

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดลำปาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 12 แห่ง และสถานีอนามัย จำนวน 142 แห่งรวมจำนวนทั้งสิ้น 1,281 คน การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีจากสูตรของยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 304 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ความแปรปรวนโดยวิธี ANOVA ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 304 รายได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 302 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.34 โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 78.1) มีอายุอยู่ในช่วง 30-39 ปี (ร้อยละ 41.4) ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด (ร้อยละ 76.9) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 66.9) ทำงานในตำแหน่งพยาบาล (ร้อยละ 42.7) โดยมีกลุ่มทันตแพทย์น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.6) ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน (รพช.) มากที่สุด (ร้อยละ 65.9) ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 4-10 ปี (ร้อยละ 31.1) ($\bar{X} = 13.44$, S.D. = 7.94) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001- 15,000 บาทมากที่สุด (ร้อยละ 32.8)

1. จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากหนังสือราชการมากที่สุด (ร้อยละ 78.8) รองลงมาคือโทรทัศน์และจุดสาร (ร้อยละ 75.2 และ 72.5 ตามลำดับ) มีความถี่ต่อการรับข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด คือ 2 สัปดาห์ - 1 เดือน (ร้อยละ 50.8) มากกว่า 2 เดือน- 4 เดือน (ร้อยละ 11.3) โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความถี่ของการรับข้อมูลข่าวสารต่อครั้งใน 1 วัน - 2 สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ 39.6) รองลงมาคือกลุ่มวิชาชีพแพทย์ เมื่อแยกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า สถานีอนามัยที่เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) มีความถี่ของการรับข้อมูลข่าวสารต่อครั้งใน 1 วัน- 2 สัปดาห์ มากที่สุด (ร้อยละ 48.0) การได้รับข้อมูลข่าวสารมีความถี่มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน พบในกลุ่ม รพช. มากที่สุด (ร้อยละ 3.7)

2. ความคิดเห็นต่อแนวคิดและหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยต่อแนวคิดและหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในเรื่องการจัดตั้งกองทุนชดเชยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขมากที่สุด (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ การมีคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข และคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องเพื่อจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการตามมาตรา 41 แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ร้อยละ 86.1 และร้อยละ 82.4 ตามลำดับ) โดยไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุดเกี่ยวกับการหักเงินเดือนของข้าราชการจากเงินเหมาจ่ายรายหัวก่อนจัดสรรให้หน่วยบริการ (ร้อยละ 40.1) รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วยกับการให้บริการกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 34.4) เมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชาชีพ พบว่าทุกกลุ่มวิชาชีพ มากกว่าร้อยละ 90 เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดในเรื่องเกี่ยวกับการจัดตั้งกองทุนชดเชยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยกลุ่มพยาบาลเห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 97.7) และไม่เห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการหักเงินเดือนของข้าราชการจากเงินเหมาจ่ายรายหัวก่อนจัดสรรให้หน่วยบริการ ในกลุ่มพยาบาล (ร้อยละ 48.1) และกลุ่มแพทย์ (ร้อยละ 44.1) สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่เห็นด้วยมากที่สุดแตกต่างจากกลุ่มแพทย์และพยาบาลคือไม่เห็นด้วยในเรื่องการให้บริการกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 37.4) และเมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานในสถานบริการ 3 แห่งคือ โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) ศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) และสถานีอนามัย (สอ.) มีความเห็นไม่แตกต่างกันคือ เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดเกี่ยวกับการจัดตั้งกองทุนชดเชยช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข โดยผู้ปฏิบัติงานใน PCU เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 100.0) รองลงมาคือ รพช. (ร้อยละ 96.5) และ สอ. (ร้อยละ 93.5)

3. ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยมากถึงที่สุดในเรื่อง การให้บริการเชิงรุกมากขึ้น เช่น การเยี่ยมบ้าน การให้วัคซีนเด็ก (ร้อยละ 91.1) รองลงมาคือ การนำข้อร้องเรียนมาไต่สวนวินิจฉัยและนำมาใช้ในการปรับปรุงงาน/การบริการ และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA (ร้อยละ 90.4 และร้อยละ 89.4 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นด้วยของกลุ่มแพทย์ (ร้อยละ 94.5) และพยาบาล

