



ภาคผนวก 1

แบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสปส.เขตพื้นที่ 1 (เจ้าหน้าที่วินิจัย)

เรื่อง ปัญหาการวินิจัยเงินทดแทน ตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 : ศึกษาเฉพาะกรณีค่ารักษาพยาบาลและแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 1

ส่วนที่ 1 : คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. ตำแหน่ง.....
- 2. การศึกษา
- 3. เพศ.....
- 4. อายุ
- 5. ประสบการณ์ในการทำงานปี

ส่วนที่ 2 : บทสัมภาษณ์

คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

- 1. ท่านทราบรายละเอียดของข้อตกลงเกี่ยวกับการจ่ายค่ารักษาพยาบาลกองทุนเงินทดแทนหรือไม่
.....
- 2. ถ้าทราบได้มาจากแหล่งใด ศึกษาเอง หรือจากการสอนงานของหัวหน้างาน หรือจากการอบรมของสปส.
- 3. ขั้นตอนการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลในความตกลงของกองทุนเงินทดแทนมีความยุ่งยากหรือไม่/ในขั้นตอนใด
.....
- 4. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามราคาสำมะโนมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง
.....
- 5. ก่อนทำงานวินิจัย เคยทำงานในตำแหน่งหน้าที่อะไร และทำงานในตำแหน่งนี้มากี่ปี
.....

6. เรื่องที่วินิจฉัยแล้วเสร็จเคยวินิจฉัยไม่ถูกต้องบ้างหรือไม่

7. เรื่องที่หัวหน้าส่งคืนกลับมาเพราะวินิจฉัยไม่ถูกต้องมีประมาณร้อยละเท่าใดของเรื่องที่วินิจฉัย

.....

8. การวินิจฉัยจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลสามารถทำได้ภายในกำหนดเวลา 15 วันหรือไม่

ถ้าจ่ายไม่ได้ภายในกำหนด ส่วนใหญ่มาจากสาเหตุใด มาจากกระบวนการใด

.....

คำถามเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาล

1. โรงพยาบาลมีวิธีเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงานฯ อย่างไร และสำนักงานพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลด้วยวิธีใด (จ่ายตามรายการที่เรียกเก็บ / จ่ายเป็นงวดสัปดาห์หรืองวดเดือน / จ่ายโดยกำหนดวันให้แต่ละสถานพยาบาลแตกต่างกัน / หรือจ่ายตามความสะดวกของเจ้าหน้าที่)

.....

.....

2. สำนักงานฯ มีการเก็บข้อมูลการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือไม่

.....

3. กรณีเอกสารการเรียกเก็บค่ารักษามีข้อผิดพลาด มีวิธีส่งเอกสารให้สถานพยาบาลแก้ไขอย่างไร

.....

4. สถานพยาบาลให้ความร่วมมือในการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลดีหรือไม่ ประสบปัญหาการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลมากน้อยเพียงใด

.....

คำถามเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้

1. เครื่อง Computer มีจำนวนเพียงพอหรือไม่.....

2. หน้าจอ Computer ที่ใช้งานสะดวกหรือไม่

3. การเข้าระบบของ Computer ล้าช้าหรือไม่

4. หน้าจอ Computer ของงานวินิจฉัยกับงานการเงินเชื่อมโยงกันหรือไม่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สปส.เขตพื้นที่ 1 (เจ้าหน้าที่การเงิน)

ส่วนที่ 1 : คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. ตำแหน่ง.....
- 2. การศึกษา
- 3. เพศ.....
- 4. อายุ
- 5. ประสบการณ์ในการทำงานปี

ส่วนที่ 2 : บทสัมภาษณ์

คำถามเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานกับโรงพยาบาล

1. โรงพยาบาลมีวิธีเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงานฯ อย่างไร และสำนักงานพิจารณาจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่สถานพยาบาลด้วยวิธีใด (จ่ายตามรายการที่เรียกเก็บ / จ่ายเป็นงวดสัปดาห์หรืองวดเดือน / จ่ายโดยกำหนดวันให้แต่ละสถานพยาบาลแตกต่างกัน / หรือจ่ายตามความสะดวกของเจ้าหน้าที่)

.....

