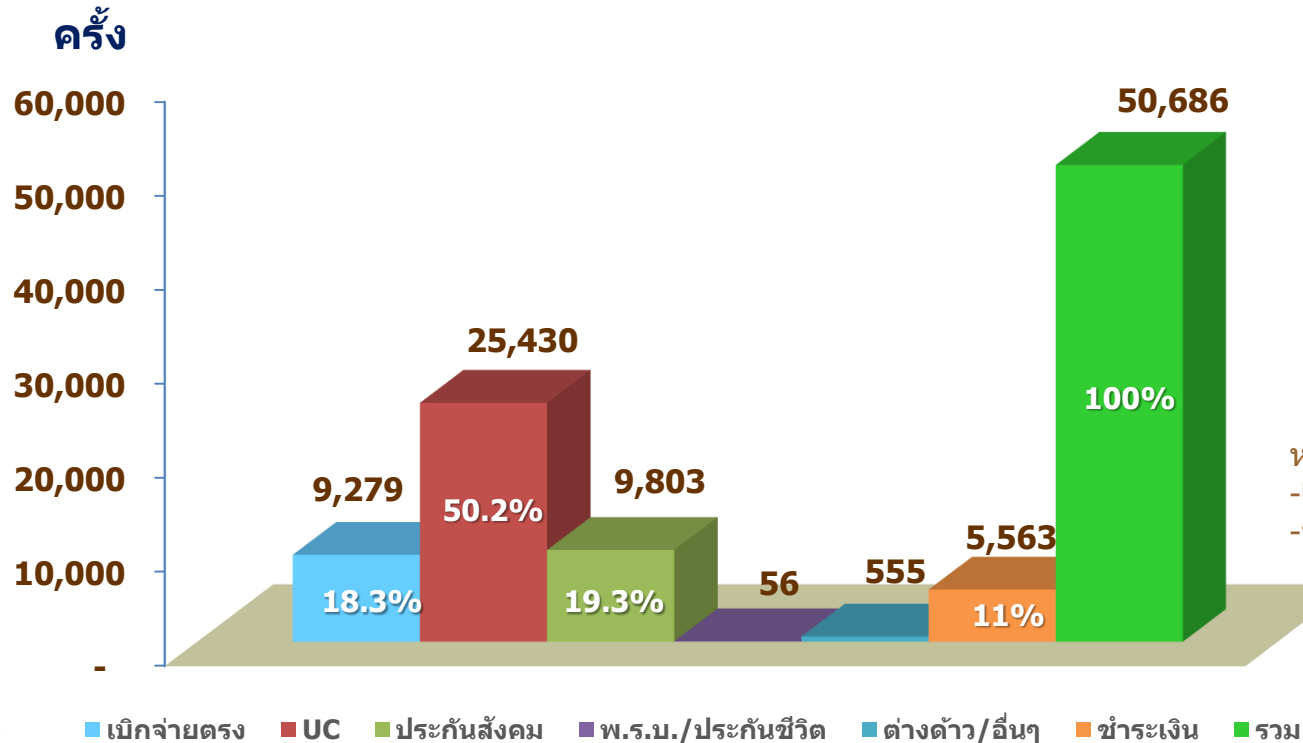
2.2 อัตราการจ่ายและวิธีเรียกเก็บจากกองทุน

3. Provider

- ปัจจัยภายในองค์กร เช่น นโยบาย,IT ,ปริมาณงาน,โครงสร้าง₃

1) ปัจจัยด้าน Customer

จำนวนผู้ใช้บริการ OPD ของรพ.ชลบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามกลุ่มสิทธิ

