

**การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็นและพฤติกรรมบริการสาธารณสุข  
ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น  
กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล  
ของผู้ให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550**  
Information acknowledgement, knowledge, opinion and health service behaviors  
under the 41 unit of an Act of National Health Security 2545 B.E.  
About standard, procedure and condition for the beginning of payment for  
people's damage due to medical treatment by health providers  
at Khon Kaen Province in 2007.

ภาพร ธีระตันติกานนท์ \*

**บทคัดย่อ**

มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับบริการ ได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นในลักษณะการเยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อน และรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ การศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็นและพฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของผู้ให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น พฤติกรรมบริการสาธารณสุข และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์

วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของผู้ให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ให้บริการสาธารณสุขในกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลขอนแก่น และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในจังหวัดขอนแก่น กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวนตัวอย่าง 355 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วยส่วนความรู้ ส่วนการรับรู้ข่าวสาร ข้อคิดเห็น และพฤติกรรมบริการสาธารณสุข วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ Chi-Square Test และ Pearson,s product moment correlation coefficient

ผลการวิจัย สามารถเก็บแบบ สอบถามคืนจาก

\* นักวิชาการสาธารณสุข 8 ว. กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น



กลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 98 พบว่า ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีการรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.44 (S.D.=0.19) โดยมี การรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลสูงที่สุดค่าเฉลี่ย 2.52 (S.D.=0.46) มีระดับการรับรู้ข่าวสารที่ระดับปานกลาง รองลงมาเป็นจากสื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ค่าเฉลี่ย 2.47 (S.D.=0.31) และค่าเฉลี่ย 2.30 (S.D.=0.31) ตามลำดับ ความรู้ โดยรวมมีความรู้ระดับดีมาก คะแนนเฉลี่ย 12.05 (S.D.=1.18) ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับความรู้ดีมาก จำนวน 243 คน ร้อยละ 69.8 รองลงมาเป็นระดับความรู้ดี จำนวน 64 คน ร้อยละ 18.4 และที่เหลือเป็นระดับความรู้ปานกลาง จำนวน 41 คน ร้อยละ 11.8 ผู้ให้บริการมีข้อคิดเห็นโดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.=0.18) มีพฤติกรรมบริการสาธารณสุขโดยรวมอยู่ที่ระดับดี ค่าเฉลี่ย 1.56 (S.D.=0.18) โดยส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขระดับดี จำนวน 315 คน ร้อยละ 90.5 และที่เหลือเป็นระดับพอใช้ จำนวน 33 คน ร้อยละ 9.5 ซึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม บริการสาธารณสุข พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ (P-value = 0.004) ส่วนเพศ การศึกษา ตำแหน่ง และการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น (P-value > 0.05) และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.03) ข้อคิดเห็นกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.001) ส่วนอายุ การรับรู้ข่าวสาร และความรู้ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กัน (P-value > 0.05)

## Abstract

The purpose of the 41 unit of an Act of National Health Security 2545 B.E. was to support the damage

people at the beginning by provided a remedy or relieve and keep good relationship between health providers and people. The study aimed to explore information acknowledgement, knowledge, opinion, health service behaviors and factors which related to health service behaviors under the 41 unit of an Act of National Health Security 2545 B.E. about standard, procedure and condition for the beginning of payment for people's damage due to medical treatment by health providers. The sample for this study was health providers among physicians, dentists, medical technicians, pharmacists and nurses who were working at Khon Kaen hospital and all community hospitals in Khon Kaen province. The sample size was decided by using Krejcie and Morgan table at 355 samples. Questionnaire was employed for data collection and consisted of knowledge part, information acknowledgement part, opinion part and health service behaviors part. Statistical analysis was descriptive statistic, Chi-square Test and Pearson's product moment correlation coefficient. The 348 questionnaires were returned to be the samples of this study.