(ร้อยละ 91.2) สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับการตรวจสอบสิทธิ ก่อนการให้บริการผู้ป่วย (ร้อยละ 93.5)เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างใน รพช. PCU และ สอ.มีความเห็นด้วยมาก และมากที่สุดเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับบัตรทองที่หน่วยบริการทุกแห่งตามเขตรับผิดชอบ ร้อยละ 93.9 ร้อยละ 92.4 และร้อยละ 94.8 ตามลำดับ)

เมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชาชีพพบว่า กลุ่มพยาบาลและกลุ่มแพทย์เห็นด้วยมากและมากที่สุดมากกว่าร้อยละ 90 เกี่ยวกับการนำข้อร้องเรียนมาไต่สวนวินิจฉัยและนำมาใช้ในการปรับปรุงงาน/การบริการ (ร้อยละ 94.5 และร้อยละ 91.2 ตามลำดับ) แตกต่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เห็นด้วยมากถึงมากที่สุดเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับบัตรทองที่หน่วยบริการทุกแห่งตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ร้อยละ 95.0) และทุกกลุ่มวิชาชีพ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 24.5) คือกรณีที่พักอาศัยอยู่จริงไม่ตรงกับทะเบียนบ้าน สามารถใช้ใบเสร็จค่าน้ำค่าไฟเป็นหลักฐานในการยื่นขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการได้ กลุ่มแพทย์ (ร้อยละ 32.4) กลุ่มพยาบาล (ร้อยละ 18.5) กลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ร้อยละ 22.3) (ดังตารางที่ 4.10) และเมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานใน รพช. PCU และ สอ. มากกว่าร้อยละ 90 มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับบัตรทองที่หน่วยบริการทุกแห่งตามเขตพื้นที่รับผิดชอบ โดยกลุ่ม PCU และ รพช. ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับกรณีที่พักอาศัยอยู่จริงไม่ตรงกับทะเบียนบ้าน สามารถใช้ใบเสร็จค่าน้ำค่าไฟเป็นหลักฐานในการยื่นขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการได้ (ร้อยละ 34.6 และร้อยละ 30.1ตามลำดับ) แตกต่างจากกลุ่มสอ.ที่ไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการหลักประจำครอบครัวทำได้ไม่เกิน 2 ครั้งต่อปีงบประมาณ (ร้อยละ 14.3)

4. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ทำเฉลี่ยต่อหนึ่งวัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มวิชาชีพมีความเห็นว่า ปริมาณงานที่ทำเฉลี่ยต่อหนึ่งวัน เพิ่มมากขึ้น(ร้อยละ 86.4) โดยกลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นว่า ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 94.2) รองลงมาคือ กลุ่มพยาบาล (ร้อยละ 90.7) เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า ในโรงพยาบาลชุมชนมีปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 92.2) รองลงมาคือ PCU (ร้อยละ 76.9) และสถานีอนามัย (ร้อยละ 75.3)

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพการบริการแก่ประชาชนในสิทธิบัตรประเภทต่างๆ แตกต่างกันเล็กน้อย โดยมีความเห็นว่ามีการให้บริการระดับดีมากและดี ให้กับกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด (ร้อยละ 76.8) รองลงมาคือ กลุ่มจ่ายเงินเองและประกันสังคม (ร้อยละ 72.1 และ 71.6 ตามลำดับ) และให้บริการระดับดีมากและดีต่อกลุ่มบัตรประกันสุขภาพ ชนิดไม่จ่ายค่าบริการ น้อยที่สุด (ร้อยละ 70.8) เมื่อจำแนกตามสถานภาพทางวิชาชีพพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความคิดเห็นว่า มีการ

ให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุดต่อผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ ชนิดรวมจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 86.6) ในขณะที่กลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นว่าให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ผู้จ่ายเงินเองมากที่สุด (ร้อยละ 70.6) เมื่อแยกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่าใน PCU, สอ. และรพช. มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ให้บริการที่มีคุณภาพในกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจดีมาก (ร้อยละ 75.8, 80.8, 77.9 และ 75.8 ตามลำดับ)

