

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในการดำเนินงานตามโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของจังหวัดตรัง
- 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของจังหวัดตรัง
- 3) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของจังหวัดตรัง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดตรังที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เกษษกร เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานเกษตรกรรม เจ้าหน้าที่งาน สาธารณสุขชุมชน และนักวิชาการ จำนวน 275 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้ t-test และ F - test

ผลการศึกษาพบว่า

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล แผนกผู้ป่วยใน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากหลายแหล่ง ได้แก่ โทรทัศน์ การประชุม/อบรมของหน่วยงาน เอกสาร แผ่นพับ และ สิ่งพิมพ์ มีความรู้เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับปานกลาง

ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (Mean = 2.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มี 4 ใน 5 ด้านที่เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ 1) ด้านคุณสมบัติของกลุ่มเป้าหมาย 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ 3) ด้านการบริหารจัดการ และ 4) ด้านเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85, 2.58, 2.54, และ 2.53 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย มี 1 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรการบริหาร (Mean = 2.08)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชน ในการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนปัจจัยอื่นไม่มีผลต่อความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนในการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัญหาอุปสรรคพบว่า การจัดองค์กรไม่ชัดเจนเหมาะสม การบริหารจัดการยังไม่พร้อมและไม่เป็นระบบ บุคลากรไม่เพียงพอ การเรียกเก็บค่าบริการในอัตราที่สูงกรณีส่งต่อผู้ป่วยคุณภาพบริการยังไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะของการศึกษามีดังนี้ โครงการนี้สมควรดำเนินการต่อ แต่ควรปรับปรุงแก้ไขในด้านต่างๆดังนี้ ผู้บริหารควรชี้แจงทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบถึงประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของบุคลากรและควรสอบถามพูดคุยถึงปัญหาจากการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไข สร้างขวัญกำลังใจและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน โรงพยาบาลควรจัดให้มีฝ่ายหรือคณะทำงานที่รับผิดชอบโครงการโดยตรง และสนับสนุนให้ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทที่ได้รับอย่างชัดเจน ระเบียบเกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียนออกบัตร การให้บริการทางการแพทย์ที่คุ้มครองและไม่คุ้มครอง ควรระบุและอธิบายให้ชัดเจน ง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และควรกำหนดวิธีการปฏิบัติหรือเงื่อนไขในการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกันทั้งจังหวัด กรณีฉุกเฉินสามารถเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลอื่นได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง ควรจัดประชุมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจและรับทราบข้อมูลใหม่ๆ เกี่ยวกับโครงการเป็นประจำ ควรเพิ่มบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจที่เพิ่มขึ้น ควรปรับงบประมาณให้เพียงพอและตรงเวลา วัสดุอุปกรณ์ควรมีเพียงพอและมีความทันสมัย ควรมีระบบการส่งต่อที่ดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยใช้หลักคุณธรรมนำเรื่องการเงินหรือผลประโยชน์ ควรมีการประสานงานที่ดี ให้นับการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ (สร้างนำซ่อม) และพัฒนาบริการระดับปฐมภูมิให้ขยายครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยเฉพาะการขอรับบริการทางการแพทย์ในกรณีต่างๆ สิทธิประโยชน์และการส่งต่อ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันและลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

The main purposes of the study were :

- 1) to find out the opinion of the community hospital officers on the operation of the Health-Insurance- For-All Program in Trang Province.
- 2) to determine the factors related to their opinion on this program ; and
- 3) to identify the problems and obstacles, including find out their suggestions about the operation of the Health-Insurance-For-All Program in Trang Province.

A questionnaire was used to collect the data from 275 samples working at community hospitals in Trang Province. These offices were involved in the operation of the Health-Insurance-For-All Program. They were doctors, nurses, dentists, phamarcists, dental officers, pharmaceutical officers. community health officers, and technicians. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypotheses.

The Findings were briefly reported as follows :

Most of the officers were females, aged 20 –29. They held a Bacheior's degree and worked as nurses in the in-patient section. Their average monthly income was below 10,000 baht. They had received information related to the Health Insurance For All Program from several sources, namely, television, meetings,/ in-

house training courses, pamphlets, brochures and other publications. They had an moderated knowledge about the Health Insurance for All Program.

As a whole the community hospital offices agreed with the program (\bar{X} = 2.52). Four out five aspects that they agreed with were 1) the characteristics of the target group, 2) the service quality, 3) administration and management, and 4) the goal (\bar{X} = 2.85, 2.58, 2.54, and 2.53 respectively) they disagreed with only the managerial resource (\bar{X} = 2.08).

When the hypotheses were tested, the factors found to influence their opinion on the program were age, education, and average monthly income. Other variables were found to have no impact on their opinion about the program.

Regarding problems and obstacles, they stated that the work structure was not well organized or unsystematic. In other words, the administrative and managerial system was not ready to accommodate the Health-Insurance-For-All Program. There was not enough personnel. The service charge was high, which affected the patients. Besides, the service quality was not satisfying in the eye of the service renders.

It was therefore recommended that the program should continue but improvement should be made in the following. First, the administrators should make the officers clearly understand and realize the benefits people would gain. The officers should be clearly informed about their role and responsibility. The administrators should always find out the ir work obstacles in order solve them, boost their morale and make them build a good attitude toward their work. Each hospital should form a team directly responsible for the Health-Insurance-For-All Program and fully support the officers in the program. The officers should be clearly explained about the regulations on health insurance card issuance, and what the insurance covers and does not cover, so that it is easy for the officers to follow. The practice and conditions should be uniformed in all the hospitals in the province. There should be no limit to getting service for emergence cases. A meeting should be regularly held to inform the officers at all levels about up-to-date information on the program. The number of personel should be increased to accommodate the increasing work. Enough budget should be allocated and paid on time. Modern equipment should be adequately supplied to the hospitals. The transfer system should be improved by using the merit system, not the benefit system. There should be good coordination among agencies concerned to meet the program objectives (building before repairing). The basic services should be extended to all areas. People should be informed about the Health Insurance For All Program, especially how to get services in different cases, including the privilege and transfer, so as to reduce conflicts between the service render and the service user.