The result was found that health providers had low level of information acknowledgement ( $x=2.44$ , S.D.=0.19) and revealed that information acknowledgement by individual media was the highest access ( $x=2.52$ , S.D.=0.46) following with mass media and special media in moderate level ( $x=2.45$ , S.D.=0.31 and  $x=2.30$ , S.D.=0.31) respectively. The overall knowledge was in excellent level ( $x=12.05$ , S.D.=1.18). Most of health providers had their knowledge in excellent level 69.8% following with good level at 18.4% and moderate level at 11.8%. The overall opinion of health providers was in moderate level ( $x=3.62$ , S.D.=0.18). Overall health service behaviors was in good level ( $x=1.56$ , S.D.=0.18). Most of health service behaviors were good level at 90.5% and fair level at 9.5%.



It was found that marital status was significantly related to health service behaviors of health providers at p-value=0.004. The factors that were not relate to health service behaviors of health providers were age, education, position and training (p-value>0.05) Performance time period was negative significant related to health service behaviors of health providers at p-value=0.003 and opinion was negative significant related to health service behaviors at p-value=0.001. Age, information acknowledgement and knowledge under the 41 unit of an Act of National Health Security 2545 B.E. of health providers was not related to their health service behaviors (p-value>0.05).

## บทนำ

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มีเจตนารมณ์ที่จะจัดระบบการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตให้มีบริการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง แต่อย่างไรก็ดี การให้บริการสาธารณสุขบางครั้ง อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ ซึ่งบางกรณีหาผู้กระทำผิดไม่ได้ หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ผู้รับบริการก็ไม่ได้รับค่าเสียหายในระยะเวลาดังกล่าวอันสมควรทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด บทบัญญัติของมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มุ่งหมายเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้นในลักษณะการเยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อน และ ในขณะเดียวกัน ต้องรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการไว้คงอยู่ตลอดไป (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2547)

การช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรับบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ มีประวัติศาสตร์การดำเนินงานมายาวนาน โดยจุดมุ่งหมายหลักเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่ต้องพบกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันจากการรับบริการรักษาพยาบาล การลดความขัดแย้งระหว่าง

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการรักษาพยาบาล สร้างความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการ คือบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนด้านบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ถูกฟ้องร้องทางกฎหมายจากผู้ได้รับความเสียหาย จากกรให้บริการรักษาพยาบาลมีความต้องการมากที่สุด คือ ต้องการคนกลางที่จะมาไกล่เกลี่ยและให้ความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดความสบายใจแก่ตนเองที่ถูกฟ้องร้อง ด้านผู้รับบริการมีความต้องการมากที่สุด คือ ต้องการคนกลางที่มีความเข้าใจในความทุกข์ของตนเองที่เกิดขึ้นและมีความสามารถที่จะช่วยเหลือความเดือดร้อนได้อย่างทันท่วงที (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. 2547) การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข แม้บางครั้งอาจเกิดจากเจตนาที่ดีด้วยวิชาการที่ถูกต้องก็ตาม แต่ก็อาจเกิดทำให้เกิดปัญหาเสียหายแก่ผู้รับบริการได้โดยไม่ตั้งใจ เช่น การแพ้ยาหรือผลข้างเคียงที่ไม่คาดคิดจากการผ่าตัด ซึ่งผู้ป่วยที่เป็นผู้เสียหาย เมื่อได้รับผลกระทบ ก็จะเกิดความทุกข์จากผลข้างเคียงที่ไม่คาดคิดเหล่านั้น การมีข้อบังคับว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจาก การรักษาพยาบาลนี้เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้เสียหายได้อย่างทันท่วงที โดยมุ่งหวังว่าการปฏิบัติตามแนวทางข้อบังคับนี้จะช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการเยียวยาผู้ป่วยที่น่าจะได้รับในเบื้องต้น เพราะสาเหตุแห่งความเดือดร้อนจากการให้บริการนั้นได้ และหวังว่าการเอาใจใส่ทันท่วงทีในเบื้องต้นจะสามารถเป็นสะพานสร้างความเข้าใจเพื่อให้เกิดพัฒนาการที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ และมุ่งหวังว่าการพัฒนาตามแนวทางนี้จะ เป็นแบบอย่างให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการแก้ปัญหาในการช่วยเหลือแก่ผู้ที่อยู่ในความทุกข์ยากได้ด้วย ความสมานฉันท์โดยทุกฝ่ายต่อไปในอนาคต

ผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจในเจตนารมณ์ของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหลักประกันสุขภาพ และการช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เพื่อให้เกิดหลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง



เกิดทัศนคติที่ดีต่อกฎหมายและข้อบังคับ เพื่อที่จะส่งผลให้เกิดการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ดีแก่ผู้รับบริการ ลดความขัดแย้งกับผู้รับบริการกรณีเกิดความผิดพลาดหรือเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดจากการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข สร้างความเชื่อมั่นในสังคม หน่วยงานที่ดูแลผู้ให้บริการหรือจัดบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จะต้องสร้างความเข้าใจที่ดีของผู้ให้บริการต่อกฎหมายและข้อบังคับซึ่งหมายถึง มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องต่อกฎหมายเกิดทัศนคติเชิงบวกต่อกฎหมาย และเกิดการปฏิบัติที่ไม่ขัดต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิด การพัฒนาหน่วยงานให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของหน่วยงานด้วย โดยผลประโยชน์สุดท้ายก็จะเกิดผลดีต่อประชาชนที่มาใช้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในที่สุด

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ ดูแลระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชนภายในจังหวัดนั้นๆ จำเป็นต้องประชาสัมพันธ์กฎหมายที่เกี่ยวข้องการระบบหลักประกันสุขภาพทุกฉบับต่อผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และผู้ที่มารับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เกิดความเข้าใจดีและถูกต้อง เพื่อประโยชน์ของทั้งสองฝ่ายและเกิดผลดีต่อระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จังหวัดขอนแก่นยังไม่มีข้อมูลการประเมินผู้ให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขต่อมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เพื่อนำมาเป็นฐานข้อมูลที่จะพัฒนาระบบบริการและพัฒนาเพื่อความเชื่อมั่นของผู้ให้และผู้

รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นผู้ดูแลควบคุมกำกับ การดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพในระดับจังหวัดโดยตรง จึงได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น และพฤติกรรมการบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของผู้ให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550 ขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาเป็นฐานข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจทางการบริหารต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น พฤติกรรมการบริการสาธารณสุข และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของผู้ให้บริการสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550

## วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง (Cross-sectional descriptive study) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีกลุ่มตัวอย่างการศึกษาคือ ผู้ให้บริการสาธารณสุข ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลขอนแก่น และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในจังหวัดขอนแก่น กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 355 คน เก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ประกอบด้วย ส่วนความรู้ การรับรู้ข่าวสาร ข้อคิดเห็น และพฤติกรรมการบริการสาธารณสุข ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้ข่าวสารตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 เป็นข้อความที่ถามถึงความถี่ของการรับรู้ข่าวสารทางสื่อมวลชน สื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ



2. ความรู้ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 เป็นข้อคำถามที่เลือกตอบ

3. ข้อคิดเห็นตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่น่าใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. พฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มีลักษณะเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบตามสภาพการปฏิบัติจริงมี 3 ระดับ คือ ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัติบางครั้ง และไม่ปฏิบัติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติ Chi-Square Test และ Pearson, s product moment correlation coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษา มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 98

1. ลักษณะทางประชากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.6 เพศชาย ร้อยละ 26.4 พบมากในกลุ่มอายุ 31 - 35 ปี ร้อยละ 38.8 รองลงมาในกลุ่มอายุ 26 - 30 ปี ร้อยละ 24.4 กลุ่มอายุ 21 - 25 ปี ร้อยละ 21.0 และต่ำสุดในกลุ่มอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 0.9 โดยมีอายุเฉลี่ย 30.62 ปี อายุต่ำสุด 21 ปี อายุสูงสุด 48 ปี อาชีพทั้งหมดมีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 100 ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพยาบาล ร้อยละ 80.5 รองลงมาเป็นแพทย์ ร้อยละ 9.5 และน้อยที่สุด คือ ทันตแพทย์ ร้อยละ 1.4 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 54.0 และมีสถานภาพสมรสโสด ร้อยละ 46.0 การศึกษาส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 95.7 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.4 ที่เหลือเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.9 ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งมากที่สุดในกลุ่ม

1 - 5 ปี ร้อยละ 39.7 รองลงมาในกลุ่ม 6-10 ปี ร้อยละ 38.2 น้อยที่สุดในกลุ่มมากกว่า 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 5.2 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่ง เฉลี่ย 7.0 ปี ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 27 ปี กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเคยได้รับการอบรม/ประชุม/สัมมนา เรื่อง มาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ร้อยละ 37.4 และที่เหลือไม่เคยได้รับการอบรม/ประชุม/สัมมนา ร้อยละ 62.6 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรมมากที่สุด จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 81.6 รองลงมาจำนวน 2 และ 3 ครั้งเท่ากัน ร้อยละ 9.2

2. ระดับการรับรู้ข่าวสารเรื่องมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พบว่า มีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.44 (S.D.=0.19) โดยมีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลสูงที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.52 (S.D.=0.46) มีระดับการรับรู้ข่าวสารที่ระดับปานกลาง รองลงมาเป็นจากสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ ค่าเฉลี่ย 2.47 (S.D.=0.31) และค่าเฉลี่ย 2.30 (S.D.=0.31) ตามลำดับ โดยมีระดับการรับรู้ข่าวสารที่ระดับต่ำ

3. ความรู้เรื่องมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความรู้ดีมาก จำนวน 243 คน ร้อยละ 69.8 รองลงมาในระดับความรู้ดี จำนวน 64 คน ร้อยละ 18.4 และที่เหลือเป็นระดับความรู้ปานกลาง จำนวน 41 คน ร้อยละ 11.8

4. ข้อคิดเห็น เรื่องมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 โดยรวมอยู่ที่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.=0.18) ระดับข้อคิดเห็น เรื่องมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นมีระดับข้อคิดเห็นที่ระดับปานกลาง จำนวน 219 คน ร้อยละ 62.9 และที่เหลือมีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับดี จำนวน 129 คน ร้อยละ 37.1

5. พฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



พ.ศ. 2545 โดยรวมอยู่ที่ระดับดี ค่าเฉลี่ย 1.56 (S.D.=0.18) ระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข พบว่าส่วนใหญ่มีระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขระดับดี จำนวน 315 คน ร้อยละ 90.5 และที่เหลือเป็นระดับพอใช้ จำนวน 33 คน ร้อยละ 9.5

เมื่อพิจารณาโดยรวมของการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น และพฤติกรรมบริการสาธารณสุข พบว่า ด้านการรับรู้ข่าวสารของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นอยู่ที่ระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.44 (S.D.=0.19) ค่าต่ำสุด=1.90 ค่าสูงสุด=3.00 ด้านความรู้ที่อยู่ระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 12.05 (S.D.=1.18) ค่าต่ำสุด= 9 ค่าสูงสุด= 14) ด้านข้อคิดเห็นตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 อยู่ที่ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.62 (S.D.=0.18) ค่าต่ำสุด= 3.30 ค่าสูงสุด= 4.00) และด้านพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 อยู่ที่ระดับดี ค่าเฉลี่ย 1.56 (S.D.=0.18 )

**6. ความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรด้านเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ตำแหน่ง และการฝึกอบรม กับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 โดยใช้สถิติ Chi - Square Test ( $\chi^2$ )** พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = 0.004) ส่วน เพศ การศึกษา ตำแหน่ง และการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น P-value > 0.05)