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการในประเภทบัตรสิทธิต่างๆมากกว่า ร้อยละ 50 เป็นเรื่องร้องเรียน ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยบริการน้อยและค่อนข้างน้อยและเห็นว่ากลุ่มที่มีเรื่องร้องเรียนซึ่งทำให้เกิดความเสียหายมากและมากที่สุด คือกลุ่มบัตรประกันสุขภาพชนิดจ่ายค่าบริการ 30 บาท (ร้อยละ 24.8) รองลงมาคือกลุ่มบัตรประกันสุขภาพไม่จ่ายค่าบริการ (ร้อยละ 20.5) และน้อยที่สุดในกลุ่มบัตรประกันสังคม (ร้อยละ 13.6) โดยกลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นว่า ผู้ใช้สิทธิจ่ายเงินเองมีข้อร้องเรียนทำให้เกิดความเสียหายมากที่สุด (ร้อยละ 23.5) เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า ใน รพช. และสอ. มีความคิดเห็นว่ากลุ่มผู้รับบริการที่จ่าย 30 บาท มีข้อร้องเรียนทำให้เกิดความเสียหายมากที่สุด แตกต่างจากความเห็นของเจ้าหน้าที่ PCU ซึ่งเห็นว่าข้อร้องเรียนของผู้มีบัตรประกันสังคมทำให้เกิดความเสียหายมากกว่า (ร้อยละ 11.5)

5. ความคิดเห็นต่อประโยชน์และอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5.1 ด้านประโยชน์ต่อประชาชน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ สถานบริการทุกแห่งมีการพัฒนามาตรฐานการบริการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (ร้อยละ 77.5) รองลงมาคือประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้น (ร้อยละ 76.2) และน้อยกว่าร้อยละ 50 เห็นว่ามีประโยชน์ต่อประชาชนค่อนข้างน้อยในเรื่อง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 40.7) รองลงมาคือ ทำให้มีการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคมะเร็งประสิทธิภาพมากขึ้น (ร้อยละ 45.4) เมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชาชีพพบว่า แต่ละกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขคือ ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้น (ร้อยละ 82.0) กลุ่มพยาบาลเห็นว่าสถาน-บริการทุกแห่งมีการพัฒนามาตรฐานบริการ ทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (ร้อยละ 79.9) และกลุ่มแพทย์เห็นว่า ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้น (ร้อยละ 76.2) เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานใน รพช. PCU และ สอ. มีความเห็นแตกต่างกัน โดย PCU เห็นว่า ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการมากขึ้น (ร้อยละ 80.7) สำหรับ สอ. และ รพช. เห็นว่าสถานบริการทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (ร้อยละ 80.5 และ 77.3 ตามลำดับ)

5.2 ด้านประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งเกี่ยวกับประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีโอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น (ร้อยละ 49.0) และไม่แน่ใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 47.3) รองลงมาคือไม่แน่ใจว่าได้รับความร่วมมือจากองค์กรท้องถิ่น/เอกชนเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 40.7) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานลดลง (ร้อยละ 55.3) และได้รับค่าตอบแทนลดลง (ร้อยละ 47.4) เมื่อจำแนกตามกลุ่มวิชาชีพพบว่า ทุกกลุ่มวิชาชีพเห็นด้วยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีโอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น (เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร้อยละ 65.9 พยาบาลร้อยละ 59.7 แพทย์ร้อยละ 47.1) กลุ่มที่คิดว่ามีการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ร้อยละ 59.0) โดยกลุ่มแพทย์เห็นว่า ไม่แน่ใจมากที่สุดในเรื่องความมั่นคง/ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 53.0) และทุกกลุ่มวิชาชีพมีความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับมีความสุขในการทำงานลดลงและได้รับค่าตอบแทนลดลง เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า เจ้าหน้าที่ใน รพช. PCU และ สอ. เห็นด้วยมากที่สุดไม่แตกต่างกันในเรื่องความสุขในการทำงานลดลง และได้รับค่าตอบแทนลดลง

5.3 ด้านอุปสรรคของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง มากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 93.4) รองลงมาคือ การขาดแรงจูงใจ/กำลังใจของเจ้าหน้าที่ และการขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญปฏิบัติงานในหน่วยบริการ (ร้อยละ 85.4) และความคาดหวังของผู้มารับบริการเรียกร้องบริการเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 80.4) ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการปฏิรูประบบราชการที่ลดอัตราค่าจ้างคน (ร้อยละ 39.0) และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่แน่ใจเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนบัตรทองไม่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย (ร้อยละ 20.6) โดยกลุ่มพยาบาลและกลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นด้วยมากและมากที่สุดเกี่ยวกับอุปสรรคของการดำเนินงาน คือ ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 95.3 และ 94.2 ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความคิดเห็นว่า การขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญปฏิบัติงานในหน่วยบริการ เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่สุด (ร้อยละ 87.8) เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า อุปสรรคของ รพช. PCU และ สอ. เหมือนกันทุกแห่งคือ ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 93.5 ร้อยละ 88.5 และร้อยละ 94.8 ตามลำดับ) และมีความคิดเห็นว่าสาเหตุที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ มากที่สุดคือภาระงานเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 80.1) รองลงมาคือ รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 73.2) และภาระทางครอบครัว (ร้อยละ 53.3)

