

Factors Affecting Billing Performance of Revenue Collective Center, Government Hospital in Si Sa Ket Province

Saowalak Chaichok¹ Thawatchai Toemjai^{1*}

1 Health Insurance Subdivision, Sisaket Provincial Public Health Office

** Corresponding author: toemthawat@gmail.com*

Original article

Abstract

Received: 26 July 2023

Revised: 8 August 2023

Accepted: 22 August 2023

The cross-sectional analytical research aimed to investigate factors affecting billing performance of revenue collection center, government hospital in Si Sa Ket Province. The sample consist of 152 revenue collection center staff recruited by stratified simple random sampling. Data was collected through questionnaires. The quantitative data were analyzed by descriptive statistics, Independent Sample t-test, One-Way ANOVA, and Multiple Linear Regression Analysis.

The majority of the respondents were female (77.6%), the mean age was 40.02 years, aged 41-50 years (37.5%), marital status (62.5%), bachelor's degree graduates (69.7%), and work experience mean for 8.53 years. Factor of billing performance found that working system factor had the highest average ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.60). When considering each aspect of the billing performance, it was found that the quality of work had the highest average ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.45). The comparison of billing performance by demographic characteristics found that age, status, position, position status, work experience, training, and workplace had influences on effective billing performance, with statistical significance ($p < 0.05$). Significant factors affecting billing performance were officer ($\beta = 0.552$), service receiver ($\beta = 0.200$), and work system ($\beta = 0.190$). All of these factors could together predict the billing performance of revenue collective center up to 57.8% ($R^2 = 0.578$). Setting appropriate policies to support the officer should be based on age group and position status. Improvement of working environment to be clean, safe, and pleasant to work for, will result in effective and efficient work performance.

Keywords: Effective Billing Performance; Revenue Collection Center; Government Hospital

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดศรีสะเกษ

เสาวลักษณ์ ไชยโชค¹ ธวัชชัย เต็มใจ^{1*}

1 กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

* ผู้ประพันธ์บทความ : toemthawat@gmail.com

นิพนธ์ต้นฉบับ

วันรับ 26 ก.ค. 2566

วันแก้ไข 8 ส.ค.2566

วันตอบรับ 22 ส.ค.2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์แบบตัดขวางเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ศูนย์จัดเก็บรายได้ในโรงพยาบาล จำนวน 152 คน โดยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้สถิติ Independent-Sample T-Test และ One-Way ANOVA วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้โดยใช้สถิติ Multiple regression analysis

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (77.6%) อายุเฉลี่ย 40.02 ปี อยู่ในช่วงกลุ่มอายุ 41-50 ปี (37.5%) สถานภาพคู่/สมรส (62.5%) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (69.7%) มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 8.53 ปี ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระบบงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการเรียกเก็บเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.45) ส่วนปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง การดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน การอบรม สถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ($\beta = 0.552$) ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ($\beta = 0.200$) และปัจจัยด้านระบบงาน ($\beta = 0.190$) ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษได้ 57.8% ($R^2 = 0.578$) การกำหนดนโยบายในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เหมาะสมตามช่วงกลุ่มอายุและสถานะการดำรงตำแหน่งที่แตกต่างกัน และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะอาด ปลอดภัย และน่าทำงาน จะทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการเรียกเก็บ; ศูนย์จัดเก็บรายได้; โรงพยาบาลรัฐ

บทนำ (Introduction)