ความสัมพันธ์ของลักษณะประชากรด้านอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น กับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น มีความ

สัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.03) ส่วนข้อคิดเห็นกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.001) ส่วนอายุ การรับรู้ข่าวสาร และความรู้ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นไม่มีความสัมพันธ์กัน (P-value > 0.05)

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น และพฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550 ผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

**1. การรับรู้ข่าวสารตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545** ผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น มีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับต่ำ โดยมีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลสูงที่สุด รองลงมาเป็นจากสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2546) ที่สำรวจเรื่องความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ใน 13 จังหวัดทั่วทุกภูมิภาค ที่พบว่า แหล่งข่าวสารที่รับรู้เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลสูงที่สุด รองลงมาเป็นจากหนังสือเวียนของทางราชการจากบุคลากรด้านสาธารณสุข จากสื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์/เคเบิลทีวี และวิทยุ จากสื่อเฉพาะกิจ เช่น จดหมายข่าว/วารสาร แผ่นป้ายโฆษณา อินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์

ดังนั้นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ต้องเน้นการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ให้บริการในด้านการสื่อสารโดยวารสารของสำนักงาน และอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์



ของสำนักงานให้มากขึ้นซึ่งกลุ่มบุคลากรที่ให้บริการสามารถเข้าถึงสื่อดังกล่าวได้ง่าย จะทำให้การรับรู้ข่าวสารเพิ่มมากขึ้น แล้วจะส่งผลให้เกิด พฤติกรรมบริการที่ดีขึ้นได้

**2. ความรู้ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545** ซึ่งโดยรวมผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น มีระดับความรู้ที่ระดับดีมาก ด้วยเหตุผลที่ว่า ผู้ให้บริการสุขภาพส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ที่ระดับปริญญาตรีและรองลงมาเป็นระดับปริญญาโท จึงทำให้การเรียนรู้และศึกษาถึงรายละเอียดตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลเป็นไปไม่ได้ไม่ยากนัก และเป็นเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใหม่ และมีผลโดยตรงต่อตนเองและต่อการบริการสุขภาพของตนเองด้วย จึงอยู่ในความสนใจที่จะเรียนรู้ให้ทราบรายละเอียดอย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2546) พบว่าตัวอย่างร้อยละ 93.1 มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า บางมาตราจนถึงทุกมาตรา

**3. ข้อคิดเห็นตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545** โดยรวมข้อคิดเห็นของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นอยู่ที่ระดับปานกลาง โดยมีข้อคิดเห็นห้าลำดับ ลำดับที่หนึ่งคือ มาตรา 41 เป็นการช่วยเหลือด้านศีลธรรมเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเบื้องต้นของผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายได้ ลำดับที่สอง คือ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จะช่วยให้บุคคล เข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น ลำดับที่สาม คือ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จะช่วยให้ระบบบริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ให้มีมาตรฐานมากขึ้น และจะทำให้มีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น ลำดับที่สี่ คือ เงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 จะสามารถช่วยลดความเดือดร้อนของผู้เสียหายและญาติจากการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุขได้ ลำดับที่ห้าคือ มาตรา 41 จะเป็นกระบวนการปรองดอง ลดความ

ขัดแย้งระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการสาธารณสุขได้มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2546) กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า หลักการเกี่ยวกับการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากที่สุดเรียงตามลำดับได้แก่ แนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจกรณี “การให้สถานีนามัย/หน่วยบริการเทศบาล/หน่วยบริการกรุงเทพมหานครทำหน้าที่เป็น PCU” รองลงมาคือ การตั้งกองทุนชดเชยเพื่อช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับผลเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล (ตามมาตรา 41) และความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าสิ่งที่เป็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นมากที่สุดจากโครงการนี้ คือ การลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประชาชน ทำให้มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของสถานพยาบาลแต่ละแห่ง และทำให้ประชาชนมีโอกาสรับบริการด้านสุขภาพเท่าเทียมกัน และกรณีศึกษาตัวอย่างผู้ใช้บัตรทองอายุ 15 ปีขึ้นไป พบว่า ข้อดีของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรียงตามลำดับสำคัญ คือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นการช่วยเหลือคนยากจน เจ้าหน้าที่บริการดี การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวก/ใกล้บ้าน และ เปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเข้ารับบริการรักษาทั่วถึง/เสมอภาค

