

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับประชาชนชาวไทย เป็นนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลชุด พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ที่ต้องการให้ประชาชนที่ไม่มีสิทธิหรือยังไม่มีหลักประกันด้านการรักษาพยาบาลใดๆ ได้มีโอกาสเข้าถึงและได้รับบริการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ เสมอภาค เท่าเทียมกันจากภาครัฐ นโยบายนี้มีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ (State Policy) มาตรา 52 ความว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอภาคในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย...” กระทรวงสาธารณสุขจึงเป็นหน่วยงานหลักที่มีความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานที่จะต้องนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลชัดเจนเป็นรูปธรรม ซึ่งได้ดำเนินการโครงการนำร่องระยะที่ 1 และ 2 ช่วงเดือนเมษายน และเดือนมิถุนายน 2544 รวม 21 จังหวัด และกำหนดให้ดำเนินการครอบคลุมทุกจังหวัดในเดือนตุลาคม 2544

เป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ การสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น โดยถือเป็น “สิทธิ” ขั้นพื้นฐานของประชาชน มิใช่เป็นเรื่องที่รัฐสงเคราะห์หรือช่วยเหลือประชาชน

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพเพียงอย่างเดียว คงไม่เพียงพอที่จะทำให้ประชาชนทุกคนมี “สุขภาพดี” หรือมี “สุขภาพวะ” ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของระบบสุขภาพได้ การที่ประชาชนจะมี “สุขภาพดี” ได้นั้น ประชาชนจะต้องสามารถพึ่งพาตนเองทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น สามารถเข้ามามีส่วนร่วมดูแลและบริหารจัดการระบบสุขภาพได้โดยถือว่า “สุขภาพ” เป็นเรื่องของประชาชนทุกคนและเพื่อประชาชนทุกคน (All for Health and Health for All) ทั้งหมดจะทำให้ระบบเน้นที่การ “สร้าง” สุขภาพมากกว่าการ “ซ่อม” สุขภาพ (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข 2544: 11)

ปรัชญา ระลึก (2545) กล่าวว่า หัวใจหลักสำคัญของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ใช่เพียงต้องการให้ประชาชนที่ยังไม่มีหลักประกันสุขภาพใดๆ เข้าถึงบริการรักษาพยาบาล

จากภาครัฐด้วยคุณภาพ เสมอภาคเท่านั้น หลักการที่สำคัญ คือ การสร้างสุขภาพให้ประชาชนมีความสมบูรณ์ แข็งแรงทั้ง ร่างกาย จิตใจ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างกระบวนการให้ประชาชนได้รับรู้ เข้าใจ ปฏิบัติเป็นพฤติกรรมสุขภาพอย่างถูกต้อง ไม่เช่นนั้น ภารกิจเรื่องสุขภาพทั้งหมดจะไม่มีทางประสบความสำเร็จได้ หากประชาชนคนไทยไม่มีความรับผิดชอบต่อสุขภาพของตัวเอง ความสำเร็จของการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือประชาชนได้รับความพึงพอใจในการรับบริการและการบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานหรืออาจกล่าวสั้นๆว่า หัวใจของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ คุณภาพของบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ปัจจัยที่จะเข้าถึงหัวใจของงานได้นั้น มีทั้งปัจจัยทางด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ความรู้ความเข้าใจในระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ ความเข้าใจในวิธีการขอรับบริการ รวมทั้งความวิตกกังวลของผู้ป่วยและญาติว่าจะได้รับการบริการดูแลรักษาอย่างเต็มประสิทธิภาพหรือไม่เหล่านี้เป็นเรื่องที่จำเป็นต้องมีการสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอย่างชัดเจน ต่อเนื่อง ก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น

การคุ้มครองสิทธิของประชาชนถือเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีความจำเป็นต้องปรับปรุงและขยายงานเพื่อให้เกิดการคุ้มครองสิทธิได้อย่างทั่วถึงและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ในปีงบประมาณ 2546 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้มุ่งเน้นพัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียนภายในสำนักงาน เพื่อพัฒนาเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวกับการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยการเพิ่มช่องทาง และเพิ่มประสิทธิภาพของการรับเรื่องร้องเรียน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2546: 55 - 57) ได้แก่

1. การเปิดบริการรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน หมายเลข 1330 นอกเหนือจากช่องทางที่เป็นจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และการมาร้องเรียนด้วยตนเอง
2. การเปิดบริการตอบปัญหาและรับเรื่องร้องเรียนผ่านคอลัมน์ในหนังสือพิมพ์รายวัน 2 ฉบับ คือ หนังสือพิมพ์มติชน คอลัมน์ “สายด่วนบัตรทอง 1330” ทุกวันเสาร์ และหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ คอลัมน์ “รู้เท่าทันหลักประกันสุขภาพ” ทุกวันจันทร์ ซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจได้ทั่วถึงประชาชนผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. การเปิดตู้ ปณจ. นนทบุรี เพื่อให้ประชาชนสามารถส่งจดหมายร้องเรียนได้สะดวก และให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดมากกว่าทางโทรศัพท์ จดหมายทุกฉบับจะได้รับการดำเนินการ เช่นเดียวกับการร้องเรียนในช่องทางอื่น และตอบกลับผู้ร้องเรียนทุกราย

4. การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ได้ประชาสัมพันธ์ทางสื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ (สถานีวิทยุ จส.100 และรายการร่วมด้วยช่วยกัน เพื่อชี้แจงประเด็นที่เป็นปัญหา ออกอากาศได้ทันที) ระบบโทรศัพท์และจดหมาย และผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ การจัดนิทรรศการนอกสถานที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ในปีงบประมาณ 2546 มีประชาชนติดต่อสอบถามและร้องเรียนมายังสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติผ่านช่องทางต่างๆ อาทิ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรศัพท์ หรือมาด้วยตนเองโดยตรง รวม 62,425 ราย เป็นการสอบถามเรื่องต่างๆ ไป 57,859 ราย (ร้อยละ 93) เรื่องร้องเรียน 4,566 ราย (ร้อยละ 7) เรื่องที่สามารถดำเนินการต่อได้ 3,698 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 81 ของเรื่องร้องเรียน และได้ดำเนินการเสร็จสิ้น 3,368 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 91 ของเรื่องที่ดำเนินการ

ทั้งนี้เรื่องสอบถามส่วนใหญ่ที่ได้รับ คือ ขั้นตอนการทำบัตรทอง (ร้อยละ 71) รองลงมาเป็นเรื่องทั่วไป และวิธีการใช้บริการ เท่ากับร้อยละ 14 และร้อยละ 8 ตามลำดับ

ผลการดำเนินงานการให้บริการตอบคำถามที่ผ่านมาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2546 ถึง 30 กันยายน 2547 มีการให้บริการทั้งสิ้น 512,969 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพ (ร้อยละ 87.30) รองลงมาเป็นการสอบถามเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการตามสิทธิบัตรทอง (ร้อยละ 3.73) ตามลำดับ

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนมีจำนวนรวม 14,105 เรื่อง แยกเป็น บัตรสนเท่ห์ 671 เรื่อง และที่มีข้อมูลครบถ้วนสามารถดำเนินการต่อได้ 13,434 เรื่อง โดยคิดเป็นอัตราเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เท่ากับ 11.23 ต่อแสนการให้บริการ โดยการร้องเรียนของประชาชนในด้านคุณภาพบริการ พบว่า ในรอบปี 2547 มีเรื่องร้องเรียนหน่วยบริการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน (มาตรา 57) จำนวน 299 เรื่อง และด้านการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือตามสิทธิ (มาตรา 59) จำนวน 1,490 เรื่อง คิดเป็นอัตรการร้องเรียนด้านคุณภาพบริการ คือ 1.25 ต่อแสนการให้บริการ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2547: 2 - 3)

ผลการดำเนินงานด้านการให้บริการตอบคำถามและรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนทางสายด่วน 1330 ทางจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการมาติดต่อด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 20 มิถุนายน 2548 ให้บริการตอบคำถามทั้งสิ้น 585,598 เรื่อง ส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับการทำบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่

1. สถานที่ทำบัตรทอง หลักฐานที่ใช้ในการทำบัตรทอง มีจำนวน 517,081 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 88.30

2. สิทธิประโยชน์การรับบริการสาธารณสุขของบัตรทอง ได้แก่ การตรวจรักษาโรคต่างๆ ยาและเวชภัณฑ์ วัคซีน ฯลฯ จำนวน 22,348 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.82 ตามลำดับ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 2548: 12)

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล เป็นโรงพยาบาลชุมชนของรัฐประจำอำเภอ ขนาด 90 เตียง รับผิดชอบการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบมากเป็นอันดับสองรองจากโรงพยาบาลโกสุมพิสัย นับจากวันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นต้นมา โรงพยาบาลวชิรพยาบาลได้เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยในระยะเปลี่ยนถ่ายการดำเนินงาน ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการทำงานและปรับเปลี่ยนการให้บริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสุขภาพจังหวัดมหาสารคาม ตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบขึ้นทะเบียนและจัดให้มีคุ้มครองสิทธิที่มีประสิทธิภาพแก่ประชาชน

ตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 โรงพยาบาลวชิรพยาบาลได้จัดทำโครงการประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบการขึ้นทะเบียนและคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบโดยใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยใช้สื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางและของโรงพยาบาล ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ สิทธิประโยชน์ ขั้นตอนการรับบริการ และประเภทของบัตรประกันสุขภาพ คือ บัตรประกันสุขภาพพร้อมจ่าย 30 บาท และบัตรประกันสุขภาพ ท. (ไม่เสียค่าธรรมเนียม) การใช้บริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และให้สอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข

จากการดำเนินโครงการที่ผ่านมา มีข้อร้องเรียนและการสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการบัตรประกันสุขภาพเพิ่มขึ้น ประกอบกับมีข้อร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนและผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการที่มีความเสี่ยงสูงเพิ่ม จึงได้พัฒนาระบบการประชาสัมพันธ์เชิงรุกและเชิงรับเพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆที่จะตามมา

จากข้อมูลข้อร้องเรียนดังกล่าว ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพตามแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลวชิรพยาบาลจึงได้จัดหน่วยงานรับข้อมูลร้องเรียน การติดต่อสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ ความเข้าใจโดยการใช้สื่อประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางและที่ผลิตขึ้นเอง

การประชาสัมพันธ์จึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์การ เป็นการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งทัศนคติที่ดีต่อ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสามารถลดข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการได้

จากนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) และสถิติ การสอบถามและเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ทำให้โรงพยาบาลวชิรพยาบาล มีการปรับเปลี่ยนระบบการ บริการที่ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน มีการทำกิจกรรมเพื่อการพัฒนา คุณภาพต่างๆเพื่อการรับรองคุณภาพ จากกรให้บริการของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล มีข้อร้องเรียนจาก ผู้ใช้บริการสุขภาพเป็นจำนวนเพิ่มขึ้นนั้น ส่วนใหญ่เป็นปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้ใช้บริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

วิธีการลดปัญหาเรื่องร้องเรียน และสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ บุคลากร สาธารณสุขทุกระดับ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานทุกคนควรร่วมกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ต้องปรับบทบาทการทำงานทั้งเชิงรุก - เชิงรับ การประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและเพิ่มความเข้มข้นให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านหน้า

นับจากปัญหาข้อร้องเรียน และความพึงพอใจในการใช้บริการสุขภาพดังกล่าว เหตุผล เกิดจากการรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่างๆ ส่งผลไปถึงทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการ สุขภาพ

ดังนั้น การประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นสิ่งสำคัญยิ่งใน การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและส่งผลไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพด้วย

ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อใน โครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า เพื่อเผยแพร่ความรู้ต่างๆเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์หลักของผู้ใช้บริการจากบัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ให้ผู้ให้บริการได้รับทราบ โดยศึกษาจากการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล และนำผลการวิจัยมาใช้เป็น แนวทางการปรับปรุงโครงการ ในอนาคต เพื่อสามารถเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อัน จะนำประโยชน์ต่างๆต่อผู้ให้บริการให้เกิดความรู้ มีทัศนคติที่ดีส่งผลไปสู่การมีสุขภาพดีถ้วนหน้า

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของผู้ให้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