6. ความแตกต่างของความคิดเห็น ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเรื่องแนวคิด และหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัย มีความคิดเห็นต่อแนวคิดและหลักการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยมีความคิดเห็นทางบวกมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลชุมชน ในขณะที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานใน PCU มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชน และสถานีอนามัย ด้านความคิดเห็นเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัย ที่ PCU และที่โรงพยาบาลชุมชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการศึกษา

1. ความคิดเห็นต่อแนวคิดและหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

กลุ่มตัวอย่างในทุกวิชาชีพเห็นด้วยต่อแนวคิดและหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เกี่ยวกับการจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขมากที่สุด (ร้อยละ 96.0) รองลงมาคือ การมีคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข และคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องเพื่อจ่ายเงินชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการตามมาตรา 41 แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (ร้อยละ 86.1 และร้อยละ 82.4 ตามลำดับ) อาจเนื่องมาจากตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการดูแลและคุ้มครองสิทธิของประชาชนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 52 ดังนั้น จึงเห็นว่าทั้งประชาชนผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งมากที่สุดเกี่ยวกับการหักเงินเดือนของข้าราชการจากเงินเหมาจ่ายรายหัวก่อนจัดสรรให้หน่วยบริการ (ร้อยละ 40.1) สอดคล้องกับผลการศึกษาของรวิวรรณ ศิริสมบูรณ์และคณะ (2543: 73) ได้ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนจังหวัดสระบุรีพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับ”การนำเงินเดือนมารวมในงบที่สนับสนุนโครงการ” เนื่องจากจังหวัดลำปางมีโรงพยาบาลศูนย์ และมีแพทย์เฉพาะทางจำนวนมาก ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการจัดสรรเงินโดยหักเงินเดือนของบุคลากรในหน่วยบริการในภาพรวมของทั้งจังหวัด ทำให้จำนวนเงินที่เป็นงบเงินเดือนของข้าราชการเป็นรายจ่าย

ประมาณร้อยละ 70 ของงบประมาณที่จะได้รับ เมื่อถูกหักออกไปจึงทำให้จำนวนเงินที่ได้รับโอนเหลือน้อย ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่เป็นผู้มีบัตรทองและไม่ต้องจ่ายค่าบริการ ทำให้สถานบริการไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการได้ จึงทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน การบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นไปด้วยความฝืดเคือง ไม่สามารถพัฒนางานบริการที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างมากได้ มีการลดอัตรากำลังคนอยู่เวรนอกเวลาราชการเพื่อลดค่าใช้จ่าย มีการจำกัดจำนวนบุคลากรในการเข้ารับการอบรมเป็นต้น รองลงมาคือ ไม่เห็นด้วยกับการใช้บริการกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉินเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 34.4) เพราะจะทำให้ประชาชนได้รับความลำบากเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินและไม่เอื้อประโยชน์ต่อประชาชนอย่างครอบคลุมและไม่ทั่วถึง