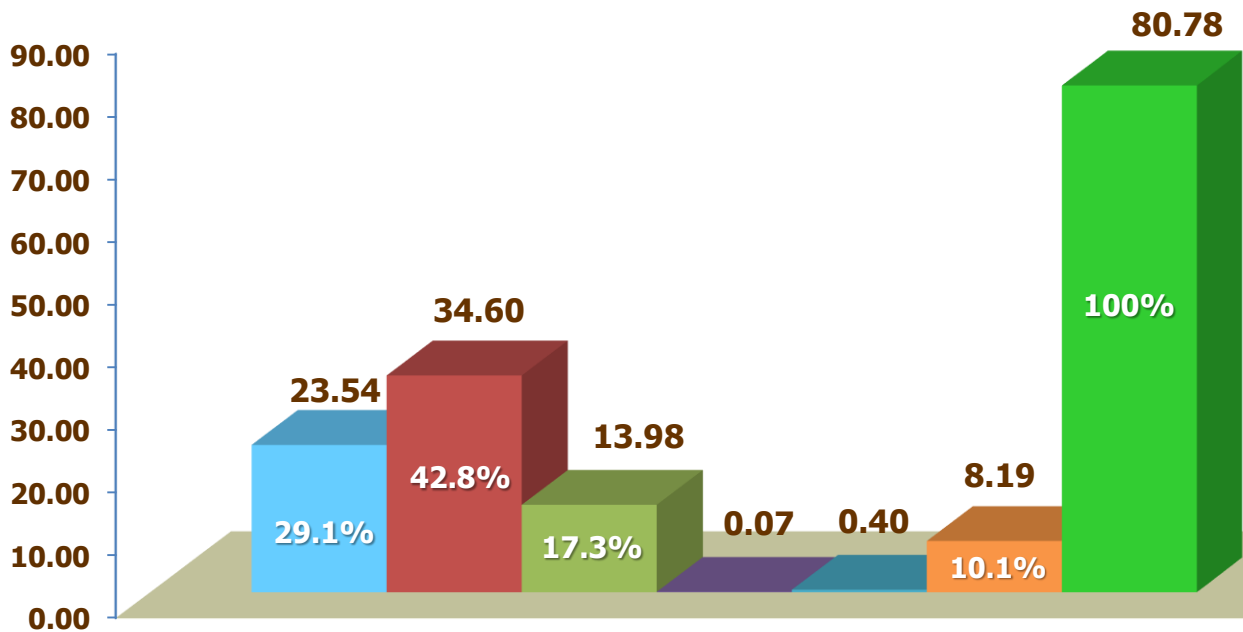


หมายเหตุ ยอดนี้รวม
-UC รพ.ชลบุรี 15,000 visit/ด
-ปกส.รพ.ชลบุรี 9,200 visit/ด



จำนวนค่ารักษาพยาบาลผู้ใช้บริการ OPD ของรพ.ชลบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามกลุ่มสิทธิ

ล้านบาท



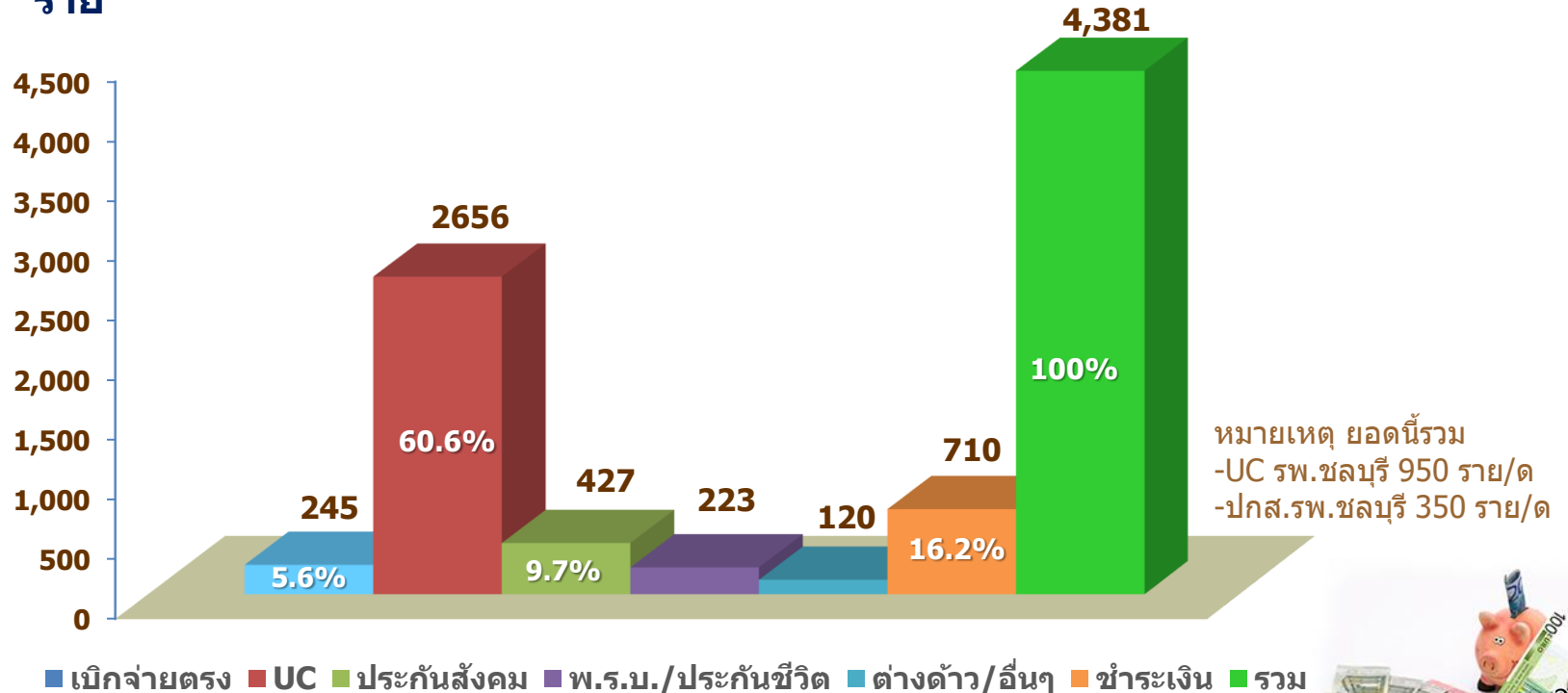
หมายเหตุ ยอดนี้รวม
-UC รพ.ชลบุรี 17.5 ลบ./ด
-ปกส.รพ.ชลบุรี 12.2 ลบ./ด