โรงพยาบาล เป็นสถานที่สำหรับการบริการทางด้านสุขภาพ โดยมักที่จะมุ่งเน้นทางการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูภาวะความเจ็บป่วย หรือโรคต่าง ๆ ทั้งทางร่างกายและทางจิตใจ (The Royal Institute, 2013) ระบบโรงพยาบาลรัฐของประเทศไทย เป้าหมายไม่ได้มีไว้เพื่อการทำการกำไร แต่โรงพยาบาลก็ต้องบริหารให้มีรายได้มากกว่ารายจ่าย ให้มียาและเวชภัณฑ์ที่เพียงพอตลอดปี มีเงินจ่ายค่าสาธารณูปโภค เงินเดือนเจ้าหน้าที่ ค่าซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ โรงพยาบาลมีรายรับหลักมาจากงบเหมาจ่ายรายหัวจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและค่าบริการตามที่ให้บริการ เมื่อให้บริการแล้วหน่วยจัดเก็บรายได้ต้องดำเนินการเรียกเก็บค่าบริการทางการแพทย์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตั้งลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลส่งงานการเงินและบัญชีเพื่อรับรู้รายได้ ซึ่งเป็นหน้าที่หลักของศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพในการเรียกเก็บที่เกิดจากการให้บริการของผู้รับบริการ เป็นการเพิ่มรายได้ให้โรงพยาบาลอีกช่องทางหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเรียกเก็บในแต่ละกองทุนให้ถูกต้องและทันเวลาอันจะทำให้ได้รับเงินจากการเรียกเก็บได้อย่างเหมาะสมและค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการให้บริการ (Division of Health Economics and Health Security, Ministry of Public Health. Thailand, 2022).

จังหวัดศรีสะเกษมีโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 22 แห่ง เป็นโรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 1 แห่ง และส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาลชุมชนซึ่งมีทั้งหมด 20 แห่ง สถานการณ์การเงินการคลังโรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ ปี 2565 มีวิกฤตการเงิน จำนวน 3 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 13.64 โดยปัจจัยหลักมาจากการขาดประสิทธิภาพของการจัดหารายได้ของโรงพยาบาล ซึ่งตัวชี้วัดการจัดเก็บรายได้คุณภาพทำได้ร้อยละ 68.18 จากค่าเป้าหมายร้อยละ 100 ระบบการจัดเก็บรายได้

หลักของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ระบบสวัสดิการรักษายาพยาบาลของข้าราชการ (Civil Servant Medical Benefit Scheme: CSMBS) ระบบประกันสังคม (Social Security Scheme: SSS) และระบบหลักประกันถ้วนหน้า (Universal Coverage: UC) ซึ่งเป็นระบบประกันสุขภาพหลักในประเทศ ปัญหาที่สำคัญของระบบจัดเก็บรายได้โรงพยาบาล ได้แก่ การเรียกเก็บลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนทั้ง 3 กองทุนล่าช้า การจัดทำทะเบียนลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาลไม่ครบถ้วน การให้สิทธิการรักษาไม่ถูกต้อง ไม่สามารถหาตัวลูกหนี้ค้างชำระในระบบได้ ส่งผลต่อการได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลที่ล่าช้าหรือไม่สามารถเรียกเก็บได้ (Sisaket Provincial Public Health Office, 2023)

จากการติดตามของคณะกรรมการการเงินการคลังระดับจังหวัด พบว่า หน่วยงานที่ประสบปัญหาในการเรียกเก็บไม่สามารถเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลได้ครบถ้วน ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพบสาเหตุหลัก ๆ คือ ผู้รับบริการไม่มาติดต่อชำระเงินค่ารักษาพยาบาลภายหลังจากเข้ารับการรักษาเรียบร้อยแล้ว ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าสิทธิการรักษาพยาบาลของตน สามารถครอบคลุมค่าใช้จ่ายทั้งหมดโดยไม่มีส่วนเกินสิทธิการรักษา จึงไม่ติดต่อชำระเงินก่อนกลับบ้าน หน่วยงานที่บันทึกข้อมูลค่ารักษาพยาบาล บันทึกข้อมูลคลาดเคลื่อนไม่ครบถ้วน ถูกต้องหรือมีการเรียกเก็บไม่ทันเวลาหรือข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่สามารถเรียกเก็บได้ตามประมาณการรายรับที่คาดไว้ในแต่ละปี (Sisaket Provincial Public Health Office, 2023) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาระบบจัดเก็บรายได้ที่มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรการในการขับเคลื่อนศูนย์การจัดเก็บรายได้คุณภาพของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ จึงมีความจำเป็นต้องศึกษาหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของ

ศูนย์จัดเก็บรายได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและ
พัฒนาการจัดการการจัดเก็บรายได้เพื่อให้โรงพยาบาล
สามารถจัดเก็บรายได้ทันเวลาและเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย
ที่เกิดจากการให้บริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนา
ศูนย์จัดเก็บรายได้คุณภาพของโรงพยาบาลในสังกัด
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการเรียก
เก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรี
สะเกษ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณลักษณะ
ทางประชากรกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์
จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
การเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐใน
จังหวัดศรีสะเกษ

วิธีวิจัย (Methods)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิง
วิเคราะห์แบบตัดขวาง (Cross-sectional Analytical
Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
เรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐ ใน
จังหวัดศรีสะเกษ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงาน
เรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐใน
จังหวัดศรีสะเกษ

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้
สูตรในการคำนวณเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร
กรณีทราบขนาดประชากร (N) โดยกำหนดระดับความ
เชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้ (Jirawatkul,
A., 2015) ดังนี้

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่าง

N = ผู้รับผิดชอบงานศูนย์จัดเก็บ
รายได้ โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 245 คน

α = ความผิดพลาดของการสรุป

ลักษณะประชากรจากค่าสถิติของตัวอย่าง

$Z_{\alpha/2}$ = Confidence coefficient ซึ่ง

เป็น ค่าสถิติของการแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน ได้จาก
การเปิดตาราง Standard Normal Distribution (Z
Distribution) เมื่อกำหนด ความผิดพลาดเท่ากับ α
(หรือกำหนดความเชื่อมั่นที่ $1 - \alpha$) กรณีกำหนด $\alpha =$
0.05 ค่า $Z_{\alpha/2} = 1.96$

p = สัดส่วน (อัตราความครอบคลุม
หรืออุบัติการณ์ตัวแปรที่สนใจศึกษา) ได้จาก Review
Literature หรือทำ Pilot Study เมื่อ $p(1-p)$ คือความ
แปรปรวน หรือ การกระจายของตัวแปรที่เรากำลังศึกษา
ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ร้อยละของศูนย์จัดเก็บรายได้
คุณภาพที่ได้คะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับ C (ไม่
ผ่านเกณฑ์) จำนวน 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 27.27 ($p =$
0.27)

e = ความกระชับของการประมาณ
ค่า (Precision of Estimation) หรือ ความคลาดเคลื่อน
ในการประมาณค่า เป็นค่าที่ผู้วิจัยเป็นผู้กำหนดว่ายอม
ให้เกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไปกำหนดให้มีค่าอยู่
ประมาณ 5-20% ของค่า p หรือ กำหนดเป็นค่าตามที่
ผู้วิจัยต้องการ โดยทั่วไปนิยมกำหนดให้คลาดเคลื่อน
เท่ากับ 5% ($e=0.05$)

แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{245 \times 1.96^2 \times 0.27 \times 0.73}{0.05^2(245-1) + (1.96^2 \times 0.27 \times 0.73)} \\ &= 135.68 \approx 136 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก จำนวน 16 คน (11.77 % ของกลุ่มตัวอย่าง) เพื่อป้องกันการสูญหายของกลุ่มตัวอย่าง (Drop Out) ดังนั้นได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ 152 คน

2.2 สุ่มตัวอย่างแต่ละโรงพยาบาลแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากร

2.3 สุ่มตัวอย่างแต่ละศูนย์จัดเก็บรายได้ในโรงพยาบาลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มจับฉลากแบบไม่แทนที่จนครบจำนวน

