

## ประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ จังหวัดนครนายก

อุษณีย์ อิศระเสนารักษ์\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 การรับรู้และความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ศึกษาข้อมูลย้อนหลัง จากเอกสารรายงานประชุมของคณะอนุกรรมการฯ ปีงบประมาณ 2547 – 2565 กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น รวม 25 คน ใช้การสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า จังหวัดนครนายกมีการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 ปีงบประมาณ 2547-2565 ทั้งหมด 44 ราย เข้าเกณฑ์และได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 38 ราย การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายกมีประสิทธิผลร้อยละ 86.36 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.50) มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.20) รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 (S.D.= 0.77) และ 3.50 (S.D.= 0.84) ตามลำดับ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับรู้การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.78) และคณะอนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้านการแพทย์ และสาธารณสุข สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและเหมาะสม อันจะนำไปสู่การลดข้อร้องเรียนที่นำไปสู่การฟ้องร้องทางการแพทย์ต่อไป

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น, มาตรา 41

\* กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

## The Effectiveness of first aid solatium payment regarding section 41, Nakhon Nayok Province

Usanee Itsarasenarak\*

### Abstract

This descriptive research aimed to study the effectiveness of the initial aid payment under section 41, the perception and satisfaction of the initial aid payment. Study retrospective information from documents of the sub-committee between 2004-2022. The sample group was service recipients who have suffered damage from medical treatment, service personnel, and sub-committee, totaling 25 persons, using simple random sampling. The instrument used for data collection was a questionnaire that was constructed and passed. Data were analyzed by descriptive statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, content analysis.

The study found that Nakhon Nayok Province has considered petitions for receiving preliminary assistance under section 41 in the fiscal year 2004-2022. A total of 44 cases met the criteria and received preliminary assistance in a total of 38 cases. The implementation of preliminary assistance payment under section 41 was 86.36% effective. The service recipients were satisfied with the first aid service at a high level ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.50), and had the most satisfied with the service staff ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.20), followed by the process of giving, service, and service facilities with mean values of 3.84 (S.D.= 0.77) and 3.50 (S.D.= 0.84), respectively. The service personnel perceived the initial assistance request at a high level ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.78) and had satisfaction with operations at a high level ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63).

Recommendations from this research study, the information can be used for planning the implementation of the preliminary payment under Section 41 to prevent and resolve medical and public health conflicts to improve customer satisfaction and respond quickly and appropriately to their needs and will lead to a reduction in complaints that lead to further medical lawsuits.

**Keywords:** effectiveness, initial aid payment, section 41

\* Health Insurance Group Nakhon Nayok Provincial Public Health Office

Email: usaneep2510@gmail.com

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีเจตนารมณ์ที่จะจัดระบบการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ให้มีการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง โดยมีองค์กรกำกับดูแลและดำเนินการอย่างมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐและเอกชน อย่างไรก็ตาม การให้บริการสาธารณสุขบางครั้ง อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 41 จึงได้กำหนดให้มีเงินช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ ที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข สำคัญคือ “ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ โดยหาผู้กระทำผิดมิได้ หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด” บทบัญญัติของมาตรา 41 ดังกล่าว มุ่งหมายให้ผู้รับบริการได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้น ในลักษณะเป็นการเยียวยา หรือบรรเทาความเดือดร้อนและในขณะเดียวกัน ต้องการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการด้วย (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2563) โดยจังหวัดนครนายก ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัดขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เป็นต้นมา (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก, 2564)

