

การพัฒนาแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาล
โรงพยาบาลต่างอย จังหวัดสกลนคร

Development of Revenue Collection System Model Using Audit Program

Medical Treatment Debtor Information Tao Ngoi Hospital Sakon Nakhon Province.

(Received: September 17,2025 ; Revised: September 28,2025 ; Accepted: September 29,2025)

สรวงสุดา บุษชา¹

Suangsuda Boochoa¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาสภาพปัญหาปัจจุบันของระบบจัดเก็บรายได้และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาล 2) พัฒนารูปแบบระบบจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ 3) เพื่อประเมินผลระบบที่พัฒนาขึ้นของโรงพยาบาลต่างอย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) โดยใช้แนวคิดการพัฒนาระบบ 4 ขั้นตอน แบ่งเป็น 3 ระยะ เครื่องมือวิจัยประกอบด้วย โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาลที่พัฒนาขึ้น และแบบประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับผิดชอบงานเรียกเก็บจัดเก็บรายได้แต่ละกองทุนโรงพยาบาลต่างอยและผู้รับผิดชอบงานคำรักษาพยาบาลแต่ละกองทุนย่อย โรงพยาบาลต่างอย รวมจำนวน 30 คน ดำเนินการระหว่าง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม และแบบบันทึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ Paired t-test

ผลการวิจัย: ผลการศึกษาสภาพปัญหาในระยะ1 พบสาเหตุของการคลาดเคลื่อนของข้อมูลจากปัจจัยด้านบุคลากร (จำนวนน้อย ขาดทักษะ/ความรู้ ขาดแรงจูงใจ) งบประมาณ อุปกรณ์ (ขาดโปรแกรมสนับสนุน) และการบริหารจัดการ ไม่มีการจัดโครงสร้างที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีปัญหาเฉพาะในด้านโครงสร้าง, ระบบงาน, การบันทึกข้อมูล (Care), การบันทึกรหัส (Code), ระบบเบิกจ่าย (Claim) และการบันทึกบัญชี (Account) ที่ยังไม่สมบูรณ์ ระยะที่ 2 การพัฒนาระบบ มีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพ กำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนและคณะทำงานบริหารการเงินการคลัง (CFO) เพื่อทบทวนแนวทางเพิ่มศักยภาพบุคลากรและการใช้เทคโนโลยี มีการพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาลขึ้น เพื่อปรับปรุงรูปแบบการการจัดเก็บรายได้ การรายงานการเรียกเก็บและลูกหนี้คำรักษาพยาบาลตามผังบัญชี โดยเน้นความถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อกำหนดของทุกกองทุน ระยะที่ 3 ขั้นการนำระบบไปปฏิบัติและประเมินผลการพัฒนา เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน มีคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 2.83 คะแนน รองลงมาคือ การตรวจสอบและการบันทึกบัญชีลูกหนี้คำรักษาพยาบาล 2.60 คะแนน และการเรียกเก็บคำรักษาพยาบาล 2.40 คะแนน ตามลำดับ จะเห็นว่าการพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพของรูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้ดีขึ้น และผลของระยะเวลาถ่วงเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC คือ 51 วัน สิทธิข้าราชการ 61 วัน และ สิทธิประกันสังคม 79 วัน ผ่านเกณฑ์การประเมิน

คำสำคัญ: ระบบการจัดเก็บรายได้, ระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาล, โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษา

Abstract

This study primarily aimed to 1) investigate the current state and analyze problems within Tao Ngoi Hospital's revenue collection and medical treatment debtor information verification systems 2) develop a revenue collection system model utilizing a medical treatment debtor information monitoring program for the hospital 3) evaluate the effectiveness of the developed system at Tao Ngoi Hospital. This was a Research and Development (R&D) study, adopting a four-phase system development approach. The research was conducted over seven months, from December 2024 to August 2025. Key research instruments included the newly developed medical treatment debtor information monitoring program and a performance evaluation questionnaire for revenue collection operations. The questionnaire, comprising 20 items on a rating scale, was developed based on literature review and related research. The sample consisted of 30 personnel responsible for revenue collection and healthcare sub-fund management at

¹ นักสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มงานประกันสุขภาพยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลต่างอย จ.สกลนคร

Tao Ngoi Hospital. Data were collected using questionnaires, open-ended questions for focus group discussions, and record forms. Quantitative data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Paired t-tests were employed to compare mean differences.

Results: The study results from Phase 1 identified the root causes of data inaccuracy as being related to personnel (insufficient staff, lack of skills/knowledge, low motivation), budget, equipment (lack of supporting software), and management (unclear structure). Specific problems were also found in the system's structure, workflow, and the completeness of data recording (Care), coding (Code), claiming (Claim), and accounting (Account). In Phase 2, a Quality Revenue Collection Center Committee and a Chief Financial Officer (CFO) Committee were appointed to improve staff capacity and technology adoption. A medical debt data verification program was developed to enhance the revenue collection process, reporting, and medical debt accounting in accordance with the chart of accounts, focusing on accuracy and completeness. The evaluation in Phase 3 showed that the developed system significantly improved operational efficiency and quality, with an average score increase of 2.83 points. This was followed by improvements in medical debt verification and accounting (2.60 points), and revenue collection (2.40 points). The average collection time for UC patients was reduced to 51 days, for civil servants to 61 days, and for social security patients to 79 days, all of which met the evaluation criteria.