2.ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น เช่น การเยี่ยมบ้าน การให้วัคซีนเด็ก (ร้อยละ 91.1) เพราะการทำงานเชิงรุกหมายถึงการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเพื่อไม่ให้ประชาชนเจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ และการส่งเสริมสุขภาพเป็นการปฏิบัติงานที่มีต้นทุนต่ำกว่าการรักษาพยาบาล สอดคล้องกับนโยบายของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคือนั้น “สร้างนำซ่อม” รองลงมาคือ การนำข้อร้องเรียนมาไต่สวนวินิจฉัยและนำมาใช้ในการปรับปรุงงาน/การบริการ และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA (ร้อยละ 90.4 และร้อยละ 89.4 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มแพทย์และพยาบาล (ร้อยละ 94.5 และร้อยละ 91.2) เพราะคุณภาพบริการจะเป็นเครื่องชี้วัดอันหนึ่งที่จะบ่งบอกว่าหน่วยบริการได้ควบคุมกำกับให้มีการจัดบริการที่มีมาตรฐานอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างใน สอ. PCU และ รพช. มีความเห็นด้วยมาก และมากที่สุดเกี่ยวกับการลงทะเบียนขอรับบัตรทองที่หน่วยบริการทุกแห่งตามเขตรับผิดชอบ (ร้อยละ 94.8, 93.9 และ 92.4 ตามลำดับ) เพราะการให้บริการตามพื้นที่รับผิดชอบจะมีความสะดวกในด้านการวางแผนและติดตามประเมินผลได้อย่างครอบคลุม และทุกกลุ่มวิชาชีพไม่เห็นด้วยมากที่สุด (ร้อยละ 24.5) คือกรณีที่พักอาศัยอยู่จริงไม่ตรงกับทะเบียนบ้านสามารถใช้ใบเสร็จจ่ายค่าไฟเป็นหลักฐานในการยื่นขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการ เนื่องจากทำให้เกิดการขึ้นทะเบียนบัตรซ้ำซ้อน และเพิ่มภาระงานในการจัดทำเอกสารมากขึ้น

3. ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปริมาณงานที่ทำเฉลี่ยต่อหนึ่งวัน กลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มวิชาชีพมีความเห็นว่า ปริมาณงานที่ทำเฉลี่ยต่อหนึ่งวัน เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 86.4) โดยกลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นว่า ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 94.2) รองลงมาคือ กลุ่มพยาบาล (ร้อยละ 90.7) เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าในโรงพยาบาลชุมชนมีปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้นมากที่สุด (ร้อยละ 92.2) รองลงมาคือ PCU (ร้อยละ 76.9) และสถานีอนามัย (ร้อยละ 75.3) จากความเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลการประเมินผลงานสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ 2546-2547 ที่พบว่ามีจำนวนผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นในสถานบริการทุกระดับ (ร้อยละ 15-20)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแก่ประชาชนในสิทธิบัตรประเภทต่างๆ กลุ่มตัวอย่างอย่างมีความเห็นแตกต่างกันเล็กน้อย โดยมีความเห็นว่ามีการให้บริการระดับดีมากและดี ให้กับกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด (ร้อยละ 76.8) รองลงมาคือ กลุ่มจ่ายเงินเองและประกันสังคม (ร้อยละ 72.1 และ 71.6 ตามลำดับ) เมื่อจำแนกตามสถานภาพทางวิชาชีพพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความคิดเห็นว่า มีการให้บริการที่มีคุณภาพมากที่สุดต่อผู้ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ ชนิดร่วมจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 86.6) ในขณะที่กลุ่มแพทย์มีความคิดเห็นว่าให้บริการที่มีคุณภาพแก่ ผู้จ่ายเงินเองมากที่สุด (ร้อยละ 70.6)

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการในประเภทบัตรสิทธิต่างๆกลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 50 เห็นว่าเป็นเรื่องร้องเรียน ที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยบริการน้อยและค่อนข้างน้อยและเห็นว่ากลุ่มที่มีเรื่องร้องเรียนซึ่งทำให้เกิดความเสียหายมากและมากที่สุด คือกลุ่มบัตรประกันสุขภาพ ชนิดจ่ายค่าบริการ 30 บาท (ร้อยละ 24.8) รองลงมาคือกลุ่มบัตรประกันสุขภาพไม่จ่ายค่าบริการ (ร้อยละ 20.5) และน้อยที่สุดในกลุ่มบัตรประกันสังคม (ร้อยละ 13.6) จากความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ทุกกลุ่มวิชาชีพเห็นว่ามีการให้บริการระดับดีมากและดีมาก ให้กับกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด ประกอบกับมีข้อร้องเรียนจากกลุ่มผู้มีบัตรประกันสุขภาพมากที่สุด ย่อมแสดงให้เห็นว่าถ้าหากผู้ให้บริการได้ให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกันในผู้ป่วยทุกประเภทบัตรสิทธิ จะช่วยลดข้อร้องเรียนต่างๆได้