.....

.....

2. สำนักงานฯ มีการเก็บข้อมูลการค้างจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือไม่

.....

.....

3. กรณีเอกสารการเรียกเก็บค่ารักษามีข้อผิดพลาด มีวิธีส่งเอกสารให้สถานพยาบาลแก้ไขอย่างไร

.....

.....

คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

1. การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่วินิจฉัยกับเจ้าหน้าที่การเงินมีปัญหาหรือไม่.....

2. ขั้นตอนการจ่ายเงินของเจ้าหน้าที่การเงิน เมื่อบันทึกข้อมูลลงใน Computer แล้ว ต้องบันทึกลงบัตรอีก หรือไม่.....

3. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลกรณีถูกจ้าง 1 คน มีใบเสร็จหลายใบ เมื่อเจ้าหน้าที่วินิจฉัยรับใบเสร็จหลายใบ และส่งจ่ายเงินรวมเป็นก้อนเดียวกัน ฝ่ายการเงินทราบหรือไม่ว่าเป็นการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของใบแจ้งหนี้ใบไหน

.....

.....

คำถามเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้

- 1. เครื่อง Computer มีจำนวนเพียงพอหรือไม่.....
- 2. หน้าจอ Computer ที่ใช้งานสะดวกหรือไม่
- 3. การเข้าระบบของ Computer ล่าช้าหรือไม่
- 4. หน้าจอ Computer ของงานวินิจฉัยกับงานการเงินเชื่อมโยงกันหรือไม่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จ าน นั ก ห อ ส ม จ

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักงานกองทุนเงินทดแทน

ส่วนที่ 1 : คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. ตำแหน่ง.....
- 2. การศึกษา
- 3. เพศ.....
- 4. อายุ
- 5. ประสบการณ์ในการทำงานปี

ส่วนที่ 2 : บทสัมภาษณ์

- 1. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่วินิจัยกองทุนเงินทดแทนมีความรู้เกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลของกองทุนเงินทดแทนมากน้อยเพียงใด
.....
.....
.....
- 2. ท่านคิดว่าลูกจ้างมีความรู้เกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลของกองทุนเงินทดแทนมากน้อยเพียงใด
.....
.....
.....
- 3. ท่านคิดว่านายจ้างมีความรู้เกี่ยวกับการเบิกค่ารักษาพยาบาลของกองทุนเงินทดแทนมากน้อยเพียงใด
.....
.....
.....
- 4. มีการจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติมากน้อยเพียงใด
.....
.....
.....
- 5. ผลการปฏิบัติงานหลังจากผ่านการฝึกอบรมแล้วเป็นอย่างไร
.....
.....
.....

6. การรวบรวมประเด็นปัญหาส่วนใหญ่มาจากอะไร

.....

.....

.....

7. แนวปฏิบัติที่วางออกมา มีการปรับปรุงบ้างหรือไม่

.....

.....

.....

8. มีข้อหรือเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากหน่วยปฏิบัติมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

9. มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมากน้อยแค่ไหน

.....

.....

.....

10. ปัญหาจากข้อร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากฝ่ายใด

ก. ลูกจ้าง

ข. นายจ้าง

ค. สถานพยาบาล

11. จากการสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบข้อผิดพลาดประมาณร้อยละเท่าใดของปริมาณงานที่รับเข้า และประเด็นที่ผิดพลาดส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาอะไร

.....

.....

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์ลูกจ้าง / นายจ้าง(ผู้รับมอบอำนาจ)

ส่วนที่ 1 : คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ.....
1. ตำแหน่ง.....
2. การศึกษา
3. อายุ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 : บทสัมภาษณ์