■ เบิกจ่ายตรง ■ UC ■ ประกันสังคม ■ พ.ร.บ./ประกันชีวิต ■ ต่างด้าว/อื่นๆ ■ ชำระเงิน ■ รวม



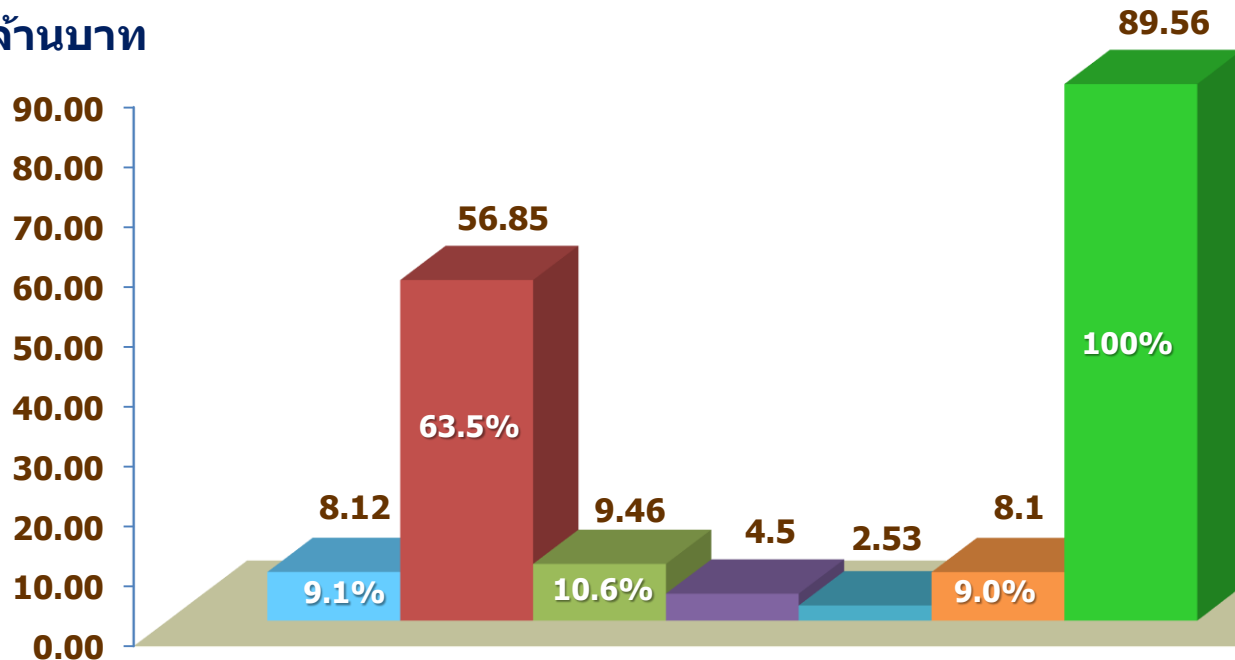
จำนวนผู้ใช้บริการ IPD ของรพ.ชลบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามกลุ่มสิทธิ