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผลกระทบของปัญหาความขัดแย้งทางการแพทย์ และสาธารณสุขที่ยังนับวันจะเพิ่มและทวีความรุนแรงอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเกิดการสั่นคลอนและการแพทย์เชิงธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว โรงพยาบาลรัฐนับว่าเป็นโรงพยาบาลที่บุคลากรทางการแพทย์ มีภาระงานมากและจำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมากในแต่ละวัน จากการศึกษาสถิติของโรงพยาบาลรัฐพบว่า สถิติความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเกิดจากปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่ดี (Communication Conflict) คิดเป็นร้อยละ 57 (เสนห์ ไชยโพธิ์ศาล, 2561) จากการทบทวนการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายกที่ผ่านมาพบปัญหาเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหลายประเด็น อาทิเช่น กรณีความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุขที่เกิดจากการบริการประเภทเดียวกัน และมีความรุนแรงคล้ายกัน ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นจำนวนเงินที่แตกต่างกัน หลักการพิจารณาจ่ายเงินชดเชยไม่ชัดเจน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีได้รับผลกระทบหรือความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ทำให้บางครั้งมีกลุ่มบุคคลเข้าร่วมในการร้องเรียนจึงทำให้เกิดความขัดแย้งมากขึ้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก, 2564) นอกจากนี้ จังหวัดนครนายก ยังไม่มีการศึกษาประสิทธิผลของการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 การศึกษารูปแบบการดำเนินงานที่เป็นระบบและเหมาะสม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายกโดยใช้แนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL (Parasuraman และคณะ, 1988) ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในบริการ (Aday and Andersen, 1975) โดยคาดว่าผลการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับ

การวางแผนพัฒนาระบบและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายก
2. เพื่อการรับรู้และความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของผู้รับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายก

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 การรับรู้ ความพึงพอใจ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายก แหล่งข้อมูล ได้แก่ เอกสารการประชุมพิจารณาเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายด้านบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2547 – 2565 โดยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ทำการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2566

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. คณะกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจังหวัดนครนายก จำนวน 5 คน
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับข้อร้องเรียนและเยียวยาความเสียหายเบื้องต้นจากการรับบริการสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลในสังกัด จำนวน 4 แห่ง แห่งละ 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน
3. ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ที่มาขอรับความช่วยเหลือตามมาตรา 41 จากกลุ่มงานประกันสุขภาพ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2564 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2565 จำนวน 10 ราย

เกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการ (Inclusion Criteria)

1. เป็นผู้ที่สื่อสาร อ่านออก เขียนได้ด้วยภาษาไทย
2. สามารถติดต่อ สื่อสารและให้ข้อมูลได้

### 3. ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมตลอดการวิจัย

เกณฑ์การแยกอาสาสมัครออกจากโครงการ (Exclusion Criteria)

1. ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมตลอดการวิจัยได้ครบทุกขั้นตอน
2. มีการเจ็บป่วยรุนแรง
3. ย้ายออกจากพื้นที่การวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น และปัญหาที่ส่งผลต่อการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายก

1. แบบสอบถามเรื่อง สถานการณ์และสภาพปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก มีลักษณะแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 3 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ประเภทของหน่วยบริการ ประเภทของบริการ ประเภทของความเสียหาย สาขาที่รับบริการ/เกิดความเสียหาย แหล่งข้อมูลข่าวสาร การช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหาย ช่องทางการยื่นเรื่อง ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ ประกอบด้วย ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการฯ และส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับคณะกรรมการพิจารณาคำร้องการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ตำแหน่งในคณะกรรมการ ระยะเวลา ประสบการณ์การพิจารณาคำร้อง ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานฯ และส่วนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

2. เอกสารการประชุมพิจารณาเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายด้านบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2547 – 2565

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ** ด้านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีคะแนนเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ทุกข้อ (> 0.50) และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึง

จำนวน 30 ราย หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82

**การพิทักษ์สิทธิ์** โครงการวิจัยได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยเกี่ยวกับมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก เลขที่ NPHO 2023-007 ลงวันที่ 8 มีนาคม 2566 และมีการชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัยรวมทั้งการแจ้งว่าข้อมูลจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานกับกลุ่มงานผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ของจังหวัดนครนายกเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินการ และระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน บันทึกข้อมูล เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

