ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [/] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [/] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ Billing Pilot e-Claim System

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร
[ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย
[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด
[ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้
[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล
[/] 6. การจัดการกระบวนการ
[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง สำนักงานคณบดี คณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล
ที่อยู่ ตึกชัยนาทนเรนทรานุสรณ์ ชั้น 2 เลขที่ 2 โรงพยาบาลศิริราช ถ.วังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700
โทรศัพท์ 02-419-8593-4 โทรสาร 02-418-3096 เว็บไซต์ http://www.si.mahidol.ac.th/th/division/finance
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)
1.นางสาวสุรีรัตน์ จันทร์แดง ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
โทรศัพท์ 02-419-8593-4 โทรสาร 02-418-3096
มือถือ 083-905-2516 อีเมล anny-eve@hotmail.com
2.นายประทุม นวลมิ่ง ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
โทรศัพท์ 02-419-9182 โทรสาร -
มือถือ 086-984-5756 อีเมล pratoom.nua@mahidol.ac.th

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1. เข้าร่วมทดสอบการส่งข้อมูล (e-Claim) กับหน่วยงานภายนอก เพื่อพัฒนาระบบสำหรับเป็นต้นแบบและนำร่องในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) เนื่องจากการส่งข้อมูลให้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) เป็นกระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลด้วยระบบ Electronic Claim ซึ่งมีโครงสร้างการส่งข้อมูลซับซ้อนมาก การดำเนินการเพื่อเป็นต้นแบบต้องสร้างรูปแบบการทำงานและเตรียมความพร้อมในด้านการทดสอบระบบให้สามารถส่งข้อมูลไปเรียกเก็บได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ ทำให้ต้องมีการพิจารณาเรื่องของความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและศักยภาพในการดำเนินการ
2. เกิดความร่วมมือและการประสานงานต่อเนื่อง ส่งเสริมให้สามารถแก้ไขปัญหาและแนวทางในการกำหนดมาตรฐานในอนาคต โครงการนี้ต้องดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของการที่โรงพยาบาลมีหลายระบบทำให้มีความยุ่งยากในการนำข้อมูลมารวบรวมเพื่อส่งออกในรูปแบบที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และสำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบให้สามารถส่งออกได้ตามเกณฑ์โครงสร้างที่กำหนดให้ อย่างไรก็ตามการกำหนดมาตรฐานก็ยังไม่ชัดเจนและไม่มีแนวทางแก้ไขได้ในทันที ผู้รับผิดชอบที่จะตอบคำถามและแก้ไขปัญหาหน้างานก็ยังไม่สามารถหาทางออกได้ในระยะเวลาสั้น นอกจากนี้ยังพบปัญหา

ในส่วนของโปรแกรมรองรับข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) ก็ยังไม่เสถียรการดำเนินการโครงการจึงอยู่ภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ต้องบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีความชัดเจนในการทำงาน พร้อมทั้งประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง

3. เป็นต้นแบบการส่งข้อมูลการเรียกเก็บถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบ และนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างโครงการถูกนำมาจัดรูปแบบการทำงานให้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการประชุมระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก มีการวางแผนการทำงานชัดเจน ระบุผู้รับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาดำเนินการ และมีการรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อระบบเริ่มใช้งานมีการติดตามผลการดำเนินการ **โครงการนี้ได้รับความสำเร็จและเป็นโรงพยาบาลศิริราชเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั่วประเทศที่ใช้งานระบบการส่งข้อมูลเรียกเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (e-Claim)**

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

(เช่น) ผลลัพธ์ด้านของเสียลดลง ต้นทุนต่อหน่วยลดลง รอบเวลาทำงานลดลง ความผันแปรของคุณภาพงานลดลง ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดลง ผลิตภาพต่อพนักงานเพิ่มขึ้น อายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น วัฒนธรรมองค์กรดีขึ้น อัตราการรักษาลูกค้าเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น เป็นต้น

1) โปรแกรมการส่งข้อมูลการเรียกเก็บ (e-Claim) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส)
2) ข้อมูลส่งออกถูกต้อง ครบถ้วน และตรวจสอบได้
3) เป็นผู้นำและผู้ริเริ่มต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อพัฒนาโปรแกรมการส่งข้อมูลการเรียกเก็บ (e-Claim)

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[/] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

เนื้อหาบทคัดย่อ (Abstract) ไม่เกิน 2 หน้า A4 โดยให้ผู้สมัครเขียนเนื้อหาและรายละเอียดให้ครอบคลุมประเด็นดังนี้

- ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ

- วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย (ตามความเหมาะสม)

- อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล

- ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้น ที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติ แล้วนำไปสู่การป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ ยกระดับคุณค่าของผลการทำงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือสามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น
- ควรอธิบายโดยใช้ Flowchart, แบบฟอร์ม, ตาราง หรือ เครื่องมือคุณภาพ ที่เหมาะสม *(ตัวอย่างการเขียนบทคัดย่อได้ที่ www.ftqm.or.th)*

หมายเหตุ

*1. *บทความประเภท TQM Best Practices สามารถเลือกได้ว่าจะจัดทำบทความฉบับเต็ม (Full Paper) พร้อมทั้ง] จัดทำ Presentation Slide หรือ เลือกจัดทำ Presentation Slide เท่านั้น หรือ เลือกจัดทำ Clip นำเสนอผลงาน ทั้งนี้หากผู้นำเสนอเลือกจัดทำ Presentation Slide หรือจัดทำ Clip นำเสนอผลงานเพียงอย่างเดียวนั้น ผู้นำเสนอต้องจัดทำเนื้อหาใน Presentation Slide หรือเนื้อหาใน Clip ให้ครบตามรายละเอียดของการเขียนบทความฉบับเต็ม (Full Paper) ทุกประเด็นที่ได้กำหนดไว้*

2. ผู้เขียนต้องกรอกเอกสารเป็นภาษาไทยให้ครบถ้วน และใช้ Font TH SarabunPSK ขนาด 16

3. Download เอกสารใบสมัครบทคัดย่อนี้ ประเภท MS-Word ได้ที่ ***www.ftqm.or.th***

4. วิธีการจัดส่งใบสมัครและบทคัดย่อ โดยทาง Electronic File มาที่ ftqm@ftqm.or.th ตั้งแต่บัดนี้จนถึง 30 มิถุนายน 2565

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : Billing Pilot e-Claim System

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) มีหนังสือเรียนเชิญขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมทดสอบนำร่องโปรแกรมการส่งเรียกเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (e-Claim) เพื่อเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั่วประเทศในการพัฒนาโปรแกรม เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีศักยภาพและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการผู้ป่วยและรักษาพยาบาลครบวงจร

จากกระบวนการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลด้วยระบบ Electronic Claim ซึ่งมีโครงสร้างการส่งข้อมูลซับซ้อนมาก การดำเนินการเพื่อเป็นต้นแบบต้องสร้างรูปแบบการทำงานและเตรียมความพร้อมในด้านการทดสอบระบบให้สามารถส่งข้อมูลไปเรียกเก็บถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ เมื่อพิจารณาความพร้อมทั้งทางด้านบุคลากรและศักยภาพในการดำเนินการแล้ว งานเงินรายได้ ฝ่ายการคลัง และ งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฝ่ายสารสนเทศ เห็นสมควรเข้าร่วมทดสอบการส่งข้อมูล (e-Claim) กับหน่วยงานภายนอก ในการร่วมพัฒนาระบบการเรียกเก็บใหม่เพื่อส่งข้อมูลให้กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส)

โครงการนี้ต้องดำเนินการภายใต้เงื่อนไขของการที่โรงพยาบาลมีหลายระบบทำให้มีความยุ่งยากในการนำข้อมูลมารวบรวมเพื่อส่งออกในรูปแบบที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบให้สามารถส่งออกได้ตามเกณฑ์โครงสร้างที่กำหนดให้ อย่างไรก็ตามการกำหนดมาตรฐานก็ยังไม่ชัดเจนและไม่มีแนวทางแก้ไขได้ในทันที ผู้รับผิดชอบที่จะตอบคำถามและแก้ไขปัญหาหน้างานยังไม่สามารถหาทางออกได้ในช่วงระยะเวลาสั้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาในส่วนของโปรแกรมรองรับข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช) และ สำนักงานสารสนเทศบริการสุขภาพ (สกส) ก็ยังไม่เสถียร การดำเนินการโครงการจึงอยู่ภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ มากมายต้องถูกบริหารจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการทำงาน พร้อมทั้งประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง

การเป็นต้นแบบการส่งข้อมูลการเรียกเก็บถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบ และนำปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างโครงการถูกนำมาจัดรูปแบบการทำงานให้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการประชุมระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก มีการวางแผนการทำงานชัดเจน ระบุผู้รับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาดำเนินการ และมีการรายงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง โดยเมื่อระบบเริ่มใช้งานมีการติดตามผลการดำเนินการ **โครงการนี้ได้รับความสำเร็จและเป็นโรงพยาบาลศิริราชเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั่วประเทศที่ใช้งานระบบการส่งข้อมูลเรียกเก็บอิเล็กทรอนิกส์ (e-Claim)**

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

วิสัยทัศน์

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

วัฒนธรรมองค์กร "SIRIRAJ" ประกอบด้วย

S	=	Seniority	รักกันดุจพี่น้อง
I	=	Integrity	ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้
R	=	Responsibility	รับผิดชอบ มีประสิทธิภาพ ตรงต่อเวลา
I	=	Innovation	คิดสร้างสรรค์
R	=	Respect	ให้เกียรติ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
A	=	Altruism	คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
J	=	Journey to Excellence and Sustainability	มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีพันธกิจที่จะจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตและบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทางวิชาการ ให้บริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ และนำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งชี้นำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต

โดยฝ่ายการคลัง อยู่ภายใต้การบริหารจัดการของ คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยเป็นหน่วยงานที่ดูแลระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ และการบริหารการคลัง โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่สอดคล้องกับคณะแพทยศิริราชพยาบาล

ฝ่ายการคลัง

วิสัยทัศน์ : ฝ่ายการคลัง เป็นหน่วยงานบริหารงานด้านการคลัง มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล

พันธกิจ : ฝ่ายการคลัง คือ จัดการด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณ การบริหารลูกหนี้และการวิเคราะห์ต้นทุน ที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ รวมทั้ง มีการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง

หน้าที่ความรับผิดชอบ : บริหารจัดการด้านการเงิน บัญชี งบประมาณ การบริหารลูกหนี้ และการวิเคราะห์ต้นทุนที่ได้มาตรฐาน โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง มุ่งสู่ความก้าวหน้าอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล

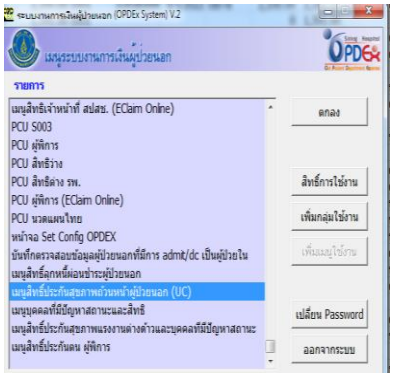
- ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้น ที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติ แล้วนำไปสู่การป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ ยกระดับคุณค่าของผลการทำงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือ สามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น
- ควรอธิบายโดยใช้ Flowchart, แบบฟอร์ม, ตาราง หรือ เครื่องมือคุณภาพ ที่เหมาะสม

ขั้นตอนในการพัฒนาการส่งข้อมูล

1. จากการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (สปสช.,สกส.) เพื่อดูโครงสร้างการส่งข้อมูลที่ทางหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ออกเพื่อและต้องการข้อมูล เช่น รหัสโรค รหัสหัตถการ รหัสค่ารักษาพยาบาลตามหมวดการรักษาต่าง ๆ รหัสมาตราฐานในการกำกับ เป็นมาตราฐานทางด้านยารักษาโรค (TMT) มาตราฐานทางห้องปฏิบัติการ (TMLT) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒนาด้านนโยบายสาธารณาสุข
2. นำโครงสร้างที่มีการปรับปรุงใหม่มาตรวจสอบโดยการวิเคราะห์ว่า ต้องมีการดึงจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ในระบบของโรงพยาบาล ได้ที่ใดบ้าง เช่น รหัมาตราฐานด้านยารักษาโรค(TMT) ต้องดึงจากฐานข้อมูลห้องยา มาตราฐานทางห้องปฏิบัติการ (TMLT) ต้องดึงจากฐานข้อมูลห้อง LAB หรือหากไม่สามารถดึงข้อมูลได้ ต้องปฏิบัติอย่างไร การวิเคราะห์ ทางฝ่ายสารสนเทศ จะเป็นผู้พิจารณาในการดึงข้อมูล
3. การทดสอบการส่งข้อมูล จะการวิเคราะห์โครงสร้างเพื่อดึงข้อมูลจากระบบต่าง ๆ ของทางโรงพยาบาล ต้องพัฒนาการเชื่อมต่อการส่งข้อมูลเพื่อให้ทางหน่วยงานภายนอกตรวจสอบ โดยทั่วไป ทางหน่วยงานโรงพยาบาลต่าง ๆ ส่วนใหญ่ จะเป็นการบันทึกโดย Manual ซึ่งทางโรงพยาบาลศิริราชใช้เป็นการส่งข้อมูลแบบเชื่อมโยงการดึงข้อมูลจากระบบต่าง ๆ
4. การวัดประสิทธิภาพในการส่งข้อมูลสำเร็จ ตรวจสอบความผิดพลาดของระบบ และแจกแจงเพื่อแก้ไข เนื่องจากความผิดพลาดที่พบ มีทั้งฝั่งของทางโรงพยาบาลส่งข้อมูล และหน่วยงานภายนอกที่รับข้อมูล เพื่อเป็นต้นแบบในการส่งข้อมูลและแนวทางแก้ไขให้กับโรงพยาบาลต่าง ๆ ต่อไป

ระบบต่างๆ ภายในโรงพยาบาล

โปรแกรมที่โรงพยาบาลพัฒนาเพิ่ม



โปรแกรมที่หน่วยงานภายนอก

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

ในการดำเนินโครงการ Billing Pilot e-Claim System พบทั้งปัญหาซึ่งทำให้เกิดการพิจารณาแก้ไข และส่งที่ช่วยสนับสนุนทำให้โครงการสำเร็จ พร้อมทั้งแผนที่สามารถนำไปปฏิบัติต่อได้ดังนี้

<u>ปัญหาและความท้าทายที่เกิดขึ้น</u>

- ปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่รับข้อมูล เนื่องจากมีหน่วยงานภายนอกที่ต้องรับข้อมูลจากโรงพยาบาลหลาย ๆ แห่ง การตอบคำถามหรือการส่งข้อมูลต่าง ๆ ทำให้เกิดความล้าช้า จึงต้องมีการสร้างความเข้าใจและความตกลงกันในการส่งข้อมูลสำหรับโรงพยาบาลศิริราช อย่างชัดเจน และมีการกำหนดรูปแบบที่แน่นอน

<u>ปัจจัยความสำเร็จ</u>

- การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงวิธีการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในด้านการตรวจสอบข้อมูล / การวิเคราะห์สาเหตุ / การแก้ไขปัญหา และ การติดตามผลของปัญหาโดยการนำกระบวนการ Plan Do Check Action มาใช้ในการปฏิบัติงาน
- การกำหนดตัวชี้วัดในเชิงปริมาณและคุณภาพ Key Performance Indicator (KPI) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการรวบรวมผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้หรือไม่ พิจารณาปัญหาที่ทำ

ให้ผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์เกิดจากสาเหตุใด และ หาแนวทางเพื่อกำหนดวิธีการแก้ไขโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบว่าสามารถปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานหรือต้องประสานงานหน่วยงานภายนอกเพื่อแก้ไขปัญหาได้จริง

- การปรับเปลี่ยน (Change) ผู้ปฏิบัติงานมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ในทุก ๆ กระบวนการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การกำหนดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย การเรียกเก็บภายใต้เงื่อนไขของเวลา การเปลี่ยนแปลงเพื่อรองรับนโยบายของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล และระบบประกันสุขภาพ การนำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้งาน (New Technology) เพื่อให้ทันกับการก้าวไปสู่ Siriraj Smart Hospital
- การมุ่งสู่ความสำเร็จและความมีส่วนร่วม ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ สร้างความภูมิใจและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ในเชิงเวลาและคุณภาพ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

<u>แผนพัฒนาต่อไป</u>

- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้สามารถส่งข้อมูลได้ตามโครงสร้างที่หน่วยงานภายนอกกำหนด และสามารถพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว และนำข้อมูลกลับมาทำการวิเคราะห์ระบบได้อย่างถูกต้อง
- พัฒนาระบบการเรียกเก็บสิทธิอื่นๆเพื่อให้สามารถส่งข้อมูลได้ตามโครงสร้าง
- เป็นต้นแบบในการส่งข้อมูลเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ในกับโรงพยาบาลในเครือข่าย UHOSNET (University Hospital Network)และโรงพยาบาลอื่น ๆ

พัฒนาระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล เพื่อรองรับการพัฒนาการส่งข้อมูลด้วยระบบ Electronic Claim ของหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ เพิ่มขึ้น