ราย



จำนวนค่ารักษาพยาบาลผู้ใช้บริการ IPD ของรพ.ชลบุรี เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามกลุ่มสิทธิ

ล้านบาท



หมายเหตุ ยอดนี้รวม
-UC รพ.ชลบุรี 16.3 ลบ./ด
-ปกส.รพ.ชลบุรี 6.5 ลบ./ด

■ เบิกจ่ายตรง ■ UC ■ ประกันสังคม ■ พ.ร.บ./ประกันชีวิต ■ ต่างด้าว/อื่นๆ ■ ข้าราชการ ■ รวม



2) ปัจจัยด้าน Purchaser

สิทธิประโยชน์	วิธีเรียกเก็บ	อัตราจ่าย
<ul style="list-style-type: none">• เจ็บป่วยทั่วไป• A/E• บริการเฉพาะโรค• ค่าใช้จ่ายสูง (ยา, อุปกรณ์)• โครงการพิเศษต่างๆ	<ul style="list-style-type: none">• E claim• Paper claim	<ul style="list-style-type: none">• เหมาจ่ายรายหัว• Fee for service• จ่ายตาม RW• Co-payment



3) ปัจจัยด้าน Provider

รพ.ชลบุรี...มีองค์ประกอบที่สนับสนุนการเรียกเก็บรายได้

- มีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ
- การบันทึกข้อมูล ครบถ้วน ถูกต้อง ต่อเนื่อง
- ผู้บริหารมีนโยบายและให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุน เรื่องการจัดเก็บรายได้
- มีทีมบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ด้านสิทธิและการจัดเก็บรายได้



3) ปัจจัยด้าน Provider (ต่อ)

รพ.ชลบุรี..มีองค์ประกอบที่เป็นอุปสรรคการเรียกเก็บรายได้

- ความซ้ำซ้อนของระบบงาน (segment/silo)
- การบูรณาการการทำงานร่วมกันที่เป็นรูปธรรม



2.อุบัติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และผลการตรวจสอบ



อุบัติเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

เมื่อสิ้นไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2560 ผลจากการตรวจสอบภายในพบว่า มีสถานะค้างการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลกรณีผู้ป่วยนอก เบิกจ่ายตรง สะสมมากกว่า 5 ปี เป็นจำนวนเงิน 239 ล้านบาท ณ สิ้นเดือนมีนาคม 2560 เพิ่มขึ้นเป็น 272 ล้านบาท ณ ถึงเดือนกรกฎาคม 2560

ผลการตรวจสอบ

สรุปผลการตรวจสอบการควบคุมภายในของเขตบริการสุขภาพที่ 6
วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 ด้านการจัดเก็บรายได้

1. การจัดทำทะเบียนควบคุมลูกหนี้รายตัวตามสิทธิทั้งหมด ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ยังไม่ครอบคลุมทุกสิทธิ
2. การตรวจสอบยืนยันยอด ระหว่างหน่วยเรียกเก็บและบัญชี ยังไม่ตรงกัน เนื่องจากแต่ละศูนย์เรียกเก็บไม่ได้ทำข้อมูลรายตัวส่งบัญชี
3. การเร่งรัดติดตามหนี้สิน ยังไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร
4. ไม่มีการตรวจสอบข้อมูลเรียกเก็บกับstatement



ผลการตรวจสอบ (ต่อ)

5. การบันทึกบัญชีรายได้เจ้าหนี้ยังไม่เป็นปัจจุบัน เพราะทุกหน่วยล่าช้า เรียกเก็บไม่ส่งข้อมูลให้ลงบัญชี
6. การจัดทำรายงานลูกหนี้คงเหลือเสนอผู้บริหารทราบ ยังจัดทำไม่ครบทุกสิทธิ
7. การสอบขั้นยอด ความมีอยู่จริงของลูกหนี้คงเหลือ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ กับกองทุนต่างๆหรือส่วนราชการ ยังไม่มีการสอบขั้นยอด
8. ยังไม่มีการสอบขั้นยอดลูกหนี้ในงบทดลองกับทะเบียนคุมลูกหนี้ การบันทึกบัญชีรายได้/ลูกหนี้ ยังไม่ปัจจุบัน