2.4 เกณฑ์ในการคัดเข้า (Inclusion criteria) ดังนี้

- 1) เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเรียกเก็บศูนย์จัดเก็บรายได้ไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 2) สมัยครใจและยินยอมให้ความร่วมมือในการศึกษา

2.5 เกณฑ์ในการคัดออก (Exclusion criteria) ดังนี้

- 1) ไม่สมัครใจเข้าร่วมศึกษา
- 2) เปลี่ยนงานที่รับผิดชอบหรือย้ายที่ทำงานในระหว่างศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 7 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ให้คะแนน 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับข้อคำถามเชิงบวก และให้คะแนน 1, 2, 3, 4 และ 5 สำหรับข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ปัจจัยด้านระบบงาน จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการเรียกเก็บ

ขอศูนย์จัดเก็บรายได้ จำนวน 16 ข้อ มีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.67 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68-5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้รับการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่า CVI เท่ากับหรือมากกว่า 0.8 ขึ้น และหาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากร จำนวน 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficients ผลการทดสอบความเชื่อมั่นปัจจัยด้านระบบงาน ปัจจัยด้านสภาพการทำงาน ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83, 0.79, 0.80, 0.83, 0.81 และ 0.78 ตามลำดับ

จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยขอรับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ และได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการศึกษา โดยได้รับเอกสารรับรองโครงการวิจัย เลขที่การรับรอง SPPH 2023-059 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2566

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสืออนุญาตเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ทุกแห่ง

2. ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการเข้าร่วมโครงการ รวมทั้งขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทราบและขอความยินยอม โดยให้กลุ่มตัวอย่างลงลายมือชื่อยินยอมเข้าร่วมโครงการ

3. ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google Form ในการสร้างแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม (ใช้เวลาประมาณ 30 นาที)

4. เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากระบบออนไลน์ ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย (Results)

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77.6 อายุเฉลี่ย 40.02 ปี อยู่ในช่วงกลุ่มอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมา กลุ่มอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 36.2 และกลุ่มอายุไม่เกิน 30

ปี ร้อยละ 22.4 ตามลำดับ เป็นสถานภาพคู่สมรส ร้อยละ 62.5 ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข (เวชสถิติ)/เจ้าพนักงานเวชสถิติ ร้อยละ 33.6 รองลงมา เป็นพนักงานสนับสนุนอื่น ๆ ร้อยละ 24.3 และนักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.7 รองลงมาระดับอนุปริญญา ร้อยละ 27.6 และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ มีประสบการณ์การทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลเฉลี่ย 8.53 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์อายุงาน 6-15 ปี ร้อยละ 47.4 รองลงมามีประสบการณ์อายุงานไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 38.8 และมีประสบการณ์อายุงาน 16-25 ปี ร้อยละ 9.2 ตามลำดับ เคยผ่านการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาล ร้อยละ 77.0 ส่วนใหญ่ทำงานในโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 85.5

2. ระดับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านระบบงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.60) รองลงมา คือ ปัจจัยด้านผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.78) และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.43) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้เป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้มีมากที่สุดในด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.45) รองลงมาคือด้านเวลา ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.67) และด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

3. การเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง การดำรงตำแหน่ง

ประสบการณ์การทำงาน การอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บ ประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมี
รายได้ และสถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกันจะมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ระบบงาน	3.91	0.60	มาก
สภาพการทำงาน	3.55	0.65	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	3.87	0.78	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	3.71	0.43	มาก
ผู้รับบริการ	3.68	0.69	มาก
ประสิทธิภาพการเรียกเก็บ	3.85	0.49	มาก
ด้านคุณภาพงาน	3.94	0.45	มาก
ด้านปริมาณงาน	3.63	0.59	ปานกลาง
ด้านเวลา	3.93	0.67	มาก

