หัวข้อสหกิจศึกษา	การพัฒนาขั้นตอนการเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลโดยการใช้แบบฟอร์มในการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล กรณีศึกษา บริษัท คอร์เบียน พูแรค (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวนันท์ชพร พงษ์นัยรัตน์ รหัสประจำตัว 58411798
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจ	อาจารย์ปราณี เปียช้าง
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

จากการดำเนินโครงการเรื่อง การพัฒนาขั้นตอนการเบิกสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลโดยการใช้แบบฟอร์มในการ ขอเบิกค่ารักษาพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อให้ลดความล่าช้าในการทำงานในการตรวจสอบข้อมูลของพนักงาน (2) เพื่อให้ได้ข้อมูลชื่อของครอบครัวพนักงานที่ตรงและถูกต้อง (3) เพื่อให้ได้บิลค่ารักษาพยาบาลตามจำนวนที่พนักงานขอเบิกอย่างครบถ้วน (4) เพื่อให้พนักงานทราบถึงระยะเวลาในการส่งขอเบิกค่ารักษาพยาบาล (5) เพื่อให้พนักงานได้ตรวจสอบความถูกต้องของยอดเงินก่อนส่งขอเบิกค่ารักษาพยาบาล (6) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่พนักงาน

โดยมีวิธีการดำเนินโครงการดังต่อไปนี้ (1) การสร้างขั้นตอนการวิเคราะห์สภาพปัญหาการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การเขียนแบบโดยอิงตามหลักทฤษฎี Service Blueprint วิเคราะห์สภาพปัญหาในกระบวนการทำงาน (2) การขออนุมัติแบบฟอร์มขอเบิกค่ารักษาพยาบาลจาก Documents Controller ตามกฎของบริษัทโดยสร้างระเบียบ หลักเกณฑ์ และกระบวนการขั้นตอน การขอสร้างแบบฟอร์ม ตามหลัก Documents Controller ตามหลัก ISO9000 ของบริษัท และ การประกาศใช้แบบฟอร์มโดยประกาศให้ทราบโดยทั่วกันผ่าน E-mail ของบริษัท (3) การสร้างแบบฟอร์มการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล โดยมีองค์ประกอบคือชื่อ - นามสกุล พนักงานรหัสประจำตัวพนักงาน ตำแหน่งงาน แผนก ชื่อ-นามสกุล ผู้ขอเบิกค่ารักษาพยาบาลตามใบรับรองแพทย์ยอดเงินรวมค่ารักษา เอกสารแนบ (ใบเสร็จรับเงิน, ใบรับรองแพทย์) รายมือชื่อและวันที่ของผู้ขอเบิกและเจ้าหน้าที่ HR ระยะเวลาการส่งบิลค่ารักษาพยาบาลไปให้ทาง Generali วันที่พิมพ์เอกสาร

SPU CHONBURI

(4) แสดงขั้นตอนการทำงานที่ลดระยะเวลาในการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล ดังนี้ พนักงานที่ต้องการเขียนคำร้องขอเบิกค่ารักษาพยาบาลต้องเข้าไปปริ้นแบบฟอร์มจากไดฟ์ของแผนก HR ปริ้นแบบฟอร์มออกมาพนักงานกรอกข้อมูลและแนบเอกสารให้ครบถ้วน แนบเอกสารใบเสร็จรับเงินและใบรับรองแพทย์จากสถานพยาบาลให้ครบถ้วน พนักงานนำเอกสารค่าเบิกค่ารักษาพยาบาลมาส่งทางแผนก HR ที่ช่องจดหมายเข้า คีย์ข้อมูลบันทึกเก็บเป็น Record แจ้งระยะเวลาในการได้รับเช็คคืนค่ารักษาพยาบาล นำส่งค่ารักษาพยาบาลไปยังบริษัทประกันโดยผ่านไปรษณีย์ไทยแบบเร่งด่วน (5) เช็คค่ารักษาพยาบาลที่พนักงานได้รับคืน มีดังนี้ การประกาศแจ้งการรับคืนเช็คค่ารักษาพยาบาล แสดงรายการเซ็นชื่อรับเช็คค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน แสดงรายการยืนยันการขอคืนประกันจากบริษัท Aon แสดงภาพ Copy เช็คคืนค่ารักษาพยาบาล แสดงเช็คคืนค่ารักษาพยาบาลที่กำลังบรรจุลงซอง แสดงเช็คคืนค่ารักษาพยาบาลที่พนักงานมารับคืน (6) การสร้างขั้นตอนการวิเคราะห์หลังการพัฒนาเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล การเขียนแบบโดยอิงตามหลักทฤษฎี Service Blueprint วิเคราะห์หลังจากการพัฒนาในกระบวนการทำงานว่ามีการพัฒนาที่ดีขึ้นในทางใดบ้าง

ได้มีการสอบถามผลของความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มโดยวัดผลจากการประเมินผลการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากการใช้แบบฟอร์มในการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล พบว่าข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศของผู้ใช้แบบสอบถามการเบิกค่ารักษาพยาบาล มีเพศหญิงและเพศชายเท่ากัน คิดเป็นร้อยละคือ 50.00 2) ช่วงอายุของผู้ใช้แบบสอบถามการเบิกค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี และ 41-60 ปี มีจำนวนเท่ากัน คือ อายุระหว่าง 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 3) แผนกของผู้ใช้แบบสอบถามการเบิกค่ารักษาพยาบาล ของแผนก IT, Human Resources, Operation, QA/QC, Maintenance & Reliability มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคิดเป็นร้อยละคือ 20.00 ระดับความพึงพอใจในการใช้แบบฟอร์มค่ารักษาพยาบาลในโครงการนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$=4.7) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้แบบฟอร์มในการขอเบิกค่ารักษาพยาบาลมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ 1.มีความรวดเร็วและถูกต้องขึ้นในการรับบริการ ($\overline{X}$=4.9) 2.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์ม ($\overline{X}$=4.9) 3. แบบฟอร์มมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อนในการขอเบิกค่ารักษาพยาบาล ($\overline{X}$=4.7) 4. รับทราบได้ทันทีเมื่อเอกสารค่ารักษาพยาบาลส่งถึงมือเจ้าหน้าที่แผนก HR ($\overline{X}$=4.5) 5. เจ้าหน้าที่แจ้งความเคลื่อนไหวของการดำเนินการ ($\overline{X}$=4.5)

SPU CHONBURI