3.การดำเนินการแก้ไข



Retreat...ถอยกลับมาทบทวนเพื่อก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

1. **Re-structure...**ทบทวนและปรับโครงสร้างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บรายได้
2. **Re-view...**ทบทวนและปรับขั้นตอนการทำงาน
3. **Re-design...**ทบทวนและออกแบบการกำกับ ติดตาม กำหนด KPI รวมทั้งการรายงานข้อมูล

2.Re-view ... ทบทวนและปรับขั้นตอนการทำงาน



2.Re-view ...บทบาทและปรับขั้นตอนการทำงาน

Flowchart ระบบการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ รพ.ชลบุรี		
ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	KPI
1. ตรวจสอบสิทธิ	เวชระเบียน / ประกันสังคม Admission center	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับอนุมัติสิทธิถูกต้องทุกคน ทุกสิทธิ์ร้อยละ 100 จำนวนผู้ป่วยรอสรุปสิทธิ เท่ากับ 0
2. ลงทะเบียน	เวชระเบียน / ประกันสังคม Admission center	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้ใช้บริการที่ส่งไปใช้บริการผิดแผนก ผิดหอผู้ป่วย เท่ากับ 0
3. บริการ	หน่วยบริการ	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนรายการรักษาพยาบาลทุกกรณี เช่น ยา อุปกรณ์ วัสดุค่าบริการหัตถการต่างๆ ที่บันทึกลงใน e-phis ครบถ้วน ร้อยละ100 จำนวนรายการข้อมูลให้บริการของโปรแกรมเฉพาะโรคแต่ละกองทุนบันทึกครบถ้วน ร้อยละ100 จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับตรวจสอบการบันทึกค่ารักษาพยาบาล ถูกต้องตามสิทธิ ร้อยละ 100 จำนวนเงินที่ค้างชำระ รายวัน เท่ากับ 0 จำนวนเงินที่รท.ให้การอนุเคราะห์ไม่เกินร้อยละ ๕๐ ของจำนวนค่ารักษาพยาบาลที่ใช้บริการ ขออนุเคราะห์
4. สรุปค่ารักษา	จนท.บันทึกข้อมูล	
5. ชำระเงิน	จนท.การเงิน สังคมสงเคราะห์	
6. จำหน่ายกลับบ้าน	ห้องจ่ายยา/ห้องตรวจ/หอผู้ป่วย	
7. ปิดบัญชี (รายวัน)	ศูนย์คอมพิวเตอร์/จนท.บันทึกข้อมูล	
8. Audit chart	หอผู้ป่วย เวชระเบียน Auditor ศูนย์จำหน่ายและเรียกเก็บ	<ul style="list-style-type: none"> มีคำสั่งแต่งตั้งทีม Audit chart มีแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติ ระยะเวลาส่ง chart ไปยังหน่วยงาน มีแนวทางการปฏิบัติในการกำหนดระยะเวลาการสรุปข้อมูลผู้ป่วยเมื่อสิ้นสุดการรักษาพยาบาล ก่อนส่งให้ศูนย์เรียกเก็บ/ ศูนย์ประกันสุขภาพ จำนวนรายที่บันทึกผิดพลาด หักลดการถูกต้อง ระยะเวลาการลงบันทึกผิดพลาด หักลดการ
9. เรียกเก็บค่าบริการพยาบาล		
9.1 บันทึกข้อมูลในโปรแกรมเฉพาะโรค หรือของแต่ละกองทุน	หน่วยบริการที่เกี่ยวข้อง หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้ถูกบันทึกค่ารักษาพยาบาลในโปรแกรมเฉพาะโรค หรือของแต่ละกองทุน ครบถ้วน ร้อยละ 100
9.2 จัดทำทะเบียนคุมลูกหนี้ ค่ารักษาพยาบาล รายคน ทุกสิทธิ จำแนกบริการผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน	หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> มีทะเบียนคุมลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล รายตัว ทุกสิทธิ จำแนกบริการผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน



2.Re-view ... ทบทวนและปรับขั้นตอนการทำงาน (ต่อ)

Flowchart ระบบการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ รพ.ชลบุรี		
ขั้นตอน	ผู้เกี่ยวข้อง	KPI
9.3 บันทึกและจัดเตรียมเอกสารส่งหน่วยงานต้นสังกัดตามกติกาและกองทุน ทั้ง e-claim /paper claim	หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้ใช้บริการที่ถูกส่งเรียกเก็บค่าบริการพยาบาล ทุกสิทธิ ครบถ้วน ร้อยละ 100 - ระยะเวลาเรียกเก็บค่าบริการกรณี e-claim ภายใน 30 วัน หลังD/C กรณี paper-claim ภายใน 45 วัน หลังD/C กรณีอื่นๆ ขึ้นกับข้อตกลง ของเขต/จังหวัด
9.4 ตั้งลูกหนี้ - สำเนาfile/เอกสารให้กลุ่มงานบัญชี	หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผู้ใช้บริการที่ได้รับการตั้งลูกหนี้ค่าบริการพยาบาล ทุกสิทธิ ครบถ้วน ร้อยละ 100
9.5 ตรวจสอบผลการเรียกเก็บจาก file REP และตั้งยอดเป็นรายได้พึงรับ - กรณีไม่ผ่าน (ติดcode error/deny) ดำเนินการแก้ไขและส่งเรียกเก็บซ้ำ	หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนรายได้ถูกปฏิเสธการจ่ายลดลง - จำนวนเงินที่เรียกเก็บ ครบถ้วน
10. รับเงินค่าบริการพยาบาล		
10.1 ออกใบเสร็จรับเงินที่มีการโอนเงินค่าบริการพยาบาลและสำเนาส่งให้หน่วยจัดเก็บรายได้ และกลุ่มงานบัญชี	กลุ่มงานการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - ออกใบเสร็จรับเงิน ภายใน 3 วัน หลังมีเงินโอนเข้ารพ.
10.2 กระทบยอดเงินพึงรับกับเงินที่ได้รับ	กลุ่มงานการเงิน	
10.2 ตัดยอดลูกหนี้ค่าบริการพยาบาลตามใบเสร็จรับเงิน/ในทะเบียนคุมลูกหนี้รายตัว รายสิทธิ ให้เป็นปัจจุบัน ทั้ง e-claim และpaper claim	กลุ่มงานบัญชี	<ul style="list-style-type: none"> - ส่วนต่างของค่าบริการพยาบาล รายคน รายสิทธิ
10.3 รายงานการจัดเก็บรายได้ค่าบริการพยาบาล ตามสิทธิ เสนอต่อผู้บริหารของหน่วยงาน	หน่วยจัดเก็บรายได้	<ul style="list-style-type: none"> - ทุก ๓ เดือน
11. เฝ้ารัดติดตามค่าบริการพยาบาลที่ยังไม่ได้รับ (ทวงหนี้)	กลุ่มงานการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - หนี้ค้างจ่ายจากลูกหนี้ เป็น 0
12. ปิดบัญชีลูกหนี้	กลุ่มงานบัญชี	
12.1 ปิดบัญชี รายคน ทุกสิทธิที่ได้รับเงินครบถ้วน		12.1 จำนวนเงิน บาท/ราย ที่ให้บริการทุกสิทธิ
12.2 ตัดหนี้สูญ รายคน รายสิทธิ กรณีปฏิเสธการจ่าย หลังดำเนินการอุทธรณ์ แล้วไม่ผ่าน		12.2 จำนวนเงินหนี้สูญทุกสิทธิที่ได้รับชำระไม่ครบ
12.3 สรุปบัญชีลูกหนี้ค้างเหลือ		12.3 จำนวนลูกหนี้ บาท/ราย ที่ยังไม่ได้ชำระเงิน
12.4 จัดทำรายงาน เสนอผู้บริหาร		12.4 จำนวนรายงานงบการเงิน รายเดือน



3.Re-design...ทบทวนและออกแบบการกำกับ ติดตาม

กำหนด KPI เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้

KPI1 : เรียกเก็บครบ (100%)