4. ความคิดเห็นต่อประโยชน์และอุปสรรคของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.1 ด้านประโยชน์ต่อประชาชน มีความเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ สถานบริการทุกแห่งมีการพัฒนามาตรฐานการบริการทำให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (ร้อยละ 77.5) รองลงมาคือประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขมากขึ้น (ร้อยละ 76.2) ซึ่งทั้งสองประเด็นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ผุสดี สุทธาเวศ (2545: 38-39) ได้ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยบริการปฐมภูมิตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเครือข่ายบริการโรงพยาบาลพัทลุงในกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขพบว่าเจ้าหน้าที่เห็นด้วยค่อนข้างมากเกี่ยวกับเรื่องนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถเพิ่มความครอบคลุมการมีหลักประกันสุขภาพให้ประชาชนได้มากขึ้น ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการได้ง่ายด้วยคุณภาพ และน้อยกว่าร้อยละ 50 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เรื่องที่มีประโยชน์ต่อประชาชนค่อนข้างน้อยคือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเองเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 40.7) และทำให้มีการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคมะเร็งเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 45.4) อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานด้านส่งเสริมสุขภาพต้องอาศัยรูปแบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนรวมถึงความร่วมมือการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน ภาคเอกชนและท้องถิ่น ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธ์ (2536:บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ พบว่าตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ความชัดเจนในเป้าหมายของนโยบาย ความซับซ้อนของโครงสร้าง ความพร้อมของนโยบาย และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการสามารถอธิบายถึงประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการไปปฏิบัติได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 ด้านประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีโอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชนเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมมากขึ้น (ร้อยละ 49.0) เนื่องจากแนวทางในการดำเนินงานมีการปรับเปลี่ยนโดยเน้นการให้บริการที่เป็นสหวิชาชีพมากขึ้น เน้นบริการที่เป็นองค์รวม ทำให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น เรื่องที่ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่แน่ใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความมั่นคงและมีความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 47.3) โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานลดลง (ร้อยละ 55.3) และได้รับค่าตอบแทนลดลง (ร้อยละ 47.4) ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากภาระงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น และมาจากกระแสการปฏิรูประบบราชการที่จะให้องค์กรมีขนาดเล็กลง โดยการลดอัตรากำลังของข้าราชการ ซึ่งนำมาตรการที่ 3 ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) มาใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของข้าราชการ

รองลงมาคือไม่แน่ใจว่าได้รับความร่วมมือจากองค์กรท้องถิ่น/เอกชนเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 40.7) อาจเนื่องจากกิจกรรมที่ท้องถิ่นให้ความสำคัญดำเนินการอยู่ในปัจจุบันยังเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างทางกายภาพมากกว่าด้านอื่นๆ

4.3 อุปสรรคของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง มากที่สุดคือ ปริมาณงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 93.4) รองลงมาคือ การขาดแรงจูงใจ/กำลังใจของเจ้าหน้าที่และการขาดแคลนบุคลากรที่เชี่ยวชาญปฏิบัติงานในหน่วยบริการ (ร้อยละ 85.4) และความคาดหวังของผู้มารับบริการเรียกร้องบริการเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 80.4) ซึ่งอาจเนื่องมาจากผลของการจัดทำสเปคโหมยณาประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสื่อต่างๆ ได้เน้นว่า “30 บาทรักษาทุกโรค” โดยไม่ได้กล่าวถึงโรคหรือบริการใดบ้างที่ไม่ครอบคลุมด้วยความไม่ชัดเจนของการประชาสัมพันธ์ในเรื่องชุดสิทธิประโยชน์ ประกอบกับความไม่รู้ของผู้มารับบริการจึงเกิดการเรียกร้องบริการตามที่ตนเองคาดหวังไว้ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการปฏิรูประบบราชการที่ลดอัตราค่าจ้างคน (ร้อยละ 39.0) จากสรุปผลการประเมินงานสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลำปาง (ปี 2546-2547) พบว่าในโรงพยาบาลชุมชนยังขาดแคลนวิชาชีพแพทย์ ทันตแพทย์ และสถานอนามัยยังขาดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามกรอบอัตราค่าจ้างที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการกำหนดมาตรฐานบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน (PCU) จะพบว่าทุกกลุ่มวิชาชีพยังขาดแคลนอยู่ และมีความเห็นว่าสาเหตุที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขลาออกหรือคิดลาออกรายการมากที่สุดคือ ภาระงานเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 80.1) ซึ่งในภาระงานที่เพิ่มขึ้นนี้ควรมีการนำมาพิจารณาว่า เกิดจากภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากปริมาณงานหรือเกิดจากปัจจัยอื่นๆ เช่น การจัดระบบบริการที่มีหลายขั้นตอน การมอบหมายหน้าที่การงานไม่เหมาะสม หรือเกิดจากการประสานงานภายใน/ภายนอกองค์กร ฯลฯ