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ (n=152)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร	ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	22	4.01	0.40	3.375	0.020*
	31-40 ปี	55	3.96	0.46		
	41-50 ปี	57	3.74	0.55		
	51-60 ปี	18	3.70	0.36		
ตำแหน่ง	พยาบาลวิชาชีพ	18	4.09	0.51	2.606	0.038*
	นักสาธารณสุข	27	3.92	0.46		
	เจ้าหน้าที่เวชสถิติ	51	3.72	0.57		
	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	19	3.77	0.28		
การดำรงตำแหน่ง	ลูกจ้างชั่วคราว/พนักงานกระทรวง	37	3.93	0.41	4.469	0.013*
	ปฏิบัติงาน/ปฏิบัติการ	71	3.93	0.47		
	ชำนาญงาน/ชำนาญการ	44	3.67	0.53		
	ลูกจ้างชั่วคราว/พนักงานกระทรวง	37	3.93	0.41		
ระดับการศึกษา	อนุปริญญา	42	3.76	0.46	10.835	<0.001*
	ปริญญาตรี	106	3.89	0.51		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4	3.75	0.00		
	ไม่เกิน 5 ปี	59	3.92	0.46		

ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร	ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
ประสบการณ์	6-15 ปี	72	3.81	0.44		
การทำงาน	16-25 ปี	14	3.44	0.51		
	26 ปีขึ้นไป	7	4.59	0.03		
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลชุมชน	116	3.84	0.50		
	โรงพยาบาลทั่วไป	15	4.15	0.36	3.074	0.049*
	โรงพยาบาลศูนย์	21	3.77	0.46		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบปัจจัยด้านประชากรกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ (n=152) (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากร	ตัวแปร	N	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
เพศ	ชาย	34	3.89	0.45	0.46	0.645
	หญิง	118	3.84	0.50	0.48	
สถานภาพ	โสด	57	3.73	0.49	-2.385	0.018*
	คู่/สมรส	95	3.93	0.47	-2.365	
การอบรมเกี่ยวกับ	เคย	117	3.82	0.50	-2.748	0.042*
การจัดเก็บรายได้	ไม่เคย	35	3.98	0.43	-2.893	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ($\beta = 0.552$) ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ($\beta = 0.200$) และปัจจัยด้านระบบงาน ($\beta = 0.190$) มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษได้ 57.8% ($R^2 = 0.578$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนายเท่ากับ 0.325 (S.E. = 0.325) สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้มา

สร้างสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y_1 = 0.729 + 0.617(X_4) + 0.153(X_1) + 0.141(X_5)$$

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Y} = 0.551(X_4) + 0.200(X_5) + 0.190(X_1)$$

โดยกำหนดให้

Y แทน ประสิทธิภาพการเรียกเก็บ

X1 แทน ปัจจัยด้านระบบงาน

X2 แทน ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

X3 แทน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สามารถสรุปผลว่า เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้จำแนกรายด้านพบว่า หากปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านระบบงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ เพิ่มขึ้น 0.551, 0.200 และ 0.190 หน่วย ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้

ตัวแปร	Unstandardized		standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	β		
ค่าคงที่ (Constant)	0.729	0.270		2.695	0.008*
X1	0.153	0.070	0.190	2.207	0.029*
X2	0.617	0.091	0.551	6.762	<0.001*
X3	0.141	0.057	0.200	2.467	0.015*

R = 0.760, R² = 0.578, Adjusted R² = 0.564, SE = 0.32509, F = 40.016, df = 5, p-value<0.001*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล (Discussions)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ระดับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ จากผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ ให้ความสำคัญโดยรวมกับปัจจัยด้านระบบงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้เป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้มีมากที่สุดในด้านคุณภาพงาน โดยให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายตาม Flow Chart การบันทึกหลักฐานที่เป็นปัจจุบันและครบถ้วน และการมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย มากที่สุดตามลำดับ