**4. พฤติกรรมบริการสาธารณสุขตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545** โดยรวมพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นอยู่ที่ระดับดี รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมบริการสาธารณสุขสูงสุดห้าลำดับแรกคือ ลำดับที่หนึ่ง การให้บริการสาธารณสุขแก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ลำดับที่สอง การให้บริการบริการสาธารณสุขตามมาตรฐานวิชาชีพแก่ผู้รับบริการทุกประเภทสิทธิบัตรโดยไม่ลำเอียงและ การให้ความร่วมมือให้ข้อเท็จจริงกับผู้รับบริการ เมื่อผู้รับบริการจะเรียกร้องความช่วยเหลือเบื้องต้น ลำดับที่สาม การให้บริการสาธารณสุขแก่ผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ พร้อมกับการสร้างความพึงใจแก่ผู้มารับบริการ ลำดับที่สี่ การให้บริการสาธารณสุขแก่ผู้มารับบริการโดยเน้นการสร้าง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และลำดับที่ห้า การให้



ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุขเมื่อผู้รับบริการเรียกร้องความช่วยเหลือเบื้องต้นโดยพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2546) กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่า ความคาดหวังสำหรับการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสำหรับผู้ให้บริการ มากที่สุดอันดับแรกคือ โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน รองลงมา คือสัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพตนเอง ความร่วมมือกับหน่วยบริการข้างเคียง/เครือข่าย ความคล่องตัวในการทำงาน/ระเบียบปฏิบัติงาน ความสุขในการทำงาน

ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวส่งผลให้พฤติกรรมบริการของบุคลากรสาธารณสุขเป็นพฤติกรรมที่ดีต่อผู้รับบริการและส่งผลดีต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการเอง ซึ่งพื้นฐานของผู้ให้บริการมีองค์ความรู้ด้านบริการและด้านกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่ดี มีความคิดเห็นที่ดีต่องานบริการตามโครงการจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ดีด้วย

หากผู้ให้บริการสาธารณสุขมีพฤติกรรมบริการที่ดีก็จะสามารถลดการร้องเรียนของผู้ใช้บริการสุขภาพได้เป็นสัดส่วนจำนวนมากพอสมควร ดังการศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547) ทำการศึกษาวิจัย ข้อร้องเรียน ผลการดำเนินงาน ระบบบริหารจัดการ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการของศูนย์บริการประกันสุขภาพที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาของสถานบริการ เรื่องการออกบัตรเรื่องการใช้สิทธิตามบัตรในชุดสิทธิประโยชน์ และการศึกษาของ สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ (2547) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นต่อกระบวนการร้องทุกข์ของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาตัวอย่างผู้ที่เคยร้องทุกข์เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ที่พบว่า บุคคลที่พาดพิงถึงในการร้องทุกข์ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ระบุว่าเป็นพนักงาน/เจ้าหน้าที่ทั่วไป มากที่สุด รองลงมาคือแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทันตแพทย์ เภสัชกร และบุคคลอื่น

เช่น ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะเห็นว่า การร้องเรียนที่ร้องเรียนการบริการสาธารณสุข ยังส่งผลให้การร้องเรียนมีถึงผู้ให้บริการอีกด้วย ฉะนั้นหน่วยบริการสุขภาพต้องวางแผนที่จะป้องกันการร้องเรียนไม่ให้เกิดขึ้น โดยต้องรวมถึงการพัฒนามาตรฐานการบริการและพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการสุขภาพด้วย