### ผลการศึกษา

ผู้วิจัยขอเสนอผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

**ส่วนที่ 1** สถานการณ์และสภาพปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก ปีงบประมาณ 2547 – 2565

1.1 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.27 และเพศชาย ร้อยละ 47.73 มีอายุต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 29.55 รองลงมาคืออายุ 30-39 ปี ร้อยละ 13.64 ด้านอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ในปกครองและไม่ได้ทำงาน ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 29.55 รองลงมา คือ รับจ้าง ร้อยละ 22.73 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน ร้อยละ 40.91 รองลงมาคือจบชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 36.36 รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า ไม่มีรายได้ มากที่สุด ร้อยละ 59.09 รองลงมาคือ มีรายได้ 3,000-10,000 บาท ร้อยละ 34.09

1.2 ผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.00 เพศชาย ร้อยละ 25.00 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 38.64 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 34.09 ด้านอาชีพ ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 40.91 รองลงมาคือ อิสระ/ค้าขาย/ส่วนตัว ร้อยละ 27.27 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ 56.82 รองลงมาคือจบชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 36.36 รายได้ต่อเดือน พบว่า

มีรายได้ 3,000-10,000 บาท ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 22.73 มีความสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นบิดาและมารดาผู้รับบริการ ร้อยละ 54.55 รองลงมาคือ ผู้รับบริการ ร้อยละ 29.55

1.3 การเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่เกิดความเสียหาย พบว่า ประเภทหน่วยบริการที่เข้ารับบริการมากที่สุด คือ โรงพยาบาลประจำจังหวัด (รพท.) ร้อยละ 70.45 รองลงมาคือ ศูนย์การแพทย์ ร้อยละ 22.73 และโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 6.82 สาขาที่เข้ารับบริการและเกิดความเสียหายมากที่สุด คือ แผนกสูติกรรม ร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ แผนกกุมารเวชกรรม ร้อยละ 33.33 และแผนกอายุรกรรม ร้อยละ 23.33

1.4. ผลการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องของคณะอนุกรรมการ ม.41 ระหว่างปีงบประมาณ 2547-2565 พบว่า มีจำนวนคำร้องที่ยื่นทั้งหมด 44 ราย เข้าเกณฑ์และได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ร้อยละ 86.36 อนุมัติให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 เป็นจำนวนเงินทั้งหมด 7,922,000 บาท และไม่เข้าเกณฑ์และไม่ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ร้อยละ 13.6 จำแนกตามความรุนแรงจากการได้รับความเสียหาย คือ เสียชีวิต/ทุพพลภาพ ร้อยละ 63.16 บาดเจ็บ/เจ็บป่วยต่อเนื่อง ร้อยละ 26.32 และสูญเสียอวัยวะ/พิการ ร้อยละ 10.53

1.5 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก จากสูตรประสิทธิผล (Effectiveness) = Outcome/Input x 100  
แทนค่าตามสูตรประสิทธิผล (Effectiveness) = 38/44 x 100  
= 86.36%

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และคณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ระดับจังหวัด

2.1 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลเป็นเพศชายและเพศหญิง ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 50.00 มีอายุต่ำกว่า 1 ปี อายุ 20-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 20.00 จบการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.00 ประกอบอาชีพรับจ้างและอยู่ในปกครอง ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 30.00 ไม่มีรายได้และมีรายได้ระหว่าง 0-10,000 บาท ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 40.00 มีความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลเป็นผู้รับบริการและบิดา/มารดา ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 40.00 ส่วนใหญ่ได้รับความเสียหายจากโรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ 70.00 เป็นประเภทผู้ป่วยใน มากที่สุด ร้อยละ 80.00 เสียชีวิต ร้อยละ 50.00 สาขาที่เข้ารับบริการและเกิดความเสียหายมากที่สุด คือ แผนกสูติกรรม ร้อยละ 60.00 รับทราบข้อมูลกระบวนการให้ความช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 80.00 โดยใช้ช่องทางการยื่นขอรับการช่วยเหลือเมื่อได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลจากโรงพยาบาลที่รักษาพยาบาล มากที่สุด ร้อยละ 70.00 และทุกราย (ร้อยละ 100.00) ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 เรียบร้อยแล้ว