สอดคล้องกับการศึกษาของ Pannarai, T. (2022) ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Pannarai, T. (2022) และ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ ด้านความรับผิดชอบในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Pawirosuamarto, Sarjana & Muchtar (2017) พบว่า ด้านความมีวินัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการศึกษาของ Phimpha, P. (2015) ยังพบว่า การกำหนดแผนงาน โครงการ นโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของบุคลากร การมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

2. การเปรียบเทียบปัจจัยด้านคุณลักษณะทางประชากรกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ

2.1 ด้านเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์จัดเก็บรายได้ได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างชัดเจนตามโครงสร้างของศูนย์จัดเก็บรายได้ในโรงพยาบาล ไม่มีการแบ่งส่วนหรือแยกงานใดเป็นของเพศใด จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ คือ ไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็สามารถทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Prapruettham, N. (2020) และ Suwan, S. (2017) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า เพศสภาพไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานคือ ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างสามารถทำงานนั้นให้สำเร็จได้ด้วยดีไม่แตกต่างกันตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ด้านอายุ พบว่า บุคลากรที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Pannarai, T. (2022) และ Prapruettham, N. (2020) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.3 ด้านสถานภาพ พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แตกต่างจากการศึกษาของ Suwan, S. (2017) ที่พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

2.4 ด้านตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Pannarai, T. (2022) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ประเภทบุคลากรที่ต่างกันมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แตกต่างจากการศึกษาของ Kittipongwarakam, W. (2020) พบว่า สายงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.5 ด้านการดำรงตำแหน่ง พบว่า บุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Prapruettham, N. (2020) พบว่า ความแตกต่างของสถานะการดำรงตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และการศึกษาของ Phetnoppharat, P. (2016) พบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.6 ด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียกเก็บไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Phetnoppharat, P. (2016) และ Pannarai, T. (2022) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แตกต่างจากการศึกษาของ Kittipongwarakam, W. (2020) และ Suwan, S. (2017) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.7 ประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Phetnoppharat, P. (2016) และ Pannarai, T. (2022) ที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ระยะเวลาหรือประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันจะมีประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.8 ด้านการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ พบว่า บุคลากรที่เคยอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันกับบุคลากรที่ไม่เคยอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคลากรที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้เป็นประจำจะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะความสามารถในงานเป็นอย่างดี มีผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และหากพนักงานขาดความรู้ ความสามารถ ขาดทักษะและความชำนาญ (Lack of skills) ในงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดการฝึกอบรม ทำให้มีทักษะในการทำงานไม่เพียงพอ มีผลให้เป็นอุปสรรคต่องานและผลงานโดยรวม เกิดการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามระเบียบ การทำงานผิดพลาดเสมอ การทำงานด้อยคุณภาพ ผลงานไม่เป็นที่น่าพอใจ (Toraksa, S., 2014) ซึ่งลักษณะงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลเป็นงานที่มีความซับซ้อน (Complexity) อย่างมากมาย มีผลทำให้ต้องการผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ การนำเข้าข้อมูลของค่ารักษาและการให้รหัสโรคที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ไร้ข้อผิดพลาด จึงต้องมีการอบรม และศึกษาความรู้เกี่ยวกับงานการจัดเก็บรายได้เป็นประจำและต่อเนื่อง (Jones & Bartlett Learning, 2015)

2.9 ด้านสถานที่ทำงาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลศูนย์ จะมีประสิทธิภาพในการเรียกเก็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แตกต่างจากการศึกษาของ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า พื้นที่ทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดศรีสะเกษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านระบบงาน สามารถอภิปรายได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Phutonglom, P. (2016) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร การศึกษาของ Puntangthai, P. (2021), Pannarai, T. (2022) และ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Pannarai, T. (2022) และ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า ปัจจัยด้านความสามารถ ด้านความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การศึกษาของ Pawirosumarto, Sarjana & Muchtar (2017) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านความมีวินัยต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาของ Kittipongwarakarn, W. (2020) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านด้านจิตใจ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การศึกษาของ Diamantidis and Chatzoglou (2019) พบว่า ความสามารถในการปรับตัวมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน และการศึกษาของ Navimipour, Milani & Hosseinzadeh (2018) และ Phimpha, P. (2015) พบว่า ความพึงพอใจของพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.2 ปัจจัยด้านผู้รับบริการมีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากการที่ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการเข้ารับ