**5. ความสัมพันธ์ของลักษณะประชากร การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น กับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545** ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น ปี 2550 สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = 0.004) ส่วน เพศ การศึกษา ตำแหน่ง และการฝึกอบรม ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น (P-value > 0.05) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น มีความสัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.03)

ส่วนข้อคิดเห็นกับพฤติกรรมบริการสาธารณสุข ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นมีความสัมพันธ์กันน้อยในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (P-value = 0.001)

ส่วนอายุ การรับรู้ข่าวสาร และความรู้ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่น กับพฤติกรรมบริการสาธารณสุขของผู้ให้บริการด้านสุขภาพในจังหวัดขอนแก่นไม่มีความสัมพันธ์กัน (P-value > 0.05)

## ข้อเสนอแนะ

1. การปฏิบัติตามกฎหมายบางครั้งอาจคำนึงถึงทัศนคติที่ดีต่อกฎหมายนั้นคงยังไม่เพียงพอ รัฐหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อกฎหมายนั้น ต้องเร่งทำความเข้าใจกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่กฎหมายต้องบังคับใช้ ให้มีความ



เข้าใจที่ถูกต้อง เพื่อลดการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย แต่การสร้างทัศนคติที่ดีที่จะให้บุคคลที่เกี่ยวข้องเกิดทัศนคติที่ดีกับกฎหมายที่ต้องบังคับใช้กับบุคคลนั้นโดยตรงเป็นหนทางที่ดี ที่จะเพิ่มการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือลดการไม่ปฏิบัติตามนั่นเอง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ต้องเร่งการประชาสัมพันธ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันสุขภาพ และข้อบังคับอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประกันสุขภาพของประชาชน ให้กับบุคลากรที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณสุข หรือกลุ่มบุคลากรที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริการสุขภาพ เพื่อเป็นการป้องกันการเรียกร้อง / ร้องเรียนของผู้ใช้บริการสุขภาพ

2. การเผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางวารสารและทางอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กลุ่มผู้ใช้

บริการสุขภาพได้เข้าถึงและศึกษารายละเอียดของกฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

3. การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นช่องทางหนึ่งที่จะสร้างความเข้าใจที่ดีแก่ผู้ให้บริการ และการสร้างกำลังใจแก่ผู้ให้บริการจากหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นวิธีหนึ่งสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการที่จะได้ให้บริการสุขภาพได้อย่างสบายใจ ไม่ต้องกลัวการฟ้องร้อง/ ร้องเรียนจนเกินเหตุ ที่จะส่งผลถึงพฤติกรรมบริการที่ดีได้

4. การประเมินผล หรือการศึกษาเพื่อประเมินผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องกระทำควบคู่กันไป และต่อเนื่อง จะทำให้สามารถประเมินสถานการณ์การบริการของหน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพได้ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงที่ทันต่อเวลาและเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

## เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และสำนักวิจัยเอแบคโพลล์. **ความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2546.** นนทบุรี : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2546.
2. \_\_\_\_\_ . **ความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2547.** นนทบุรี : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2547.
3. สำนักงานกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. **กฎ ระเบียบ สำหรับนักบุกเบิกระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.** นนทบุรี : ศูนย์ข้อมูลกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2547.
4. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. **คู่มือมาตรา 41 การปฏิบัติตามข้อบังคับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไข ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล.** นนทบุรี : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2547.
5. \_\_\_\_\_ . **พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545.** นนทบุรี : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2546.
6. Atkin, Charles K. and Garramone, G. **The Role of Foreign News Coverage in Adolescent Political Socialization.** Paper presented at the Association for Education in Journalism and Mass Communication Convention, Corvallis, OR ; 1983.
7. Kozenny, Felipe., Del Toro, Wanda, and Gandino, James, **“International News Media Exposure Knowledge, and Attitudes”.** Journal of Broadcasting and Electronic Media. Volume 31, Number 1, Winter 1987.