2.2 ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.50) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.20) รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D.= 0.77) และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D.= 0.84) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D.= 1.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยามารยาทที่ดีในการให้บริการช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.=0.32) ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ได้รับการช่วยเหลือทันเวลา ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D.= 1.52) รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์/มีป้าย/สัญลักษณ์บอกจุดการให้บริการช่วยเหลือ และได้รับความช่วยเหลือที่พอดี พอเพียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (S.D.=1.32 และ 1.03 ตามลำดับ)

2.3 ผู้ให้บริการมีการรับรู้การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.78) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ ข้อที่มีการรับรู้สูงสุดคือ กรณีผู้ยื่นคำร้องไม่เห็นด้วยกับผลการวินิจฉัยของคณะกรรมการสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ทราบผลการวินิจฉัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D.= 0.36) รองลงมาคือ ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.= 0.50) ข้อที่มีการรับรู้ต่ำสุดคือ ผู้รับบริการที่ได้รับความเสียหาย หรือทายาท หรือผู้อุปการะ หรือหน่วยบริการสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D.= 1.34) รองลงมาคือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นหน่วยงานที่สามารถดำเนินกระบวนการในการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D.= 1.06)

2.4 คณะอนุกรรมการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นระดับจังหวัดเป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 มีอายุ 50-59 ปี และอายุ 60-69 ปี ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 40.00 มีสถานภาพสมรส โสด และคู่/สมรส ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 40.00 จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 40.00 ดำรงตำแหน่งในการประกอบอาชีพล่าสุดคือ แพทย์ ร้อยละ 40.00 เป็นอนุกรรมการมาแล้ว น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 60.00 และมีประสบการณ์พิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นมาแล้วเป็นระยะเวลา 6-10 ปี ร้อยละ 80.00

2.5 คณะอนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีความเป็นอิสระในการซักถาม แสดงความคิดเห็น เสนอแนะประเด็นต่างๆ ในการประชุมคณะอนุกรรมการ

มาตรา 41 ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63) รองลงมาคือ ผลการพิจารณาวินิจฉัยคำร้อง และการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ในแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข ที่ สปสช.กำหนด และมีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ และการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันคือ  $\bar{X} = 4.60$ , S.D.= 0.55

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก มีดังนี้

3.1 ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก

3.1.1 ผู้รับบริการ มีปัญหาอุปสรรคได้แก่ บริการล่าช้า รอนาน กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ คุณภาพการบริการ ความพร้อมของบุคลากร ความเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล ขั้นตอนการให้บริการ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาล และการไม่รู้สิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

3.1.2 ผู้ให้บริการ มีปัญหาอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบมีจำนวนไม่เพียงพอ มีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ ระบบตรวจสอบสิทธิ/ระบบบันทึกข้อมูล/การส่งต่อผู้ป่วยยุ่งยากซับซ้อน ใช้ระยะเวลานาน การประชาสัมพันธ์ยังขาดความต่อเนื่องและไม่ทั่วถึงทำให้เกิดความไม่เข้าใจ

3.1.3 คณะอนุกรรมการฯ มีปัญหาอุปสรรค ได้แก่ ประชาชนยังไม่รับทราบสิทธิการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลไม่สมบูรณ์ และการเยียวยาผู้ได้รับความเสียหายยังไม่ครอบคลุมทุกสิทธิ

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41จังหวัดนครนายก

3.2.1 ผู้รับบริการเสนอให้ สปสช. ควรสร้างการรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม อาทิ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ หอกระจายข่าว สื่อบุคคลสำหรับวัยทำงาน นักเรียน นักศึกษา ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟสบุ๊ก ไลน์ หรือผ่านการเรียนในสถานศึกษา

3.2.2 ผู้ให้บริการเสนอให้ สปสช. สื่อสารและพัฒนาเกณฑ์การจ่ายงบประมาณที่มีความเหมาะสม เป็นธรรม คำนึงถึงความแตกต่างของพื้นที่ และมีความชัดเจน และเสนอให้กระทรวงสาธารณสุขพัฒนาระบบบัญชี ให้สะท้อนต้นทุนการให้บริการอย่างแท้จริง และมีระบบการตรวจสอบบัญชีจากภายนอก

3.2.3 คณะอนุกรรมการฯ เสนอให้หน่วยบริการควรนำข้อร้องเรียนไปวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหายเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ ควรกำหนดช่องทาง รูปแบบและวิธีการร้องเรียนข้อเสียหายจากการให้บริการเป็นระบบ และควรมีการอบรมชี้แจงผู้ให้บริการ คณะอนุกรรมการฯ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 การรับรู้และความพึงพอใจต่อการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก ขอนำเสนออภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลเป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.27 มีอายุต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 29.55 มีอาชีพอยู่ในปกครองและไม่ได้ทำงาน ในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 29.55 รองลงมา คือ รับจ้าง ร้อยละ 22.73 ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียน ร้อยละ 40.91 รองลงมาคือจบชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 36.36 ไม่มีรายได้มากที่สุด ร้อยละ 59.09 หน่วยบริการที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่เกิดความเสียหายมากที่สุด คือ โรงพยาบาลประจำจังหวัด ร้อยละ 70.45 สาขาที่เข้ารับบริการและเกิดความเสียหายมากที่สุด คือ แผนกสูติกรรม ร้อยละ 56.67 รองลงมาคือ แผนกกุมารเวชกรรม ร้อยละ 33.33 สามารถอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จะรับบริการผู้ป่วยที่เป็นโรคซับซ้อนและร้ายแรง ต้องอยู่ในการดูแลของแพทย์เฉพาะทางและตามระบบส่งต่อผู้ป่วย (Referral System) โรงพยาบาลทุติยภูมิจะต้องรับการส่งต่อผู้ป่วยที่ไม่สามารถรักษาได้ซึ่งถูกส่งต่อมาจากโรงพยาบาลชุมชนที่อยู่ในจังหวัดนครนายก ทำให้มีผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก โดยเฉพาะแผนกสูติกรรมเกี่ยวกับการคลอดบุตรซึ่งมีความเสี่ยงในกระบวนการรักษาพยาบาลสูงอยู่แล้ว สอดคล้องกับผลการศึกษาของประกิจ โพธิอาศน์ (2560) และธิดารัตน์ ชาวเงินยวง (2558) ที่พบว่า ประเภทของบริการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือ แผนกสูติกรรม ผู้รับบริการเป็นกลุ่มอายุน้อยกว่า 5 ปี อาชีพในปกครอง จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และไม่มีรายได้

2. ผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.00 มีความสัมพันธ์ส่วนใหญ่เป็นบิดาและมารดาของผู้รับบริการ ร้อยละ 54.55 สอดคล้องกับผลการศึกษาของประกิจ โพธิอาศน์ (2560) และธิดารัตน์ ชาวเงินยวง (2558) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ยื่นคำร้องกับผู้บริการส่วนใหญ่เป็นบิดามารดา ผลการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องของคณะอนุกรรมการ ม.41 ระหว่างปีงบประมาณ 2547-2565 พบว่า มีจำนวนคำร้องที่ยื่นทั้งหมด 44 ราย เข้าเกณฑ์และได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ร้อยละ 86.36 อนุมัติให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 เป็นจำนวนเงินทั้งหมด 7,922,000 บาท และไม่เข้าเกณฑ์และไม่ได้รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ร้อยละ 13.6 จำแนกตามความรุนแรงจากการได้รับความเสียหาย คือ เสียชีวิต/ทุพพลภาพ ร้อยละ 63.16 บาดเจ็บ/เจ็บป่วยต่อเนื่อง ร้อยละ 26.32 และสูญเสียอวัยวะ/พิการ ร้อยละ 10.53 อธิบายได้ว่า แนวทางการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจะคำนึงถึงความรุนแรงของความเสียหายเป็นหลัก (สำนักกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายกมีการอบรมแนวคิดพื้นฐานและแนวทางการพิจารณาการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ให้แก่บุคลากรผู้ให้บริการครอบคลุมโรงพยาบาลทั้งหมดในจังหวัด ด้านประสิทธิผลผลการศึกษาพบว่า การจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายกมีประสิทธิผลร้อยละ 86.36 ทั้งนี้เนื่องมาจากคณะอนุกรรมการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องขอรับเงิน

ช่วยเหลือเบื้องต้น จังหวัดนครนายก ได้พิจารณาวินิจฉัยคำร้องตามหลักเกณฑ์และข้อบังคับคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลโดยไม่พิสูจน์ถูกผิด

3. ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.85$ , S.D.= 0.50) มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.80$ , S.D.= 0.20) และมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระจือร้อนและมีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 5.00$ , S.D.= 0.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกริยามารยาทที่ดีในการให้บริการช่วยเหลือ และเจ้าหน้าที่ซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 (S.D.=0.32) อธิบายได้ว่า ระบบหลักประกันสุขภาพทำให้ประชาชนด้อยโอกาสสามารถเข้าถึงระบบบริการสุขภาพได้ โดยไม่ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาล ส่งผลให้ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่าย และสามารถเข้าถึงบริการทั้งในระดับต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้ได้รับการรักษาเพิ่มขึ้น และยังมีโอกาสให้แสดงความเห็นต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จึงทำให้มีความพอใจต่อการดำเนินการดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของอัครณี ภักดีวงศ์ (2561) ที่ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรคที่เป็นมากที่สุด และการศึกษาของนิชนันท์ สุวรรณภูมิ และคณะ (2562) ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้รับบริการเขตบริการสุขภาพที่ 10 มีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชำนาญ ชูรัตน์ (2561) ที่พบว่า โรงพยาบาลพัทลุง จังหวัดพัทลุง มีประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และวรพงษ์ สายโสภา (2563) ที่พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา ภาพรวมมีประสิทธิภาพมาก และด้านการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก

4. ผู้ให้บริการมีการรับรู้การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D.= 0.78) มีการรับรู้สูงสุด กรณีผู้ยื่นคำร้องไม่เห็นด้วยกับผลการวินิจฉัยของคณะกรรมการสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับจากวันที่ทราบผลการวินิจฉัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D.= 0.36) รองลงมาคือ ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.= 0.50) สอดคล้องกับการศึกษาของนิชนันท์ สุวรรณภูมิ และคณะ (2562) ที่ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ให้บริการเขตบริการสุขภาพที่ 10 มีการรับรู้ด้านสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอยู่ในระดับมาก

5. คณะอนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63) รู้สึกมีความเป็นอิสระในการซักถาม แสดงความคิดเห็น เสนอแนะประเด็นต่างๆ ในการประชุมคณะอนุกรรมการมาตรา 41 มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D.= 0.63) รองลงมาคือ ผลการพิจารณาวินิจฉัยคำร้องและการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นในแต่ละรายเป็นไปตามหลักเกณฑ์เงื่อนไข

ที่ สปสช. กำหนด มีความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ และการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของนิพนธ์ สุวรรณภูมิ และคณะ (2562) ที่ผลการศึกษาพบว่า คณะอนุกรรมการฯ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

6. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัด นครนายก ผลการศึกษาพบปัญหาอุปสรรคทั้งในระบบหลักประกันสุขภาพ ระบบบริการจากผู้ให้บริการ ระบบบริการสาธารณสุขที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ความไม่พร้อมด้านบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการ การไม่รับรู้สิทธิของผู้รับบริการ สอดคล้องกับผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ให้บริการและ เครือข่ายองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 ที่นำเสนอปัญหาและ อุปสรรคที่คล้ายคลึงกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัชณี หลงสวัสดิ์ (2562) ที่พบว่า การให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า มีปัญหาเกี่ยวกับระบบและขั้นตอนในการรับบริการ ที่ล่าช้า ใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน

7. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 จังหวัดนครนายก ผลการศึกษาให้ข้อเสนอแนะในด้านการสร้างรับรู้ด้านสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม ให้ สปสช. พัฒนาเกณฑ์การจ่ายงบประมาณที่มีความเหมาะสม เป็นธรรม และกระทรวงสาธารณสุขพัฒนาระบบบัญชี ให้สะท้อนต้นทุนการให้บริการอย่างแท้จริง และมีระบบการ ตรวจสอบบัญชีจากภายนอก รวมทั้งคณะอนุกรรมการฯ เสนอให้หน่วยบริการควรรนำข้อร้องเรียนไปวิเคราะห์ หาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหายเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ และกำหนด ช่องทาง รูปแบบและวิธีการร้องเรียนข้อเสียหายจากการให้บริการเป็นระบบ รวมทั้งอบรมชี้แจง ผู้ให้บริการ คณะอนุกรรมการฯ เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง สอดคล้องกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (2562) ที่ให้ข้อเสนอแนะในการสนับสนุนการดำเนินงานระบบ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### **ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้**

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ควรสร้างการรับรู้ สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

2. หน่วยบริการสาธารณสุขนำข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการรับบริการไปวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสียหายเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ และกำหนดช่องทาง รูปแบบและวิธีการร้องเรียนข้อเสียหายจากการให้บริการเป็นระบบ

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนา รูปแบบการส่งเสริมการรับรู้สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ด้านการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ประชาชน

2. ควรมีพัฒนาระเบียบการ ขั้นตอน หลักเกณฑ์การปฏิบัติงานที่เหมาะสม เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ และสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

### บรรณานุกรม

- ชำนาญ ชูรัตน์. (2561). ประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพัทลุง อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, 6 (2), 16-24.
- เสน่ห์ ไชยโพธิ์ศาล. (2561). การพัฒนาระบบจัดการความขัดแย้งด้านบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข **มาตรา 41** ของโรงพยาบาลภาครัฐ จังหวัดหนองบัวลำภู. วารสารการพยาบาล สุขภาพและการศึกษา, 1 (2), 10-17.
- ธิดารัตน์ ขาวเงินยวง. (2558). ประสิทธิภาพการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41: จังหวัดลำพูน. วารสารสาธารณสุขล้านนา, 13(2), 86-92.
- ธิดารัตน์ ขาวเงินยวง. (2558). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพิจารณาการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณี **ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรับบริการสาธารณสุข**. วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข, 1(3) 196-207.
- นิชนันท์ สุวรรณภูฏ, สุวภัทร นักรู้กำพลพัฒน์ และเรืองศิลป์ เกื่อนนาดี. (2562). การรับรู้และความพึงพอใจ **ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขตบริการสุขภาพที่ 10**. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 13(3), 339-349.
- ประภิก โปธิอาศน์. (2560). การศึกษาการจัดระบบการจัดการความขัดแย้งในระบบการบริการด้านการ **แพทย์และสาธารณสุขของหน่วยบริการในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(1), 95-118.
- รัชณี หลงสวาสดี. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก **โรงพยาบาล สมเด็จพระพุทธเลิศหล้า**. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล, 4(3), 70-80.
- วรพงษ์ สายโสภา. (2563). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก : กรณีศึกษา **โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา**. ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา.
- สำนักกฎหมาย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). คู่มือการดำเนินงานช่วยเหลือเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: ศรีเมืองการพิมพ์.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก. (2564). รายงานประจำปี 2564. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2562). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน **ผู้ให้บริการและเครือข่ายองค์กรภาคีที่เกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562**. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2563). **คู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสำหรับประชาชน 2563**. กรุงเทพมหานคร, ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).

อัครณี ภัคดีวงศ์. (2561). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยในและงานบริการชุมชน ประจำปี งบประมาณ 2561. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Aday, L.A., & Andersen, R. (1975). **Development of inducers of Access to Medical Care**. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). **SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, 6(1), 12-40.