บริการและมีการนำเอกสารที่ต้องใช้เกี่ยวกับการจัดเก็บมายื่นตอนที่มารับบริการ เช่น บัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารยืนยันตัวบุคคลเพื่อใช้ในการตรวจสอบสิทธิและใช้ในการตั้งเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือการเข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล มีผลให้ผู้ให้บริการสามารถประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บและติดตามหนี้ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บข้อมูลและการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ (Patamasirawat, D., 2008) สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาการจัดเก็บรายได้คุณภาพของโรงพยาบาลเกี่ยวกับการจัดเก็บในแต่ละกองทุนและระบบการเบิกจ่ายของแต่ละกองทุนค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้การจัดเก็บรายได้ของสถานพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Division of Health Economics and Health Security, Ministry of Public Health, 2022)

3.3 ปัจจัยด้านระบบงานมีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการศึกษาของ Puntangthai, P. (2021) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยด้านนโยบายการบริหาร การศึกษาของ Tehseen & Hadi (2015) พบว่า การสนับสนุนด้านการบริหารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาของ Pannarai, T. (2022) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านรูปแบบการบริหาร การศึกษาของ Kittipongwarakam, W. (2020) พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ การศึกษาในต่างประเทศยังพบว่า การสนับสนุนด้านการจัดการมีผลกระทบมากที่สุดทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงาน (Diamantidis and Chatzoglou, 2019) อีกทั้งการศึกษาของ Phimpha, P. (2015) ยังพบว่า การกำหนดแผนงาน โครงการ นโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของบุคลากร การมีระบบโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนจะช่วยให้

ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

สรุปผลการวิจัย (Conclusions)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลรัฐในจังหวัดศรีสะเกษ เกิดจากหลายปัจจัยรวมกันทั้งปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้รับบริการ และปัจจัยด้านระบบงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวล้วนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากหลายปัจจัย ทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นสาเหตุของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ นโยบาย การบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ส่งผลให้การปฏิบัติงานการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ (Recommendations)

1. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านสภาพการทำงานที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการเรียกเก็บของศูนย์จัดเก็บรายได้ มีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยด้านอื่น ๆ จึงควรปรับปรุงปัจจัยด้านสภาพการทำงาน เช่น การปรับปรุงอาคารสถานที่ ห้องทำงาน วัสดุ ครุภัณฑ์ คู่มือในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการจัดเก็บรายได้ของบุคลากรมีความทันเวลาและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์กรของศูนย์จัดเก็บรายได้ตามโครงสร้าง 4S 4C ให้ชัดเจน มีวิธีการจัดสรรบุคลากรและปริมาณงานให้เหมาะสม สอดคล้องกัน เนื่องจากเกี่ยวข้องโดยตรงกับเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงาน เพราะจะเป็นการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ประเภทของงาน รายละเอียดของงาน ซึ่งบุคลากรเป็นผู้ปฏิบัติงานจะพบปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานจริง เช่น บุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน หรือบุคลากรบางตำแหน่งต้องปฏิบัติงานหลายอย่าง หรือขั้นตอนการทำงานซ้ำซ้อนทำให้เกิดความล่าช้า ทำให้งานไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา

3. ด้านความสามารถ ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมด้านความสามารถของบุคลากรให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความสามารถ ใฝ่หา การตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างเต็มที่เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพและปริมาณงานทันตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งเมื่อมีการกำหนดโครงสร้างหน่วยงานแล้ว หากพบว่า คุณสมบัติหรือความสามารถของบุคลากรยังไม่เหมาะสม ควรให้