1. ท่านเคยใช้สิทธิรักษาพยาบาลจากการเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานก่อนหน้านี้หรือไม่
2. ท่านทราบ กฎ ระเบียบ เกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลเมื่อถูกจ้างเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานหรือไม่
- ถ้าทราบ ทราบจากไหน เจ้าหน้าที่
3. เมื่อมาติดต่อขอเบิกค่ารักษาพยาบาลกับสำนักงานประกันสังคม มีปัญหาหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านได้รับความสะดวกเมื่อมาติดต่อเบิกค่ารักษาพยาบาลหรือไม่
5. การขอเบิกค่ารักษาพยาบาลแต่ละครั้งใช้ระยะเวลานานแค่ไหน
6. เมื่อท่านเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ได้รับความสะดวกเพียงใด และให้การรักษาเป็นอย่างไร
7. อัตราค่ารักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลเรียกเก็บเหมาะสมหรือไม่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล

ส่วนที่ 1 : คุณสมบัติทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

- 1. ตำแหน่ง.....
- 2. การศึกษา
- 3. เพศ.....
- 4. อายุ
- 5. ประสบการณ์ในการทำงานปี

ส่วนที่ 2 : บทสัมภาษณ์

- 1. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลระบบ Fee for Service ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันท่านเห็นว่ามีเหมาะสมหรือไม่
.....
.....
- 2. ท่านคิดว่าถ้าให้สถานพยาบาลจ่ายค่ารักษาพยาบาล ตามประกาศฯ ของ รพ.เอง จะมีปัญหาหรือไม่ / อย่างไร
.....
.....
.....
- 3. การให้สถานพยาบาลจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามประกาศฯ ของ รพ. เอง คาดว่าสถานพยาบาลจะเรียกเก็บเกินความเป็นจริงหรือไม่
.....
.....
- 4. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลคืออะไร
.....
.....
- 5. เมื่อสถานพยาบาลได้รับค่ารักษาเป็นยอดรวม ท่านสามารถ Clear ได้หรือไม่ว่าเป็นเงินของใบแจ้งหนี้ใบไหน แต่ละใบมีจำนวนเท่าใด
.....
.....

- 6. ในการวางบิลค่ารักษาพยาบาล จำเป็นต้องมีแบบ กท. 16 แนบด้วยทุกเรื่องหรือไม่
.....
- 7. ท่านคิดว่าการแจ้งการให้การรักษาลูกจ้างด้วยการส่งโทรสาร (Fax Claim Service) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือไม่ และทำให้จ่ายค่ารักษาพยาบาลได้เร็วขึ้นหรือไม่ อย่างไร.....
- 8. สำนักงานประกันสังคมจ่ายเงินให้โรงพยาบาลใช้เวลาวิจฉัยนานหรือไม่
.....
- 9. ระเบียบ ขั้นตอน การจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลมากเกินไปหรือไม่ ท่านคิดว่าควรปรับปรุงในจุดใดบ้าง.....
- 10. โรงพยาบาลมีวิธีการบริหารจัดการกับค่ารักษาพยาบาลค้างจ่ายของสำนักงานประกันสังคม อย่างไร
- 11. ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม มีปัญหาบ้างหรือไม่ อย่างไร
- 12. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเพื่อการทำงานร่วมกับสำนักงานประกันสังคมบ้างหรือไม่ ถ้าเคย ได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานใด
- 13. โรงพยาบาลได้กำหนดระยะเวลาการส่งใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล กับ สปส. หรือไม่ ถ้ามีกำหนดไว้อย่างไร
- 14. ถ้าสปส. กำหนดให้สถานพยาบาลส่งใบแจ้งหนี้เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลภายใน 7 วัน นับจากวันที่ลูกจ้างเข้า รพ. คาดว่าจะทำได้หรือไม่อย่างไร
- 15. โรงพยาบาลมีโปรแกรม โดยเฉพาะเพื่อแจ้งค่ารักษาพยาบาลกับสำนักงานประกันสังคมหรือไม่

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการการแพทย์

นายแพทย์.....

1. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลระบบ Fee for Service ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันท่านเห็นว่ามีเหมาะสมหรือไม่

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ตามประกาศฯ ของ รพ. จะมีปัญหาหรือไม่ / อย่างไร

.....

.....

3. การจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามประกาศฯ จะมีมาตรการควบคุมไม่ให้ รพ. เรียกเก็บเกินความเป็นจริงได้อย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าควรปรับปรุงการจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจและเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายด้วยวิธีใด

.....

.....

5. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลคืออะไร

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....