

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า ศึกษาเฉพาะกรณี : โรงพยาบาลศูนย์ยะลา  
ชื่อผู้เขียน : นางสาวเพ็ญศรี ทองอยู่  
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)  
ปีการศึกษา : 2545

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาถึงความคิดเห็นต่อนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเรื่องโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลศูนย์ยะลา จำนวน 219 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบ สมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 82.2) ไม่มีตำแหน่งทางการบริหารและปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยใน มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นพยาบาลอยู่ในระดับ (ซี) 1-6 มีประสบการณ์ในการรับราชการอยู่ระหว่าง 1-5 ปี และได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการจากสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ และวิทยุ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานนโยบายโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าโดยภาพรวมมีความเห็นด้วยในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.09$ ) และเมื่อวิเคราะห์พิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการจัดโครงสร้าง ด้านการจัดเครือข่ายบริการ ด้านการจัดระบบข่าวสารข้อมูล ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านระบบติดตาม/ประเมินผล ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเสมอภาคในชุดสิทธิ และด้านคุณภาพของการบริการ มีเพียงด้านการจัดการ การเงิน การคลัง ที่มีความคิดเห็นด้วยระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.53$ )

2. ระดับความรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.1) มีระดับความรู้เกี่ยวกับโครงการฯ สูง

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ระดับ (ซี) และความรู้เกี่ยวกับโครงการฯ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผล ได้แก่ อายุ ระดับการ

ศึกษา ตำแหน่งทางการบริการ แผนกที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งตามสายงาน ประสบการณ์ในการรับราชการ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก และตั้งรับไปพร้อม ๆ กัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมถึงควรเปิดช่องทางให้มีการสอบถามปัญหา ข้อข้องใจ ข้อร้องเรียน และมีการบริหารจัดการเรื่องที่เป็นปัญหาอย่างเป็นระบบ

2. การจัดระบบเครือข่ายบริการทั้ง 3 ระดับ ควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ถึงศักยภาพของสถานบริการทั้ง 3 ระดับ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันก็จะสามารถกระจายรายงานบางส่วนกับผู้ปฏิบัติงานได้

3. ด้านการจัดการ การเงิน การคลัง การลงทุนในระบบสุขภาพต้องเป็นไปเพื่อสร้างเสริมสุขภาพ มากกว่าซ่อมสุขภาพให้แก่ประชาชนมากที่สุด ในการจัดสรรงบประมาณอาจแยกคร่าวๆ เป็น

3.1 กลุ่มบริการผู้ป่วยนอก จ่ายแบบเหมาหัว ปรับตามอายุเพศ และความเสี่ยง (เช่น ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง)

3.2 กลุ่มบริการผู้ป่วยใน ส่วนนี้จะต้องอาศัยระบบสารสนเทศเข้าที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันในการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ป่วยเพื่อการเรียกเก็บและการตามจ่ายเงินให้หน่วยบริการเครือข่าย อีกทั้งสามารถนำข้อมูลต่างๆมาวิเคราะห์และประมวลผลได้อย่างทันที ซึ่งถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่จะช่วยให้การตัดสินใจของผู้เกี่ยวข้องให้เกิดการบริการที่มีคุณธรรมประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ทางผู้บริหารจึงควรให้การสนับสนุนระบบการจัดเก็บข้อมูล

3.3 กลุ่มยา ระบบการจ่ายเงินควรตัดผลประโยชน์จากการสั่งยาฟุ่มเฟือยหรือยาดี้อยกว่ามาตรฐาน

4. การส่งต่อผู้ป่วยระหว่างสถานบริการภายในจังหวัดควรสนับสนุนให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสถานพยาบาลภายในจังหวัด ทั้งในด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกัน การประสานงานในการรับ-ส่งผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพบริการวิชาการ

5. ด้านคุณภาพบริการหัวใจของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ คุณภาพของการบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การรักษาคุณภาพบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ประชาชนได้รับทราบและให้ความไว้วางใจ จึงควรให้การประชาสัมพันธ์ สื่อสารให้เกิดความเข้าใจและทราบความก้าวหน้าของกระบวนการพัฒนาเป็นระยะ

**Title of Research Paper :** Opinions of the Hospital Staff on the Health-Insurance-For-All Policy  
: A Case Study of The Yala Hospital Center

**Author :** Miss Pensri Thongyoo

**Degree :** Master of Arts (Social Development)

**Year :** 2002

---

The objectives of the survey were 1) to find out the hospital staff on the Health-Insurance-For-all policy, 2) to determine the factors related to their opinion, 3) to identify the problems of implementing the policy. The data were collected from 219 staffs in different sections of the Yala Hospital Center. A questionnaire was used as the research tool. Percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test were employed for data analysis.

Most of the subjects were female. Their ages were 20-29. They obtained a Bachelor's degree. The majority (82.2%) did not hold an administrative position and worked at the patient ward. More than half were C 1-6 nurses. They had worked for the government for 1-5 years. They received the news on the Health-Insurance-For-All project from mass media, such as television and radio.

The results of the study were summarized up below.

1. As a whole, the hospital staff was found to agree with the Health-Insurance-For-All policy at a high level ( $\bar{X} = 3.09$ ). When the individual aspects were considered, the staff was found to agree with almost all aspects at a high levels. These aspects were the organizational structure, the service network, the information system, the people's participation, the following-up and evaluation system, access to the services, equality in the right to use the services, and the service quality. Only the financial and monetary management was found to be agreed with at a moderate level ( $\bar{X} = 2.53$ ).

2. Most of the hospital staff (67.1%) were found to have a good knowledge of the Health-Insurance-For-All policy.

3. The factors found to influence the hospital staff's opinion were C-level and knowledge about the project. In contrast, age, education, service position, work section, position in the work line, number of working years, and access to related information were found to have no impact on their opinion.

### Recommendations

1. To increase the hospital staff's knowledge and understanding of the Health-Insurance-For-All project, more aggressive public relations should be carried out, along with answering the enquiries to both the service renders and the service users. There should be channels to listen to the complaints or problems. The project administration and management should be systematic.

2. The service network of all the three levels should be operated with focus on public relations so that the service renders and the service users can understand the potential of the hospital at the three levels in the same direction.

3. In financial and monetary management, investment in the health system must be made to promote good health rather than health repair. The budget may be allotted to different groups as follows :

3.1 Out-patient service A lump sum per head must be used and adjusted on the basis on age, sex and risk (e.g. patients of chronic diseases)

3.2 In-patient service Modern information technology (IT) system must be introduced so as to keep the patients' records for collecting fees or making payments to the service network and to analyze or process the data immediately. The system is important for related people's decision-making to produce fair and effective services and for building a good understanding between the service renders and the service users. The hospital administrator should support the database system.

3.3 Medicine service There should be no mere orders of luxurious or under-standard drugs.

4. There should be mutual assistance in transferring patients between hospitals in the province. The resources can be shared. There should be coordination in transferring patients. The quality of academic service should be developed.

5. Quality is the heart of the Health-Insurance-For-All project. Therefore, to satisfy the service users, it is necessary to have the quality control and continually. Communicate to the service users about the progress of the project development.