Keywords: Revenue collection system, Medical treatment debtor information system, Medical treatment debtor information monitoring program

บทนำ

ปัจจุบันระบบสาธารณสุขของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงจากที่สถานพยาบาลเคยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐในการให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยผู้ป่วยมารับบริการจะจ่ายค่าบริการตามที่สถานพยาบาลเรียกเก็บและการดำเนินการจะมีคุณภาพหรือไม่จะกำไรหรือขาดทุน สถานพยาบาลยังสามารถดำเนินกิจการอยู่ได้ด้วยเงินงบประมาณจากทางรัฐบาล กองเศรษฐกิจสุขภาพและหลักประกันสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข ได้มุ่งเน้นความถูกต้องของระบบบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลมีความสำคัญอย่างมากสำหรับโรงพยาบาลหรือสถานพยาบาล เพราะเกี่ยวข้องกับการติดตามและเรียกเก็บ ข้อผิดพลาดอาจทำให้เกิดปัญหาทางการเงิน¹ ดังนั้นระบบบัญชีลูกหนี้ควรมีความถูกต้องและมีมาตรฐานสูง ระบบการจัดเก็บรายได้หลักของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ระบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ ระบบประกันสังคม และระบบหลักประกันถ้วนหน้า ซึ่งเป็นระบบประกันสุขภาพหลักในประเทศ³

โรงพยาบาลมีความท้าทายในการบริหารจัดการรายได้และควบคุมหนี้สินที่เกิดจากค่ารักษาพยาบาล โดยเฉพาะการเรียกเก็บจากกองทุนสุขภาพต่างๆ การขาดระบบตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ที่มีประสิทธิภาพอาจนำไปสู่ปัญหาการสูญเสยรายได้และเพิ่มภาระในการบริหารจัดการ การจัดเก็บรายได้ในโรงพยาบาลมีความสำคัญมากต่อการบริหารจัดการการเงินและคุณภาพการบริการ การบริหารจัดการที่ไม่ดีจะส่งผลกระทบต่อหลายด้านทั้งทางการเงิน การบริการ คุณภาพของบุคลากร และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ดังนั้น การพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสนใจและลงมือทำอย่างจริงจัง ปัญหาที่สำคัญของระบบจัดเก็บรายได้โรงพยาบาลมีหลายด้านที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและรายได้ของโรงพยาบาล เช่น ข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน การขาดระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความไม่สอดคล้องของนโยบายและกฎระเบียบ การขาดการฝึกอบรมและการสนับสนุนพนักงาน ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีอาจทำให้ โรงพยาบาลไม่สามารถเข้าใจแนวโน้มและปัญหาในระบบการจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียกเก็บลูกหนี้ค่า

รักษาพยาบาลจากกองทุนหลักประกันสุขภาพล่าช้า การจัดทำทะเบียนลูกหนี้ค่ารักษา พยาบาลไม่ครบถ้วน การให้สิทธิ การรักษาไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลที่ล่าช้าเป็นผลจากข้อมูลการรักษาพยาบาลที่ไม่ผ่านการตรวจสอบการเบิกจ่าย การแก้ไขปัญหาลำนี้ต้องการการวางแผน และการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้และการบริการที่ดีขึ้นให้กับผู้ป่วย²

ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนั้นเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการการเงินและบริการด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบเหล่านี้ช่วยให้การดำเนินงาน เป็นไปอย่างราบรื่น ลดความผิดพลาดในการเรียกเก็บเงินและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยได้อย่างมาก ระบบสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลที่ใช้ในการลงทะเบียนผู้ป่วย บันทึกข้อมูลการรักษา และตรวจสอบสิทธิ (HOSxP) ระบบที่ใช้ในการส่งข้อมูลการเบิกค่ารักษาพยาบาลไปยังหน่วยงานรัฐ เช่น สปสช. (E-Claim) และ Financial Data Hub⁴

โรงพยาบาลเต่างอย มีรายได้หลักของโรงพยาบาลแบ่งออกเป็นหลายประเภทตามแหล่งที่มาและกระบวนการจัดเก็บ มีกระบวนการจัดเก็บรายได้ การเรียกเก็บเงินและออกใบแจ้งหนี้ การส่งข้อมูลและเบิกค่ารักษาพยาบาล การกระทบยอดและติดตามหนี้ ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยในกระบวนการของศูนย์จัดเก็บรายได้ คือ การตั้งหนี้ที่ไม่ถูกต้องกับข้อกำหนดแต่ละกองทุน ก่อให้เกิดปัญหาทั้งในด้านการเงิน การดำเนินงาน และความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลนำไปสู่ปัญหาการรายงานลูกหนี้การสอบทานหนี้การเรียกเก็บ ค่ารักษา พยาบาลไม่ถูกต้องตลอดจนกระบวนการทางบัญชีในการควบคุมทะเบียนลูกหนี้หลังจากได้รับการชดเชยค่ารักษาพยาบาลรายบุคคลในแต่ละสิทธิการรักษา ซึ่งในการทำงาน พบว่า กระบวนการควบคุมทะเบียนลูกหนี้ค่ารักษา พยาบาลมีความเกี่ยวพันกันในหลายส่วนงานและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่มีความยุ่งยาก

ซับซ้อนหากเกิดข้อผิดพลาดของยอดลูกหนี้ ค่ารักษาพยาบาล งานประกันสุขภาพและงานบัญชี ได้ยอดชดเชยรายได้จากค่ารักษาพยาบาลที่ไม่ตรงกัน เกิดกระบวนการตรวจสอบที่มีความซ้ำซ้อนขึ้น ปัญหาจากการตั้งหนี้ผิดพลาดดังกล่าวอาจส่งผลดังนี้ การปฏิเสธการจ่ายเงินจากกองทุน เกิดหนี้สูญหรือหนี้เสีย ส่งผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงิน เพิ่มภาระงานและต้นทุนในการบริหาร ความเสี่ยงด้านกฎหมายและความน่าเชื่อถือและส่งผลกระทบต่อการจัดสรรงบประมาณในอนาคต⁵

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มความแม่นยำและลดความซับซ้อนโดยใช้โปรแกรม ที่พัฒนาในการบริหารจัดการศูนย์จัดเก็บรายได้ การบริหารลูกหนี้ และการบริหารรายได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์จัดเก็บรายได้ให้เต็มที่ ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างการทำงานของศูนย์จัดเก็บรายได้และการรายงานทางการเงินการบัญชี เพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลการเรียกเก็บรายได้ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาล เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการจัดเก็บรายได้ในระบบสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และระบบหลักประกันถ้วนหน้า² จากข้อมูลดังกล่าว การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นนอกจากนี้ยังลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน จึงเป็นตัวช่วยหนึ่งในด้านการบริหารจัดการลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลให้มีความถูกต้องและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันต่อความต้องการใช้งาน ในกระบวนการของการบริหารจัดการลูกหนี้ที่เป็นระบบมากขึ้นของงานประกันสุขภาพฯ รวมถึงการติดตามหนี้ค้างชำระค่ารักษาพยาบาล จากปัญหาในกระบวนการของการบริหารจัดการลูกหนี้⁶ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาศึกษาในเรื่องการพัฒนาแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลเต่างอย ทำการพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลเต่างอยขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ค่ารักษาพยาบาล

และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถานะหนี้ของโรงพยาบาล
อย่างเป็นระบบ รวมถึงรายงานลูกหนี้ประจำวันและ
ประจำเดือน ติดตามการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล
ของกองทุนต่าง ๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการติดตาม
หนี้ ค่ารักษาพยาบาลได้ทันตามกำหนดและการ
กระทบยอดหนี้ค่ารักษาพยาบาลของงานประกัน
สุขภาพฯ กับงานการเงินและบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน
ก่อนเข้าสู่กระบวนการถัดไปของศูนย์จัดเก็บรายได้
และสามารถเห็นภาพรวมสถานะทางการเงินของ
โรงพยาบาลต่างอยได้เป็นปัจจุบัน ทำให้รับมือและ
จัดการปัญหาทางการเงินได้อย่างทันท่วงที นำไปสู่
การบริหารจัดการการเงินการคลังของโรงพยาบาลที่มี
ประสิทธิภาพพร้อมทั้งรักษาสถานะทางการเงินที่
ยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาสถานการณ์ กระบวนการพัฒนา
และประเมินผลระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้
โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษา พยาบาล
โรงพยาบาลต่างอย จังหวัดสกลนคร

วิธีการศึกษา

รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย
และพัฒนา (Research & Development) เพื่อศึกษา
การพัฒนาแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้
โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่า
รักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย อำเภอต่างอย
จังหวัดสกลนคร โดยครอบคลุมถึงกระบวนการของ
ระบบการจัดเก็บรายได้และการบริหารจัดการลูกหนี้
ค่ารักษาพยาบาลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการเรียก
เก็บค่ารักษาพยาบาลแต่ละกองทุนของศูนย์จัดเก็บ
รายได้โรงพยาบาล ระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.
2568 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2568 โดยใช้แนวคิด
ขั้นตอนของการพัฒนาระบบ ประกอบด้วย ขั้นตอนการ
วางแผนระบบ ขั้นตอนการศึกษาความต้องการของระบบ
ขั้นตอนการพัฒนาระบบ และขั้นตอนการนำระบบไปปฏิบัติ
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และการ

ตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาล
ต่างอย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์จัดเก็บรายได้
โรงพยาบาลต่างอย ระบบข้อมูลที่ใช้ในการบันทึก
และตรวจสอบการจัดเก็บรายได้

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับผิดชอบงานเรียกเก็บ
จัดเก็บรายได้แต่ละกองทุนค่ารักษาพยาบาล
โรงพยาบาลต่างอย จำนวน 15 คน ผู้รับผิดชอบงาน
ค่ารักษาพยาบาลของแต่ละกองทุนย่อย โรงพยาบาล
ต่างอย จำนวน 15 คน รวมจำนวน 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ได้แก่
ระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมโปรแกรม
ตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล ซึ่ง
ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยได้ร่วมกันพัฒนาขึ้นจากการ
ระดมสมองและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ได้แก่ แบบประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน
การจัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลต่างอย จังหวัด
สกลนคร ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยการ ทบทวน
วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยตัว
แปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดและประสบ
การณ์การทำงาน เพื่อประเมินการปฏิบัติใน
กระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเรียกเก็บ การ
บริหารจัดการลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลรวมถึงการ
ติดตามลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลอย่างเป็นระบบ
เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถปรับปรุงการบริหาร
จัดการหนี้ค่ารักษาพยาบาลและเพิ่มประสิทธิภาพใน
การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ จำนวน 20 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

3) แนวคำถามสำหรับการสนทนากลุ่ม
ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ แนวคำถามการสนทนา
กลุ่ม ในระยะศึกษาสถานการณ์ และระยะทดลองการ
พัฒนาระบบบริการลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย เครื่องมือที่
ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิง

เนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน สำหรับแบบประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ ได้มีการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการทดสอบสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาชได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .80

วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ ศึกษาสภาพปัจจุบันและวิเคราะห์ปัญหากระบวนการจัดเก็บรายได้เพื่อพัฒนารูปแบบโดยใช้โปรแกรมช่วยในการตรวจสอบ 1) รวบรวมข้อมูลจากระบบสารสนเทศศูนย์จัดเก็บรายได้โรงพยาบาลต่างอย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 โดยใช้แบบบันทึกข้อมูลการจัดเก็บรายได้ของศูนย์จัดเก็บรายได้ แยกรายกองทุนและแบบประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลต่างอย จังหวัดสกลนคร 2) สัมภาษณ์ คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบงานเรียกเก็บจัดเก็บรายได้แต่ละกองทุน ค่ายรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย จำนวน 15 คน 3) สันทนาการกลุ่มผู้รับผิดชอบงานเรียกเก็บจัดเก็บรายได้แต่ละกองทุนค่ายรักษาพยาบาล จำนวน 15 คน และผู้รับผิดชอบงานค่ายรักษาพยาบาลของแต่ละกองทุนย่อย จำนวน 15 คน รวมจำนวน 30 คน โรงพยาบาลต่างอย แนวคำถามสำหรับสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus group discussion guideline) ซึ่งเป็นการสนทนาเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์การดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำมาซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาศูนย์จัดเก็บรายได้โรงพยาบาลต่างอย

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบระบบจัดเก็บรายได้โดยการพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย มาใช้ซึ่ง ได้นำประเด็นปัญหาที่ได้จากการวิเคราะห์สถานการณ์มาสะท้อนในการประชุมกลุ่มบุคลากร ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องและทำการสนทนากลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ในการตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาล หลังจากนั้นดำเนินการวางแผน (Action plan) ลงมือปฏิบัติ สังเกต และสะท้อนการ

ปฏิบัติร่วมกันกับผู้รับผิดชอบงานศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลต่างอย คณะกรรมการศูนย์จัดเก็บรายได้ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อดำเนินการพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย มาช่วยในการตรวจสอบ ซึ่งผู้ร่วมวิจัยและผู้ร่วมกิจกรรมมีการสรุปผลการดำเนินการและข้อเสนอแนะเพื่อวางแผนแก้ไขปัญหาดำเนินไปและพัฒนาโปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอยต่อไป