5. ความแตกต่างของความคิดเห็นต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเรื่องแนวคิดและหลักการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานอนามัย มีความคิดเห็นต่อแนวคิดและหลักการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานอนามัยมีความคิดเห็นทางบวกมากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลชุมชน ในขณะที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของ PCU มีความคิดเห็นไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชน และสถานอนามัย ด้านความคิดเห็นเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของสถานอนามัย ของ PCU และของโรงพยาบาลชุมชน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ที่ปฏิบัติงานที่สถานีนอนามัยได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากกว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชน อีกทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีนอนามัย มีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนบัตรและให้สิทธิ์กับผู้รับบริการโดยตรง ในการที่จะส่งผู้รับบริการไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลชุมชน ดังนั้นจึงเป็นการปฏิบัติงานที่ทำเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามแนวคิดและหลักการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนนั้น มีการแบ่งการทำงานเป็นส่วน ๆ มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบเฉพาะในแต่ละจุดบริการ เช่น การขึ้นทะเบียนบัตร การให้สิทธิ์ การบริการรักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแต่ละส่วนจะมีความชำนาญเฉพาะส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ ถึงแม้ว่าจะมีการประสานงานตามระบบบริการ แต่ยังคงขาดความชัดเจนในการบริหารจัดการที่เป็นระบบอย่างจริงจัง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรมีการทบทวนอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการ รวมถึงการมอบหมายงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด โดยขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนในการมีส่วนร่วมเพื่อวิเคราะห์ปริมาณงาน และวางแผนการแก้ไขปัญหาภาระงานที่เพิ่มขึ้นร่วมกัน เพื่อเชื่อมโยงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กับวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

2. ควรมีการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่ไม่จำเป็น และพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพอยู่เสมอ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขึ้นทะเบียนขอรับบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ชุคลิทธิประโยชน์ของบริการที่ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่และประชาชนรับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มีระบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงมีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ในผู้ป่วยทุกประเภทบัตรสิทธิ จะช่วยลดข้อเรียกร้องการรับบริการเพิ่มเติมหรือข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้นได้

4. ส่งเสริมและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการหรือภาคีเครือข่าย/องค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะความเอื้ออาทรและเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

5. ควรมีการวางแผนการให้บริการในเชิงรุกร่วมกันทั้งเครือข่ายอำเภอ (โรงพยาบาลและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ) โดยคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) หรือคณะทำงานอื่นที่แต่งตั้งขึ้นใหม่ตามโครงสร้างของคณะกรรมการบริหารงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีตัวแทนขององค์กรท้องถิ่นและประชาชน ให้มีบทบาทในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน ให้ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเข้าร่วมกระบวนการวางแผนตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อส่งเสริม

ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพอย่างยั่งยืน บรรลุวัตถุประสงค์ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6. ควรมีการศึกษาต้นทุนของสถานบริการ เพื่อช่วยให้มีการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

7. ควรมีการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและชี้แจงนโยบายการปฏิบัติงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของหน่วยงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีระบบการสื่อสารสองทางระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารของหน่วยงาน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ/การให้ขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ และเพื่อสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานร่วมกันอย่างเหมาะสมตามบริบทของแต่ละพื้นที่ อันจะเป็นพื้นฐานในการสร้างวัฒนธรรมงานคุณภาพที่ยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาผลกระทบที่เกิดจากการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปสู่การปฏิบัติ เช่น ผลกระทบด้านการเงินการคลังของหน่วยบริการหรือผลกระทบทางสังคม
2. การวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหาที่มีอยู่ในระบบในด้านผู้รับบริการ เช่น ความต้องการที่แท้จริงของประชาชน คือ ใกล้เคียง ใกล้ใจ หรือการหายจากโรคแม้ว่าต้องเดินทางไกล
3. การศึกษาเกี่ยวกับต้นทุนของหน่วยบริการเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาให้เกิดการกระจายภาระงานอย่างเหมาะสม รวมถึงการวางแผนการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด