

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบเรียกเก็บเงินสดเชย
คำรักษาพยาบาล ผู้ป่วยโครงการหลักประกันสุขภาพ
ถ้วนหน้าของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

นางเพ็ญพิศ วงศ์สุวรรณ

รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

บทคัดย่อ

คว้าวอิสระ เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบเรียกเก็บเงินหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาผู้ป่วยโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบเรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มประชากรที่เรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยโครงการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย จำนวนตัวอย่างของจำนวนตัวอย่าง 133 ราย โดยทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้งาน

อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

บทคัดย่อ

คว้าวอิสระ เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบเรียกเก็บเงินหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาผู้ป่วยโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบเรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มประชากรที่เรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยโครงการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย จำนวนตัวอย่างของจำนวนตัวอย่าง 133 ราย โดยทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้งาน

อาจารย์ ดร.พนม กุณาวงค์

บทคัดย่อ

คว้าวอิสระ เรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบเรียกเก็บเงินหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาผู้ป่วยโครงการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบเรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มประชากรที่เรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยโครงการหลักประกันสุขภาพของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 200 ราย จำนวนตัวอย่างของจำนวนตัวอย่าง 133 ราย โดยทำสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้ใช้งาน

ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านโครงสร้างส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเรียกเก็บเงินชดเชยค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วย โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า รูปแบบของ โครงสร้างองค์กรมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการสูง มีการแบ่งงานตามความรับผิดชอบ อย่างชัดเจน และมอบหมายงานตามความชำนาญเฉพาะด้าน อีกทั้งหน่วยงานต่างๆ ยังมีการประสาน การทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย มีการจัดสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนทำให้ลดความซ้ำซ้อนใน การปฏิบัติงานได้อีกด้วย ส่งผลให้การบริหารงานขององค์กรประสบความสำเร็จและเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ อีกทั้งยังเกิดความคล่องตัวในการทำงาน

นอกจากนั้น ปัจจัยด้านบุคลากรก็ยังส่งผลต่อความสำเร็จอีกปัจจัยหนึ่ง กล่าวคือ บุคลากรของ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีความเชื่อมั่น และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย อย่างเคร่งครัด รวมไปถึงบุคลากรมีความความรู้ ความสามารถและมีทักษะความเชี่ยวชาญใน การทำงานเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร และปัจจัยด้านบุคลากร จึงเป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญและยังส่งผลต่อความสำเร็จในนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบงานอีกด้วย

ข้อเสนอแนะการศึกษารูปได้ดังนี้

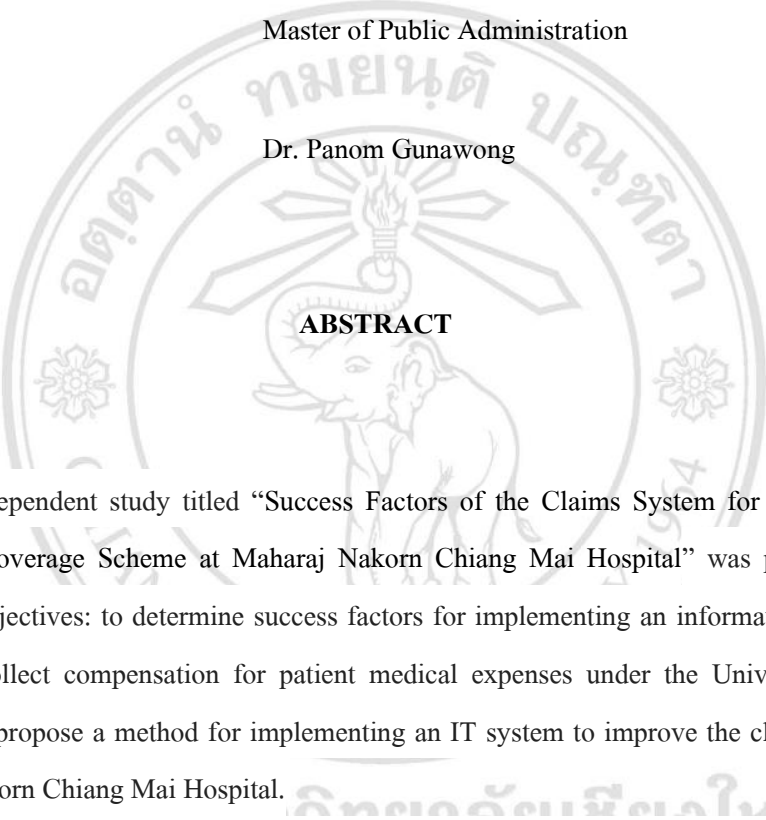
- 1) องค์กรควรมีการสรรหาและคัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ
- 2) องค์กรควรมีการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่ เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาปริมาณงานมากกว่าจำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจจะ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้
- 3) ควรมีการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นประจำและต่อเนื่องทุกปี และให้ถือว่าเป็นแผนฝึกอบรม ประจำปีขององค์กร เพื่อเป็นการฝึกทบทวนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ในการใช้งานของระบบ สารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพิ่มขึ้น
- 4) ควรปรับโครงสร้างองค์กรให้มุ่งเน้นการกระจายอำนาจ ลดสายบังคับให้น้อยลง เพื่อเป็น การลดความซ้ำซ้อนในการสั่งการและทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีความคล่องตัวและความ รวดเร็วในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

Independent Study Title Success Factors of Claim System for Patients Under the Universal Coverage Scheme at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital

Author Mrs. Pleanpis Wongsuwan

Degree Master of Public Administration

Advisor Dr. Panom Gunawong



ABSTRACT

The independent study titled “Success Factors of the Claims System for Patients Under the Universal Coverage Scheme at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital” was performed with the following objectives: to determine success factors for implementing an information technology IT system to collect compensation for patient medical expenses under the Universal Coverage Scheme, and to propose a method for implementing an IT system to improve the claims system of the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital.

Quantitative data were collected from 200 personnel involved in the claims system to collect compensation for patient medical expenses under the Universal Coverage Scheme at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. A sample size of 133 cases was obtained using a Yamane’s formula. Random sampling was done from a population among various divisions in the hospital involved in the claims system. Data were analyzed using the Statistical Package for Public Administration Research to obtain descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics used to test the hypothesis employed multiple regression. The significance level of statistical testing was set at 0.05 for determining the quality of services from data obtained by questionnaire.

The results demonstrated that two important factors that determined the success of implementing an IT system for collecting patient medical expenses under the Universal Coverage Scheme at the Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital: an organization's structure and its workforce. A favorable organizational structure included an agile administration structure, clear division of responsibility and job allocation based on personnel expertise. A collaborative network among different divisions and a clear chain of command also reduced work process redundancy leading to a successful organizational administration and an increased management efficiency and work flexibility.

An organization's workforce is another important factor for a successful claims system. The hospital personnel's confidence and dedication to accomplish assignments, as well as their knowledge, competency and ability to work as a team, were all part of the workforce factor.

Results from this study lead to the following recommendations:

- 1) A workforce should be recruited and placed based on the requirements of a particular work position.
- 2) An organization should assess staffing levels required for work processes of IT system to prevent a negative impact on work efficiency.
- 3) Workforce training should be part of an organization's annual action plan to provide the necessary skills and competencies required for workforce to perform work processes in the IT system.
- 4) A decentralized organization structure is preferable to reduce redundancy of work processes and administrative steps, resulting in an agile and streamlined work system.

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved