

1.ชื่อเรื่อง : การพัฒนาการให้บริการลงทะเบียนโครงการสิทธิเบิกได้จ่ายตรง

2.ชื่อผู้วิจัย : นางสาว รุ่งอรุณ นูนเมือง ฝ่ายแผนงานยุทธศาสตร์ ประกันสุขภาพ โรงพยาบาลคอยเต่า

3.ผู้นำเสนอ : นางสาวรุ่งอรุณ นูนเมือง

4.ข้อมูลการติดต่อ : E-mail Ging.rungaroon@gmail.com

## 5.ความสำคัญและความเป็นมา

ประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบสวัสดิการรักษายาพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอดมา ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่ารัฐบาลให้ความสำคัญในส่วนของสุขภาพของประชาชน และเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของประชาชนคนไทย ซึ่งสวัสดิการด้านการรักษายาพยาบาลระบบแรกๆ ที่เริ่มขึ้นก็คือ ระบบสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ โดยมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาพยาบาล พ.ศ.2521 ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาพยาบาล พ.ศ.2523 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (รวมจำนวน 8 ฉบับ) และในปัจจุบันระบบสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการอ้างอิงพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษายาพยาบาล พ.ศ.2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2555 ระบบสวัสดิการลำดับต่อมา คือ ระบบประกันสังคมซึ่งเริ่มดำเนินการในปี พ.ศ.2533 โดย อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองลูกจ้างผู้ประกันตน และกองทุนสุดท้ายที่เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ.2545 เป็นกองทุนที่ให้การดูแลประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 เพื่อสานต่อนโยบายรัฐบาลในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนคนไทยทุกคน เพื่อให้ทุกคนได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามความจำเป็นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ด้วยระบบบริหารจัดการและการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสิทธิของประชาชนในการเลือกหน่วยบริการของตนเองรวมถึงการที่ผู้ให้บริการมีความสุข และสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นได้ว่าประชาชนคนไทยไม่ว่าจะมีอาชีพหรือไม่ ทุกคนได้รับ การดูแลด้านการรักษายาพยาบาลจากรัฐไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง หากรับราชการก็มีระบบสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการดูแล หากทำงานในภาคเอกชนก็มีระบบประกันสังคมดูแล หรือหากไม่ทำงานก็มีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าดูแล จึงอาจกล่าวได้ว่า “ไม่มีคนไทยคนใดไม่มีสิทธิด้านสวัสดิการรักษายาพยาบาลที่รัฐจัดให้” ทั้งนี้ ประชาชนคนไทยที่หมายถึงก็คือ คนไทยที่มีเลขบัตรประจำตัวประชาชน (13 หลัก) โดย ระบบสวัสดิการในปัจจุบันทั้ง 3 ระบบมีการเชื่อมโยงข้อมูลกันตลอดเวลา โดยใช้เลขบัตร

ประจำตัวประชาชนเป็นเลขอ้างอิงในการตรวจสอบสิทธิของประชาชนคนไทย เพื่อแยกแยะผู้มีสิทธิแต่ละระบบและป้องกันปัญหาสิทธิซ้ำซ้อน ซึ่งครอบคลุมประชาชนคนไทยเกินร้อยละ 90 ของประชาชนทั้งประเทศ โดยประชาชนส่วนที่เหลือก็มีหน่วยงานที่รองรับอยู่ เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรอิสระ ราชการส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งจะมีกฎหมายเฉพาะของหน่วยงานนั้นๆ ที่กำหนดสิทธิสวัสดิการให้กับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของตนไว้ จากที่กล่าวมาแล้วว่า “คนไทยทุกคนต้องมีสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาล 1 สิทธิ” โดยสังเกตได้ ดังนี้ หากบุคคลนั้นทำงานภาคเอกชน (เป็นลูกจ้าง) หรือทำงานในภาคราชการในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราวหรือพนักงานราชการ บุคคลกลุ่มนี้จะเป็น “ผู้ประกันตน และมีสิทธิในระบบประกันสังคม” หากรับราชการหรือเป็นผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญหรือเป็นลูกจ้างประจำจะเป็น “ผู้มีสิทธิในระบบสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ซึ่งรวมทั้งบุคคลในครอบครัวของบุคคลดังกล่าวด้วย” และหากเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานองค์กรอิสระ ข้าราชการส่วนท้องถิ่น ก็จะเป็นผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลตามระบบนั้น ๆ หากคนไทยรายดังกล่าวไม่ใช่บุคคลที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด คนไทยคนนั้นก็จะเป็นผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญของการบริการลงทะเบียนสิทธิของบุคคลที่มีสิทธิในโครงการเบิกได้จ่ายตรงที่มารับบริการลงทะเบียนของ โรงพยาบาลคอยเต่า เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