การสนับสนุนส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เช่น ส่งเข้าอบรมโครงการต่าง ๆ เพื่อนำความรู้มาประยุกต์ใช้ หรือนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษทุกท่าน ผู้รับผิดชอบงานศูนย์จัดเก็บรายได้ประจำโรงพยาบาลทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บและให้ข้อมูล รวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง (References)

- Diamantidis, A.D. and Chatzoglou, P. (2019). "Factors affecting employee performance: an empirical approach". *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 68 No. 1, pp. 171-193.
- Division of Health Economics and Health Security, Ministry of Public Health. Thailand. (2022). Manual of Quality Revenue Collection Centers Hospitals under Office of the Permanent Secretary. Nonthaburi: Ministry of Public Health.
- Jirawatkul A. (2015). Measuring consistency with kappa statistics. *J. Public Health*, 18(5): 641–642.
- Jones & Bartlett Learning, LLC. (2015). Billing and coding for health services. [cited 2015 Jan 20]. Available from: http://samples.jbpub.com/9780763789299/82999_ch02_FINAL.pdf
- Kittipongwarakarn, W. (2020). Factors affecting work efficiency of a state enterprise employees. A master project of Business Administration (Management), Srinakharinwirot University.
- Navimipour, N. J., Milani, F. S., & Hossenzadeh, M. (2018). A model for examining the role of effective factors on the performance of organizations. *Technology in Society*, 55, 166-174.
- Pannarai, T. (2022). Factors Affecting Work Efficiency of Employees in Songkhla Provincial Administrative Organization. Thesis for the Degree of Master of Public Administration, Prince of Songkla University.

- Patamasiriwat, D. (2008). The study of cost efficiency of public hospital under supervision of the Ministry of Public Health, [Internet]. [cited 2022 October 14]. Available from: <http://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/2243?locale-attribute=th>
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P.K. and Muchtar, M. (2017), "Factors affecting employee performance of PT.Kiyokuni Indonesia". *International Journal of Law and Management*, Vol. 59 No. 4, pp. 602-614.
- Phetnopparat, P. (2016). Factors affecting the performance efficiency of office of the teacher civil service and educational personnel commission. Thesis for the Degree of Master of Public Administration, Siam University.
- Phimpha, P. (2015). Factors affecting the Performance Efficiency of Personnel of Local Government in Thapanom District, Nakhonpanom Province. Thesis for the Degree of Master of Public Administration, Rajabhat Maha Sarakham University.
- Phutonglom, P. (2016). Factors affecting the efficiency of tax collection of Khlong Kham Sub-District Administrative Organization Yangtalat District, Kalasin Province. The national conference & research presentation 2016: 3rd, Nakhonratchasima College.
- Prapruettham, N., (2020). Factors affecting performance of the president's office staff of Kasetsart University, Bangkok. President's office, Kasetsart University.
- Puntangthai, P. (2021). Motivation Affecting Work Efficiency of Support Personnel at Uttaradit Rajabhat University. A Thesis for Master of Business Administration Program (Business Administration), Uttaradit Rajabhat University.
- Sisaket Provincial Public Health Office. (2023). An annual performance report in 2022. Sisaket Provincial Public Health Office.
- Suwan, S., (2017). Factors affecting employees' work efficiency of the Bangkok Bank Public Company Limited in Muang District, Chiang Mai Province. Independent study for Master of Business Administration in Business Administration, Maejo University.
- Tehseen, S., & Hadi, N. (2015). Factors Influencing Teachers' Performance and Retention. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6.
- The Royal Institute. (2013). Thai Dictionary, The Royal Institute edition B.E. 2554. Bangkok: Nanmeebooks publication.
- Toraksa, S. (2014). Application of management principles for continuous and sustainable development. Bangkok: Department of Public Health Administration, Faculty of Public Health, Mahidol University.