ระยะที่ 3 การนำระบบไปปฏิบัติและประเมินผลดำเนินการไปพร้อมกับการพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย โดยประเมินจาก 1)ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้ค่ายรักษาพยาบาลแยกรายกองทุน ซึ่งมีเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลัง Total Performance Score ประกอบด้วย ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC ≤ 60 วัน ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการ ≤ 60 วัน และ ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิประกันสังคม ≤ 120 วัน 2)การบริหารจัดการลูกหนี้ค่ายรักษาพยาบาลค้างชำระของโรงพยาบาล แยกรายกองทุนที่เป็นปัจจุบัน 3) ผลการดำเนินการตามแนวทางพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลชุมชน โดยใช้คะแนนตามเกณฑ์การประเมิน Total Performance Score

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เนื้อหา (Content analysis) และการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ Paired t-test

จริยธรรมการวิจัย งานวิจัยนี้ได้ผ่านการพิจารณารับรองและอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร โดยได้คำนึงถึงหลักความเป็น อิสระ ความเท่าเทียมและความเป็นธรรมต่อผู้ร่วมโครงการ และได้ระมัดระวังในการเก็บข้อมูลเป็นความลับโดยการให้ รหัสแทนชื่อผู้ให้ข้อมูล

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาระยะที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 20 คน ร้อยละ 66.70 ส่วนใหญ่มีอายุ 36-40 ปี ร้อยละ 43.33 รองลงมาอายุ 31-35 ปี และ อายุ 25-30 ปี ร้อยละ 20.00 และ 16.68 ตามลำดับ ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.67 และมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน (ปี) 1-5 ปี และ 11-15 ร้อยละ 36.67 และ 36.67 ตามลำดับ

การวางแผนระบบและวิเคราะห์สภาพปัญหา ระบบการจัดเก็บรายได้ โดยคณะกรรมการและ ผู้รับผิดชอบงานเรียกเก็บจัดเก็บรายได้แต่ละกองทุน ค่ารักษาพยาบาล จำนวน 15 คน และผู้รับผิดชอบงานค่ารักษาพยาบาลของแต่ละกองทุนย่อย จำนวน 15 คน ของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลต่างอย รวมจำนวน 30 คน พบว่า ผลการประเมินศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพของโรงพยาบาลต่างอย จังหวัด สกลนคร ปี 2565 - 2567 คือ ปี 2565 คะแนนรวม 96 คะแนน ระดับดีมาก, ปี 2566 คะแนนรวม 90 คะแนน ระดับดี และปี 2567 คะแนนรวม 96 คะแนน ระดับดีมาก ตามลำดับ ผลการประเมิน ประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลัง Total Performance Score ไตรมาสสุดท้ายของ ปีงบประมาณ 2565 - 2567 คือ ปี 2565 ผลคะแนน 8.0 ระดับ D ปี 2566 ผลคะแนน 7.5 ระดับ D และปี 2567 ผลคะแนน 10.5 ระดับ B ตามลำดับ ส่วนในปี 68 ไตรมาส 3 ปัจจุบัน คือ ผลคะแนน 12.5 ระดับ A ซึ่งมีผลของระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการและระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้ สิทธิประกันสังคม ในไตรมาสสุดท้ายของ ปีงบประมาณ 2565 - 2567 คือ ปี 2565 ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC เท่ากับ 72 วัน ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการ เท่ากับ 79 วัน และระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิประกันสังคม เท่ากับ 119 วัน ปี 2566 ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC

เท่ากับ 54 วันระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้ สิทธิข้าราชการ เท่ากับ 100 วัน และระยะเวลาถวัลย์ ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิประกันสังคม เท่ากับ 142 วัน และ ปี 2567 ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียก เก็บหนี้สิทธิ UC เท่ากับ 41 วันระยะเวลาถวัลย์ใน การเรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการ เท่ากับ 58 วัน และ ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ ประกันสังคม เท่ากับ 70 วัน ส่วนในปี 68 ไตรมาส 3 ปัจจุบัน คือ ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้ สิทธิ UC เท่ากับ 46 วันระยะเวลาถวัลย์ในการ เรียกเก็บหนี้สิทธิข้าราชการ เท่ากับ 85 วัน และ ระยะเวลาถวัลย์ในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ ประกันสังคม เท่ากับ 74 วัน

จากการสนทนากลุ่ม ประเด็นสภาพปัญหา ของผู้รับผิดชอบงานแต่ละกองทุนในศูนย์จัดเก็บ รายได้ พบว่า (1) โครงสร้าง (Structure) ปัญหา สำคัญคือการขาดโครงสร้างที่ชัดเจนและบุคลากรไม่ เพียงพอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หาก มีหัวหน้าและบุคลากรเฉพาะทางอย่างเพียงพอ จะ ช่วยให้การบริหารจัดการเป็นระบบมากขึ้น นอกจากนี้ การตั้ง คณะทำงานบูรณาการ ร่วมกับ แผนกอื่น ๆ เช่น แผนกเวชระเบียน, การเงิน, บัญชี และแผนกผู้ป่วย จะช่วยให้เกิดการทำงานที่สอดประสานกันและข้อมูลไม่ตกหล่น (2) ระบบงาน จัดเก็บ (System) ระบบงานในปัจจุบันมีปัญหาเรื่อง ความซ้ำซ้อนและขาดความทันสมัย แนวทางแก้ไขคือ การปรับปรุงระบบโปรแกรม เพื่อให้สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลกับทุกกองทุน รวมถึงการพัฒนาระบบ ฐานข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระและระบบแจ้งเตือน อัตโนมัติ เพื่อให้สามารถติดตามหนี้ได้อย่างมี ประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนลง (3) บุคลากร (Staff) ปัญหาหลักคือบุคลากรมีจำนวน น้อยและขาดแรงจูงใจ การเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร และการจัดตั้งทีมงานเฉพาะด้าน เช่น ทีมงานที่ รับผิดชอบกองทุนโดยเฉพาะ จะช่วยให้การทำงานมี คุณภาพและแม่นยำยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การสร้างระบบ ค่าตอบแทนและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจนจะ ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรได้เป็นอย่างดี