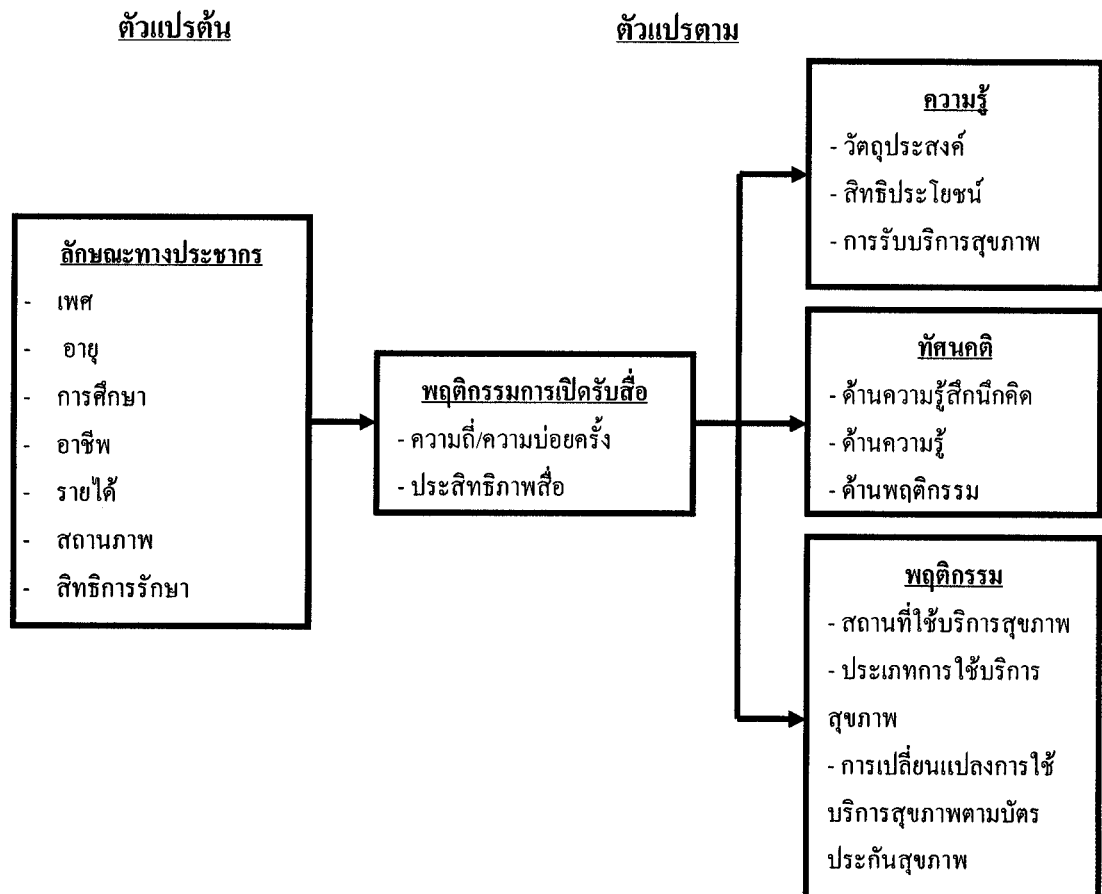
2.2 เพื่อศึกษาความรู้ของผู้ใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาลเกี่ยวกับ
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.3 เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาลที่มีต่อ
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล
ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเปิดรับสื่อของโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของ
ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การเปิดรับสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์กับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นกรอบพิจารณา และเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

1. แนวคิดการประชาสัมพันธ์
2. แนวคิดและทฤษฎีการเปิดรับข่าวสาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ประชาชนที่มีลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพและสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแตกต่างกัน

4.2 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ มีความสัมพันธ์กับความรู้ของผู้ใช้บริการสุขภาพเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.3 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ใช้บริการสุขภาพต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.4 พฤติกรรมการเปิดรับสื่อจากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพของผู้ใช้บริการ

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการที่ขึ้นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ปีงบประมาณ 2549 (วันที่ 1 ตุลาคม 2548 – 30 กันยายน 2549) เท่านั้น

5.2 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการเปิดรับสื่อในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยประกอบด้วย สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

5.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในปีงบประมาณ 2549
(วันที่ 1 ตุลาคม 2548 – 30 กันยายน 2549)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร สาระความรู้ และข้อเท็จจริงต่างๆ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไปยังประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

6.2 โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง ระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิของประชาชน

6.3 สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ หมายถึง สื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจที่ใช้ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6.4 การเปิดรับสื่อ หมายถึง ความถี่การเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากสื่อประเภทต่างๆ

6.5 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่ยื่นทะเบียนบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ามาใช้บริการสุขภาพในโรงพยาบาลวชิรพยาบาล

6.6 บริการสุขภาพ หมายถึง การใช้บริการตรวจรักษาโรค การรับคำปรึกษา การฟื้นฟูสมรรถภาพ การป้องกันและการส่งเสริมสุขภาพ

6.7 ความรู้ หมายถึง ความเข้าใจ และการจดจำเรื่องราวและรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ใช้บริการ เช่น วัตถุประสงค์ สิทธิประโยชน์หลัก

6.8 ทศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่เป็นผลมาจากการได้รับข่าวสาร และมีความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเรื่องต่างๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์และสิทธิประโยชน์หลัก

6.9 พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ หมายถึง การตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพในสถานพยาบาลต่างๆ ประเภทการให้บริการสุขภาพ และพิจารณาจากการมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ จากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโครงการฯ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการผลิตสื่อ และการเลือกใช้สื่อ
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลวาปีปทุม

7.2 หน่วยงาน องค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์ รูปแบบการประชาสัมพันธ์สำหรับ
โครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7.3 ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานการประชาสัมพันธ์โครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและโครงการในรูปแบบอื่นๆ ต่อไปได้