## 6.วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา

- 1.เพื่อให้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง และสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการลงทะเบียน เบิกได้จ่ายตรง
- 2.เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของผู้รับบริการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรง

## 7.คำถามการศึกษา

ผู้ให้บริการมีข้อบกพร่องในการให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือไม่

## 8.ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาในเชิงพัฒนาเพื่อทราบถึงปัญหาและพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและจุดให้บริการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรง ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 – 31 พฤษภาคม พ.ศ.

## 9. คำสำคัญ

ลงทะเบียนโครงการสิทธิเบิกได้จ่ายตรง

## 10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเกิดการพัฒนาปรับปรุงข้อบกพร่องการให้บริการลงทะเบียนโครงการเบิกได้จ่ายตรง เกิดความพึงพอใจ สะดวก รวดเร็ว ต่อผู้มารับบริการ

## 11. รูปแบบงานวิจัย

เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (Develop Research) ในการพัฒนาการให้บริการลงทะเบียนโครงการเบิกได้จ่ายตรง ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 – 31 พฤษภาคม พ.ศ.2560

## 12. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษางานวิจัยใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือผู้มารับบริการลงทะเบียนโครงการเบิกได้จ่ายตรงระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 – 31 พฤษภาคม พ.ศ.2560 จำนวน 37 คน จำแนกกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกเป็นประเภทสิทธิ เดือนที่ขอลงทะเบียน เพศ จำนวน และ ร้อยละ

สิทธิ	เดือน	เพศ/จำนวน	ร้อยละ
กรมบัญชีกลาง	วันที่ 15 -28 กุมภาพันธ์	ชาย = 6	33.33
		หญิง = 3	66.67
	มีนาคม	ชาย = 1	100
		หญิง = 0	0
	เมษายน	ชาย = 9	50
		หญิง = 9	50
	พฤษภาคม	ชาย = 2	33.33
		หญิง = 4	66.67

องค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น	วันที่ 15 -28 กุมภาพันธ์	ชาย = 0	0
		หญิง = 0	0
	มีนาคม	ชาย = 0	0
		หญิง = 1	100
	เมษายน	ชาย = 0	0
		หญิง = 0	0
	พฤษภาคม	ชาย = 2	100
		หญิง = 0	0
รวม		37	100

### 13.วิธีการศึกษา

ใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI= Continuous Quality Improvement) เป็นวงจร PDCA (P=Plane, D=Do, C=check, A=Act) โดยมีขั้นตอนการวางแผน ดังนี้ (P=Plan)

#### ขั้นตอนที่ 1 การค้นหาปัญหา

ผู้มารับบริการไม่ทราบถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียมเพื่อใช้ในการลงทะเบียนในโครงการเบิกได้ง่าย

ตรง

#### ขั้นตอนที่ 2 ทำความเข้าใจระบบการลงทะเบียน

##### - ด้านเอกสาร

- 1.ตรวจสอบเอกสารของผู้รับบริการ
- 2.ตรวจสอบเลข HN ของผู้ลงทะเบียน หากผู้ลงทะเบียนยังไม่มี HN ของโรงพยาบาล ให้ผู้ลงทะเบียนขอเปิด visit ใหม่ ที่ห้องบัตรของโรงพยาบาล

##### - ระบบโปรแกรมลงทะเบียน

- 3.ตรวจสอบสิทธิ
- 4.ทึ่ข้ข้อมูลลงทะเบียนให้กับผู้ที่นำเอกสารครบและสถานะสิทธิพร้อม
- 5.แ่ส่กนลายนิ้วมือของผู้รับลงทะเบียน
- 6.บันทึกการลงทะเบียน

#### ขั้นตอนที่ 3 ประเมินสถานการณ์

ตรวจสอบความพึงพอใจหรือปัญหาของผู้มารับบริการลงทะเบียนโครงการเบิกได้ง่ายตรงจากกล่องข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่ตั้งยังจุดให้บริการ

#### ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์สาเหตุ

ผู้รับบริการสะท้อนปัญหากลับในการมารับบริการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรงผู้มารับบริการไม่ทราบถึงเอกสารที่ต้องจัดเตรียม บางรายนำเอกสารมาไม่ครบ ทำให้ไม่สามารถขอรับลงทะเบียนได้ และในบางรายไม่ทราบสถานะสิทธิของตนเอง สิทธิยังไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากรอผลสิทธิจากสิทธิเดิม ทำให้เสียเวลาในการมาขอรับบริการ

#### ขั้นตอนที่ 5 วางแผน/กำหนดการวิธีแก้ไขปัญหา

1. ผู้รับบริการสะท้อนถึงปัญหาในการรับบริการ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหารให้บริการและต่อตัวผู้รับบริการ
3. เจ้าหน้าที่จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรงติดตามบอร์ดต่างๆใน ส่วนโรงพยาบาล และเผยแพร่สื่อตาม Social Media ของโรงพยาบาล อีกทั้งทำแผ่นพับความรู้เกี่ยวกับ สิทธิเบิกได้จ่ายตรง เอกสารการลงทะเบียน ขั้นตอนการขอลงทะเบียน และสิทธิที่ผู้ลงทะเบียนจะได้รับยังหน่วยบริการที่ลงทะเบียน
3. เจ้าหน้าที่จัดทำคู่มือความรู้ในการตรวจสอบสิทธิโดยประชาชน จากเว็บของสำนักงาน

หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช)

#### ขั้นตอนที่ 6 ทดลองและปรับปรุง

เจ้าหน้าที่มีการติดตามผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรง ลงมือปฏิบัติตามแผน (D=DO) ระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2560 – 31 พฤษภาคม 2560 และรวบรวมผลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล (C=Check)

### 14.สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาภายใต้หัวข้อเรื่อง การพัฒนาการให้บริการลงทะเบียน โครงการสิทธิเบิกได้จ่ายตรง จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คือผู้มารับบริการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรงระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2560 – 31 พฤษภาคม พ.ศ.2560 จำนวน 37 คน นำสภาพปัญหาที่พบในครั้งที่ 1 ในหารให้บริการ นำมาปรับปรุงแก้ไข ผลที่ได้จากการปฏิบัติและการแก้ไขปัญหาในการลงทะเบียน โครงการเบิกได้จ่ายตรง ผู้ที่มารับบริการได้รับความพึงพอใจในแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ร้อยละ 95

ซึ่งจะได้นำผลการดำเนินกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการวิจัยเป็นข้อกำหนดให้เป็นไปตามแนวทางให้การบริการมีประสิทธิภาพและได้รับความพึงพอใจ (A=Act)

## 15. ข้อเสนอแนะ

-

## 16. การเผยแพร่งานวิจัยและนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาจุดบริการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพครอบคลุมต่อผู้มารับบริการจากการวิจัยสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการแก้ไขปัญหาในจุดบริการอื่นต่อไป