ดี (4) ทักษะความสามารถ (Skill) บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคดิจิทัล การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในหัวข้อที่จำเป็น เช่น กฎเกณฑ์การเบิกจ่ายของแต่ละกองทุน, เทคนิคการใช้โปรแกรม, การวิเคราะห์ข้อมูล, และการเจรจาติดตามหนี้ จะช่วยยกระดับความสามารถของบุคลากรได้อย่างตรงจุด นอกจากนี้การสร้างระบบให้เจ้าหน้าที่อาวุโสช่วยแนะนำเจ้าหน้าที่ใหม่จะช่วยให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (5) การบันทึกข้อมูล (Care) ปัญหา คือ ข้อมูลขาดความครบถ้วนและไม่เชื่อมโยงกัน การพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลแบบบูรณาการที่ใช้งานง่าย และสามารถเชื่อมโยงกับทุกแผนกได้ รวมถึงการจัดทำคู่มือการบันทึกข้อมูลมาตรฐานและการลดภาระงานที่ไม่จำเป็น จะช่วยให้บุคลากรมีเวลาและสามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องมากขึ้น (6) การบันทึกรหัส (Code) ปัญหาหลัก คือ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบันทึกรหัส (Coder) และการบันทึกข้อมูลทางคลินิกที่ไม่ครบถ้วน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การแก้ไขคือการเพิ่มจำนวนและพัฒนา Coder ผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงการจัดอบรมให้แพทย์และพยาบาลบันทึกข้อมูลทางคลินิกให้ครบถ้วนตามเกณฑ์การเบิกจ่ายและที่สำคัญคือการพัฒนาระบบ HIS ให้มีฟังก์ชันที่ช่วยแนะนำและตรวจสอบรหัสอัตโนมัติ เพื่อลดความผิดพลาดในการบันทึกรหัส (7) ระบบเบิกจ่าย (Claim) ประเด็นนี้เกี่ยวกับขั้นตอนการส่งเบิกค่ารักษาพยาบาล ปัญหาที่พบคือ เอกสารไม่ครบถ้วนและขาดการติดตามสถานะการเบิกจ่าย แนวทางแก้ไขคือการอบรมบุคลากร ให้เข้าใจกฎเกณฑ์การเบิกจ่ายของแต่ละกองทุนอย่างแม่นยำและพัฒนาระบบ HIS ให้รองรับการส่งเคลมได้หลากหลายรูปแบบ นอกจากนี้ควรสร้างทีมงานบริหารกองทุน เพื่อติดตามสถานะการเบิกจ่ายและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที (8) การบันทึกบัญชี (Account) ปัญหาที่พบคือ บุคลากรขาดความเข้าใจในการบันทึกข้อมูลที่หลากหลายและระบบ HIS ที่ยังไม่รองรับการทำงานด้านนี้ได้

อย่างเต็มที่ แนวทางแก้ไขคือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและการอบรมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการบันทึกข้อมูลบัญชีเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนา ระบบ HIS ให้มีฟังก์ชันรองรับการบันทึกข้อมูลที่หลากหลายและสร้างระบบควบคุมตรวจสอบคุณภาพการบันทึกข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ผลการศึกษาระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบระบบจัดเก็บรายได้ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนารูปแบบระบบจัดเก็บรายได้ 1) มีคำสั่งศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพ โรงพยาบาลเต่างอย ซึ่งมีหน้าที่ 1) ทบทวนแนวทางการดำเนินงานการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของกองทุนต่างๆ ให้มีความทันต่อการเปลี่ยนแปลงของกองทุนรวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูลและกระบวนการทำงานทั้งหมดภายในโรงพยาบาล การรวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ และจัดการข้อมูลทางคลินิก เวชระเบียนผู้ป่วย การเงิน การนัดหมาย และการจัดการทรัพยากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ลดความผิดพลาด เพิ่มความเร็วในการรักษาและสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรทางการแพทย์ให้แม่นยำยิ่งขึ้น โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาและการฝึกปฏิบัติในเรื่องความรู้และการใช้ระบบสารสนเทศ 2) กำหนดแผนการดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลโดยเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในด้านความรู้และการปฏิบัติในการใช้โปรแกรมช่วยตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลและการพัฒนาระบบรายงานการเรียกเก็บและรายงานลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลแต่ละผังบัญชี โดยกำหนดกระบวนการในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในแต่ละงาน 3) พัฒนาโปรแกรมระบบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลโดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล โดยมีวิธีการและผลดำเนินงาน คือ การใช้ฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลเต่างอย ในการดึงข้อมูล ปรับปรุงรูปแบบรายงานในการนำเสนอผลข้อมูลด้านการเรียกเก็บและลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลแบบรายตัวและผลรวมของข้อมูลตามผังบัญชี เพื่อ

เน้นในเรื่องความถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามข้อกำหนด แต่ละกองทุนรักษาพยาบาลทุกกองทุน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ออกแบบระบบและการนำเสนอรายงาน และ ทบทวนปรับปรุงแก้ไขร่วมกับผู้รับผิดชอบงานด้าน ต่าง ๆ ของศูนย์จัดเก็บรายได้โรงพยาบาลและ โปรแกรมเมอร์ของโรงพยาบาล และจัดทำคู่มือการใช้ โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่า รักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย ร่วมกันในระบบ เพื่อให้มีความถูกต้องแม่นยำและตรงตามความ ต้องการของการใช้ข้อมูล และนำไปใช้ในระบบงาน ของศูนย์จัดเก็บรายได้โรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี นำไปสู่การตรวจสอบการบันทึกข้อมูล ระบบการ เรียกเก็บและข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล รวมถึง การรายงานลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลที่เป็นปัจจุบัน (2) มีคำสั่งคณะทำงานบริหารการเงินการคลัง (CFO) โรงพยาบาลต่างอย ซึ่งมีหน้าที่ในการ วิเคราะห์ สภาพปัญหาด้านการบริหารจัดการภายใน โรงพยาบาลต่างอย นำปัญหามาวางแผนพัฒนา

ระบบด้านการเงินการคลัง กำหนดกลวิธีในการ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ก่อให้เกิดรายได้/ลด ค่าใช้จ่ายต่างๆ และติดตาม กำกับการดำเนินงาน บริการกองทุนค่ารักษาพยาบาลและต้นทุนการ บริการของโรงพยาบาล ให้เป็นไปตามแผนการเฝ้า ระวังสถานการณ์ด้านการเงินการคลังของ โรงพยาบาล ประเมินและติดตามผลการดำเนินการ ทุก 3 เดือน แล้วรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการ พัฒนาระบบบริหารการเงินการคลังโรงพยาบาลต่าง อยในภาวะวิกฤติ รวมถึงการประสานงานกับ หน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของ ศูนย์จัดเก็บรายได้โรงพยาบาลต่างอย

ผลการศึกษาระยะที่ 3 การนำระบบไปปฏิบัติ และประเมินผลการพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บ รายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ ค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างอย ดังแสดงใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละความแตกต่างของประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บ รายได้ (n=30)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการจัดเก็บรายได้	ก่อนพัฒนา	หลังพัฒนา	Mean difference	t	P
	Mean (SD.)	Mean (SD.)			
การตรวจสอบและการบันทึกบัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล	8.57 (2.388)	11.17 (3.130)	-2.600	-13.730	<0.001
การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล	10.87 (3.003)	13.27 (4.487)	-2.400	-6.902	<0.001
การบริหารความเสี่ยง	7.83 (2.705)	9.90 (3.772)	-2.067	-9.001	<0.001
การใช้เทคโนโลยีและโปรแกรมบริหารจัดการ	8.37 (2.593)	10.27 (3.443)	-1.900	-9.514	<0.001
การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร	5.53 (1.655)	7.03 (2.220)	-1.500	-9.542	<0.001
การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน	12.47 (1.074)	15.30 (1.664)	-2.833	-12.300	<0.001

ผลการศึกษาหลังการพัฒนาเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของคะแนน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน มี คะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุด 2.833 คะแนน รองลงมาคือ การตรวจสอบและการบันทึก บัญชีลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล 2.600 คะแนน และ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล 2.400 คะแนน ตามลำดับ

การประเมินผลประสิทธิภาพของรูปแบบ ระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบ ระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่าง อย โดยใช้คะแนนตามเกณฑ์การประเมิน Total Performance Score ในหัวข้อ

1. ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิทธิ UC ≤60 วัน ระยะเวลาเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้ สิทธิข้าราชการ ≤60 วัน และระยะเวลาเฉลี่ยใน การเรียกเก็บหนี้สิทธิประกันสังคม ≤120 วัน ผลการ

ประเมินในเดือน กรกฎาคม 2568 พบว่า ผลการดำเนินการตามแนวทางพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้โรงพยาบาลชุมชน โดยใช้คะแนนตามเกณฑ์การประเมิน Total Performance Score เกณฑ์ประสิทธิภาพ ตัวชี้วัดกระบวนการ ในหัวข้อ การบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนและหนี้สินหมุนเวียน คือ เกณฑ์การประเมินคือ ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิน UC ≤ 60 วัน ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สินชำระ ≤ 60 วัน และ ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สินประกันสังคม ≤ 120 วัน ซึ่งพบว่า ผลของระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สิน 51 วัน ระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สินชำระ 61 วัน และระยะเวลาถัวเฉลี่ยในการเรียกเก็บหนี้สินประกันสังคม 79 วัน

2. การจัดการลูกหนี้คำรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลแยกรายกองทุนที่เป็นปัจจุบัน โดยบันทึกข้อมูลคำรักษาพยาบาลในระบบโรงพยาบาลต่างย่อย และได้นำข้อมูลประมวลผลในโปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างย่อย เป็นปัจจุบัน เพื่อลดความผิดพลาด เพิ่มความถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการนำข้อมูลการตั้งหนี้และการรายงานลูกหนี้คำรักษาพยาบาลรายตัว ของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลต่างย่อย ให้กับเจ้าหน้าที่งานบัญชีบันทึกบัญชีโดยมีการสอบทานข้อมูลระหว่างกันก่อนบันทึกบัญชีได้ไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

สรุปและอภิปรายผล

จากการพัฒนาและประเมินผลระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้คำรักษาพยาบาล โรงพยาบาลต่างย่อย จังหวัดสกลนคร สามารถวิจารณ์ผลการศึกษาดังนี้

1. การพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้ควรดำเนินการอย่างครอบคลุมทุกด้านและเริ่มจากการวิเคราะห์ปัญหาอย่างลึกซึ้ง การศึกษาเน้นย้ำว่าการพัฒนาระบบควรเริ่มต้นจากการสำรวจและศึกษาความเป็นไปได้ เพื่อค้นหาปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดเก็บ

รายได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเผชิญวิกฤตทางการเงินของโรงพยาบาล ปัญหาหนี้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่พบว่าโรงพยาบาลรัฐบาลหลายแห่งประสบปัญหาภาวะความอยู่รอด มีสภาพคล่องทางการเงินต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน มีภาระหนี้สินค้างจ่ายจำนวนมากและเกิดวิกฤตทางการเงินอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบางส่วนเกิดจากการปฏิรูประบบการจัดสรรงบประมาณที่ทำให้งบประมาณไม่เพียงพอต่อการจัดบริการสาธารณสุข และคุณภาพการจัดทำบัญชียังไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ผู้วิจัยได้นำหลักการเกณฑ์การประเมินศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพมาเป็นตัวชี้วัดหลักในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงใช้แนวทางการประเมินระบบจัดเก็บรายได้คุณภาพและแนวทางการประเมินประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลัง Total Performance Score (TPS) มาวิเคราะห์รายละเอียดซึ่ง TPS นี้เป็นตัวชี้วัดที่กระทรวงสาธารณสุขใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังและลดความเสี่ยงทางการเงินของหน่วยบริการ ทำให้การวิเคราะห์ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานอย่างรอบด้าน จากการสนทนากลุ่มในระยะที่ 1 พบปัญหาที่สำคัญหลายด้านที่ต้องได้รับการแก้ไข

ด้านโครงสร้าง (Structure) มีปัญหาการขาดโครงสร้างที่ชัดเจนและบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งลดประสิทธิภาพในการทำงาน การมีหัวหน้าและบุคลากรเฉพาะทาง รวมถึงการตั้งคณะทำงานบูรณาการร่วมกับแผนกอื่น ๆ เช่น เวชระเบียน การเงิน บัญชี และแผนกผู้ป่วย จะช่วยให้การบริหารจัดการเป็นระบบและข้อมูลไม่ตกหล่น

ด้านบุคลากร (Staff) ถูกระบุว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนงาน แต่มีปัญหาเรื่องจำนวนบุคลากรน้อย ขาดแรงจูงใจและขาดความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขของกองทุนย่อยต่างๆ ที่ซับซ้อน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานให้มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอและมีศักยภาพในการปฏิบัติ งาน ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังบุคลากร การจัดตั้งทีมงานเฉพาะด้าน เช่น นักวิชาการเงินและบัญชี รวมถึงนักวิชาการ

คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาระบบสนับสนุนการจัดเก็บรายได้และการสร้างระบบค่าตอบแทนและเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน เพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจ

ด้านทักษะความสามารถ (Skill) บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยี การเบิกจ่ายและการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในหัวข้อที่จำเป็น เช่น กฎเกณฑ์การเบิกจ่ายของแต่ละกองทุน เทคนิคการใช้โปรแกรม การวิเคราะห์ข้อมูลและการเจรจาติดตามหนี้ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการยกระดับความสามารถ นอกจากนี้ยังควรเพิ่มตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพเพื่อช่วยตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในการสรุประยะเบี่ยนก่อนเรียกเก็บ

การพัฒนาบุคลากรดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานต่าง ๆ ไม่เพียงแต่เพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น เช่น โปรแกรมสนับสนุนการปฏิบัติงานและระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ โรงพยาบาลจำนวนมากยังขาดโปรแกรมหรือระบบสนับสนุนการจัดเก็บรายได้ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยควบคุมกำกับ และตรวจสอบการดำเนินงาน โปรแกรมเหล่านี้จำเป็นต้องมีความพร้อมและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการจัดโครงสร้างการบริหารงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน และควรมีคณะกรรมการทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการจัดเก็บรายได้ควรเป็นแบบรวมศูนย์ โดยการจัดตั้ง "ศูนย์จัดเก็บรายได้" และดึงภาระงานที่กระจายอยู่ในหน่วยงานต่างๆ เข้ามาบริหารจัดการร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐพร วงษ์จันทร์ และ เดือนเด่น นิคมบริรักษ์⁸ พบว่า การบริหารจัดการรายได้ งานวิจัยเน้นความสำคัญของการจัดเก็บรายได้ต้องมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นส่วน

หนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤตทางการเงิน การวิเคราะห์ปัญหาเชิงลึก การใช้เกณฑ์การประเมินต่างๆ เช่น Total Performance Score (TPS) เพื่อระบุปัญหาด้านโครงสร้าง บุคลากร ทักษะ และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับที่งานวิจัยเชิงนโยบายมักใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาของระบบสุขภาพ แนวทางการแก้ไข งานวิจัยเสนอให้มีการปรับปรุงในด้าน บุคลากร (Staff), โครงสร้าง (Structure), และ ทักษะ (Skill) รวมถึงการจัดหาโปรแกรมหรือระบบสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกัน⁷

2. โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ ค่ารักษาพยาบาลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการควบคุมกำกับ ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานการพัฒนาโปรแกรมนี้นับเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการช่วยให้ผู้บริหารได้รับทราบทิศทางและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและทันท่วงที ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อนหน้านี้ โรงพยาบาลเผชิญปัญหาข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วน การขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเรียกเก็บลูกหนี้ล่าช้า และการจัดทำทะเบียนลูกหนี้ไม่ครบถ้วน รวมถึงปัญหาการตั้งหนี้ที่ไม่ถูกต้องกับข้อกำหนดแต่ละกองทุน ซึ่งนำไปสู่การปฏิเสธการจ่ายเงิน หนี้สูญ และผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพงษ์ เรือนทิพย์ พบว่า การใช้เทคโนโลยีแก้ปัญหการเงิน เน้นย้ำถึงความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อแก้ปัญหาค่าใช้จ่ายลูกหนี้และรายได้ ซึ่งเป็นปัญหาที่ท่านระบุว่า นำไปสู่การปฏิเสธการจ่ายเงิน หนี้สูญ และผลกระทบต่อสภาพคล่องทางการเงิน โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลแนวคิดที่ท่านเสนอเรื่อง โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ ที่ช่วยในการควบคุม ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานและการเชื่อมโยงข้อมูลและรายงาน การที่โปรแกรมสามารถดึงข้อมูลจากระบบต่างๆ (เช่น HOSXP) เพื่อมาปรับปรุงการบริหารจัดการและจัดทำรายงานลูกหนี้ได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน เป็นแก่นสำคัญของงานวิจัยดังกล่าว⁸

โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้มีบทบาทสำคัญในการลดความผิดพลาด เพิ่มความถูกต้องครบถ้วน โดยใช้ฐานข้อมูลจากระบบสารสนเทศ HOSxP และ E-Claim เพื่อดึงข้อมูลปรับปรุงรูปแบบรายงานในการนำเสนอผลข้อมูลด้านการเรียกเก็บและลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลแบบรายตัวและผลรวมของข้อมูลตามผังบัญชี ปัญหาที่โปรแกรมสามารถแก้ไขได้ เช่น การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน การประมวลผลข้อมูลไม่ตรงกัน การไม่บันทึก ค่ารักษาภายในวันที่รับบริการเดิมและความไม่เสถียรของระบบอินเทอร์เน็ตที่ทำให้การประมวลผลข้อมูลล่าช้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งโปรแกรมนี้ช่วยในการตรวจสอบยอดลูกหนี้ ค่ารักษาพยาบาลคงเหลือของงานประกันสุขภาพก่อนส่งยอดให้งานบัญชีเพื่อตั้งหนี้รายบุคคลและสิทธิการรักษา ทำให้การบริหารจัดการลูกหนี้มีความเป็นปัจจุบันมากขึ้น รวมถึงการนำข้อมูลไป ตั้งหนี้และรายงานลูกหนี้รายตัวมีความถูกต้องครบถ้วนยิ่งขึ้น โปรแกรมก็ถูกจัดหามาใช้สำหรับการจัดทำบัญชีลูกหนี้ การส่งข้อมูลเรียกเก็บค่ารักษา การตรวจสอบการตอบกลับ REP และการตรวจสอบการโอนเงินชดเชยค่ารักษา นอกจากนี้โปรแกรมยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามหนี้ค่ารักษาพยาบาลได้ทันตามกำหนด และช่วยในการกระทบยอดหนี้ค่ารักษาพยาบาลของงานประกันสุขภาพฯ กับงานการเงินและบัญชีให้ถูกต้องครบถ้วน ก่อนเข้าสู่กระบวนการถัดไปของศูนย์จัดเก็บรายได้ ซึ่งจะทำให้โรงพยาบาลเห็นภาพรวมสถานะทางการเงินได้เป็นปัจจุบัน และสามารถรับมือกับปัญหาทางการเงินได้อย่างทันทั่วทั้งที่⁶

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาการพัฒนารูปแบบระบบการจัดเก็บรายได้โดยใช้โปรแกรมตรวจสอบระบบข้อมูลลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลที่ได้ดำเนินการไปแล้ว มีข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการวิจัยในอนาคตดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบของผังบัญชีด้านรายได้และลูกหนี้ค่า

รักษาพยาบาลของโรงพยาบาล และระบบควบคุมรายจ่าย เนื่องจากการลงข้อมูลจากสิทธิการรักษาจะต้องมีการลงผังบัญชีที่ถูกต้องตั้งแต่ต้นทางในระบบไว้ เพราะลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลในแต่ละกองทุนจะมีประเภทของผังบัญชีที่ชัดเจน การวิจัยในส่วนนี้จะช่วยให้ระบบมีความสมบูรณ์และถูกต้องมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรพิจารณาการพัฒนาระบบควบคุมรายจ่ายของโรงพยาบาลชุมชนด้วย เนื่องจากรายจ่ายของโรงพยาบาลชุมชนส่งผลกระทบต่อภาวะวิกฤตทางการเงินของโรงพยาบาล

2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสม ควรวิจัยเกี่ยวกับการออกแบบและประเมินผลหลักสูตรการอบรมเฉพาะทางสำหรับบุคลากรศูนย์จัดเก็บรายได้ โดยเน้นความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขของกองทุนย่อยต่างๆ ที่มีความซับซ้อน ทักษะการใช้เทคโนโลยี การบันทึกข้อมูลและรหัสโรคที่ต้อง และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการเรียกเก็บที่มีประสิทธิภาพ ควรศึกษาอัตรากำลังที่เหมาะสมและบทบาทของบุคลากรเฉพาะทาง เช่น นักวิชาการเงินและบัญชี หรือพยาบาลวิชาชีพในการช่วยตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนในการสรุปเวชระเบียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการจัดเก็บรายได้

3. การศึกษามาตรการและนโยบายด้านการบริหารจัดการและการเงินการคลัง ควรมีการประเมินผลกระทบเชิงลึกของการจัดตั้ง "ศูนย์จัดเก็บรายได้" แบบรวมศูนย์ต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ ความพึงพอใจของบุคลากร และการแก้ไขปัญหาวิกฤตทางการเงินของโรงพยาบาลในระยะยาว รวมถึงการบริหารความเสี่ยงของลูกหนี้ ควรศึกษาและเปรียบเทียบแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ในการบริหารจัดการการเงินการคลังและระบบจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลที่มีสถานะทางการเงินที่ดี เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบของโรงพยาบาลอื่น โดยเฉพาะในบริบทของโรงพยาบาลชุมชนที่ประสบปัญหาภาวะวิกฤตทางการเงินอย่างต่อเนื่อง

4. การพัฒนากรอบธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance) สำหรับข้อมูลสุขภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ควรวิจัยแนวทางการพัฒนากรอบธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อให้มั่นใจในความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามมาตรฐานการบันทึกบัญชีของกองเศรษฐกิจสุขภาพฯ และป้องกันการเกิดหนี้สูญ รวมถึงการมีมาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการ

จัดเก็บรายได้ที่ชัดเจน ควรศึกษาการพัฒนา มาตรฐานกระบวนการงาน ทั้งในส่วนของการจัดเก็บ รายได้ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและคลังวัสดุ ระบบบริหารบุคลากรและระบบติดตามและประเมินผล ด้านการเงินการคลังที่เชื่อมกับแผนยุทธศาสตร์ของ โรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

1. กองเศรษฐกิจสุขภาพและหลักประกันสุขภาพ (Bureau of Health Economics and Health Security) กระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2567 เข้าถึงได้จาก [สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2567] เข้าถึงจาก <https://dhes.moph.go.th/?p=20739>
2. ญัฐพร วงษ์จันทร์ และ เตือนเด่น นิคมบริรักษ์. (2554). การปฏิรูประบบบริหารจัดการรายได้ของโรงพยาบาลรัฐบาล. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
3. กองบริหารการสาธารณสุข (2567). แนวทางการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรโรงพยาบาลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข. กองบริหารการสาธารณสุขสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขปีที่จัดทำ มิถุนายน 2567.
4. สุทิน สलगสิงห์ (2566). การพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ โดยใช้โปรแกรมบริหารจัดการลูกหนี้ของโรงพยาบาลในเครือข่ายสุขภาพจังหวัดมุกดาหาร. วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมทางสุขภาพ ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2567)
5. สมชาย พงษ์สิทธิ์ และ รุ่งนภา ใจดี. (2560). การพัฒนาระบบการบริหารรายได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพทางการเงินของโรงพยาบาล. วารสารการจัดการทางการแพทย์, 15(2), 50-65.
6. อมรรัตน์ ทองดี, และ ภาณุวัฒน์ ศรีสุข. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการรายได้โรงพยาบาลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. วารสารวิชาการเทคโนโลยีสารสนเทศทางการแพทย์, 10(2), 45-60.
7. อนันต์ รัตนชัย. (2560). การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการรายได้ของโรงพยาบาล. วารสารการบริหารจัดการโรงพยาบาล, 14(3), 50-65.
8. กิตติพงษ์ เรือนทิพย์. (2556). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.