- VN , AN เรียกเก็บได้ครบทุกสิทธิ ทุกกองทุน

KPI2 : เรียกเก็บทันเวลา (30วัน / 45 วัน)

- เรียกเก็บทันเวลา 30 วัน IP ทุกสิทธิ (กรณี ปกส 45 วัน) (e-claim)
- เรียกเก็บทันเวลา 45 วัน OPD ทุกสิทธิ (paper claim)

KPI3 : ติด error ลดลงเรื่อยๆ

- ค่าเฉลี่ย % error 6 เดือนย้อนหลัง เป็นตัวตั้งของแต่ละกองทุน

KPI4 : ผลต่างค่ารักษาพยาบาลที่ได้รับกับที่เกิดขึ้นจริง ไม่เกิน 70%



สิทธิ	ผู้ใช้บริการ ทั้งหมด(ราย)	ค่า รักษาพยาบาล ทั้งหมด(บาท)	KPI เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล				
			ครบถ้วน (N)	ทันเวลา(N)			
				<30d	>30d	>45d	>60d
UC	2,168	38,743,004					
UC_ประกันสุขภาพ (ในจังหวัด)	689	17,449,779	689				
UC_ประกันสุขภาพ (รพ.ชลบุรี)	711	10,633,344	711				
UC_ประกันสุขภาพ อุบลราชธานี/อุบลราชธานี (นอกจังหวัด)	237	3,674,895	237				
UC_ประกันสุขภาพ (นอกจังหวัด)	145	5,367,850	145				
UC_ประกันสุขภาพ (เด็กแรกเกิด)	386	1,617,136	386				
เบิกจ่ายตรง	202	4,870,502					
ผู้ป่วยในเบิกจ่ายตรง	183	4,546,073	181	180	1		
เบิกจ่ายตรง อพท.	19	324,429	19	19			
ประกันสังคม	379	7,056,841					
ประกันสังคม (รพ.ชลบุรี)	275	5,067,384					
ประกันสังคม (ต่าง รพ.)	72	1,550,686	72	43	22	5	2
ประกันสังคม (72 ชั่วโมง)	23	330,771	23	11	8	3	1
กองทุนเงินทดแทน	4	51,345	4	0	1		3
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	2	32,652	2	2			
ทุพพลภาพ สปส.	3	24,003	3	0	3		
ประกันสุขภาพ ภาคสมัครใจ	160	3,059,663					
พรบ. เบื้องต้น (เฉพาะหน่วยงาน)	116	2,103,724	114	82	10	11	11
ประกันชีวิต (เฉพาะหน่วยงาน)	30	614,735	30	20	8	1	1
พรบ. ส่วนเกิน (เฉพาะหน่วยงาน)	14	341,204	14	2	0	8	4
ต่างตัว	57	900,218					
ต่างตัว นอก รพ.ชลบุรี (ขึ้นทะเบียน)	20	409,386	20	20			
ต่างตัว รพ.ชลบุรี ตรวจรักษาโรค	37	490,832	37	37			
เบิกต้นสังกัด	37	879,082					
ต้นสังกัด (รัฐวิสาหกิจ)	18	554,653	17	16		1	
ต้นสังกัด (องค์กรส่วนท้องถิ่น)	19	324,429	19	19			

ตัวอย่าง KPI1, KPI2 เดือนตุลาคม 2560 IP



3.Re-design... ทบทวนและออกแบบการกำกับ ติดตาม (ต่อ)

รายงานสรุปประสิทธิภาพการกำกับรายได้ โรงพยาบาลชลบุรี

เดือน.....พ.ศ.....

ประเภทบริการ บริการผู้ป่วยนอก บริการผู้ป่วยใน

สิทธิการรักษา	[1]	[2]	[3]		[4] = [1]+[2] - [3]	[5]		[6]		[7]
	ค้างยอดเดิม	ค่าใช้จ่ายจริง	เงินพึงรับ		ยังไม่ได้เรียกเก็บ/รออุทธรณ์	เงินที่ได้รับจริง		สถานะค้างชำระ		หมายเหตุ
	บาท	บาท	เลขที่งวด/ชบ	บาท		เลขที่งวด/ชบ	บาท	clear	ค้างชำระ	
1. กลุ่มเรียกเก็บตามระเบียบกองทุน										
1.1 สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ										
1.1.1 ผู้ป่วยนอกเบิกจ่ายตรง										
1.1.2 เบิกจ่ายตรง สป.ก.										
1.1.3 เบิกคืนสังคม (รัฐวิสาหกิจ/ครูเอกชน/อปท.)										
1.2 สิทธิหลักประกันสุขภาพ										
1.2.1 UC ประกันสุขภาพ (ในจังหวัด)										
- เจ็บป่วยทั่วไป										
- อุทธรณ์/อุบัติเหตุ										
- ผู้พิการ พ.74										
- ผู้พิการ พ.74 รพ.เมื่องคณูสี										
1.2.2 UC ประกันสุขภาพ (นอกจังหวัด)										
- เจ็บป่วยทั่วไป										
- อุทธรณ์/อุบัติเหตุ										
- ผู้พิการ พ.74										
1.2.3 โครงการเฉพาะโรค (DMIS)										
1.2.4 ประกันสุขภาพ อื่นๆ (สิทธิว่าง/สิทธิแรกเกิด/ทหารผ่านศึก/รพ.ในเครือกรมแพทย์ทหารเรือ ,ทหารอากาศ)										
1.3 สิทธิประกันสังคม										
1.3.1 ประกันสังคม (ต่าง รพ.)										
1.3.2 ประกันสังคม (72 ชั่วโมง)										
1.3.3 ผู้พลรภาพ สป.ก.										
1.3.4 กองทุนเงินทดแทน										



รายงานสรุปประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลชลบุรี

หน่วยที่รับผิดชอบ	DBS		หน่วยเรียกเก็บ		บัญชี		หมายเหตุ
สิทธิการรักษา	ค่าใช้จ่ายจริง		ยอดเรียกเก็บทั้งหมด		ถูกหักคงเหลือ		
	ราย/ครั้ง	บาท	ราย/ครั้ง	บาท	ราย/ครั้ง	บาท	
1. สิทธิเบิกจ่ายตรง							
บริการผู้ป่วยนอก							
ต.ค.2560	9,358	22,943,549	8,536	19,651,885	204	907,347	ณ 9 มี.ค.2561
พ.ย.2560	9,731	25,200,519	8,818	21,303,791	243	1,204,977	ณ 9 มี.ค.2561
ธ.ค.2560	8,765	23,143,514	7,961	19,575,427	1,300	3,579,782	ณ 9 มี.ค.2561
บริการผู้ป่วยใน							
ต.ค.2560	231	7,303,011	231	6,823,103	0	0	4 ธค60
พ.ย.2560	219	8,158,883	219	7,812,966	1	253,929	10มค61
ธ.ค.2560	219	8,159,123	219	7,815,278	0	0	27กพ61
2. สิทธิหลักประกันสุขภาพ							
บริการผู้ป่วยใน							
ต.ค.2560	2,813	76,451,408	2,801	50,351,989	24	1,237,222	ณ 8 มี.ค.2561
พ.ย.2560	2,717	102,131,252	2,686	42,241,841	34	2,284,447	ณ 8 มี.ค.2561
ธ.ค.2560	2,762	71,006,038	2,738	44,250,166	39	2,307,460	ณ 8 มี.ค.2561
1.3 สิทธิประกันสังคม							
บริการผู้ป่วยนอก							
ต.ค.2560	478	941,014	460	701,241	289	509,414	25 ก.พ. 61
พ.ย.2560	502	1,390,167	474	855,403	358	830,616	28 ก.พ. 61
ธ.ค.2560	456	1,108,364	435	614,585	429	866,060	28 ก.พ. 61
บริการผู้ป่วยใน							
ต.ค.2560	87	3,021,204	86	2,998,236	70	2,296,899	21 ก.พ. 61
พ.ย.2560	93	3,117,640	92	3,120,769	90	3,079,910	21 ก.พ. 61
ธ.ค.2560	74	2,885,932	74	2,885,883	71	2,861,094	26 ก.พ. 61



Roadmap

4. การพัฒนาต่อยอด

Step ต่อไปของการพัฒนา ระบบจัดเก็บรายได้ ของ รพ.ชลบุรี
คือ การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย (Unit cost)

- ในภาพรวม
- รายสิทธิ
- รายโรค ราย procedure ในกลุ่ม high cost

Question & Answer

นำเสนอด้วยความเคารพ

