

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ
โรงพยาบาลหลวงพ่อดำ ๓๓๓ ชุมพร ๓๓๓
สิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

จัดทำโดย นางสาวนุตประวีณ์ หลินสุวรรณนท์
ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
สังกัด โรงพยาบาลหลวงพ่อดำ ๓๓๓ ชุมพร ๓๓๓
สำนักงานแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง การเพิ่มสมรรถนะบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพโรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ
ด้านสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.๒๕๓๕ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๓๖ พระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดให้ผู้มีรถไว้ใช้ หรือมีรถไว้เพื่อใช้ ต้องจัดให้มีการประกันความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยไว้กับบริษัทประกันภัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ ที่ได้รับบาดเจ็บ / เสียชีวิต เพราะเหตุประสบภัยจากรถ โดยให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันท่วงทีกรณีบาดเจ็บ หรือช่วยเป็นค่าปลงศพ กรณีเสียชีวิต เป็นหลักประกันให้กับโรงพยาบาล/สถานพยาบาลว่าจะได้รับค่ารักษาพยาบาลในการรับรักษาพยาบาลผู้ประสบภัยจากรถ เป็นสวัสดิการสงเคราะห์ที่รัฐมอบให้แก่ ประชาชนผู้ได้รับความเสียหาย เพราะเหตุประสบภัยจากรถ ส่งเสริมและสนับสนุนให้การประกันภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรเทาความเดือดร้อน แก่ผู้ประสบภัยและครอบครัว โดยเมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ มีการเพิ่มค่าเสียหายเบื้องต้น จาก ๑๕,๐๐๐.- บาท เป็น ๓๐,๐๐๐.- บาท เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้น ความคุ้มครองที่ได้รับเป็นความเสียหายต่อร่างกาย ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นที่ใช้ในการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องรอพิสูจน์อุบัติเหตุ

กลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศให้บริการตรวจสอบสิทธิ การขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิ บริการผู้ป่วยสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ประสานงานเรื่องสิทธิ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ผู้ใช้บริการพึงพอใจ การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลและตรวจสอบการแจ้งหนี้ค่าบริการทางการแพทย์ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โดยบุคลากรจะทำหน้าที่หลักในการดูแลรับผิดชอบสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกันสังคม กองทุนเงินทดแทน และพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ตามที่ได้รับมอบหมาย

จากสถิติผู้ป่วยสิทธิ พ.ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ ประเภทผู้ป่วยใน พบว่ามีจำนวน ๓๗ คน ๔๕ คนและ ๖๔ คน ในพ.ศ. ๒๕๕๕ ๒๕๕๖ และ ๒๕๕๗ ตามลำดับ เพิ่มขึ้น ร้อยละ ๓๒.๔๓ และ ๗๒.๙๗เมื่อเปรียบเทียบกับ พ.ศ.๒๕๕๔ แต่เนื่องจากเอกสารประกอบการเรียกเก็บมีหลายอย่าง และต้องตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลทุกจุด ต้องมีการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม e-claim เพื่อบันทึกขอเลขรับแจ้งกรณีเกิดอุบัติเหตุจราจร ตัดยอดค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้น ๓๐,๐๐๐.-บาท เพื่อผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิการรักษาพยาบาลหลักต่อ นอกจากนี้ผู้ป่วยมักจะนำเอกสารมาให้ในวันที่จะกลับบ้านบางครั้งตรงกับวันหยุดราชการ ทำให้เกิดปัญหา การอนุมัติสิทธิ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และตัดยอดค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่สิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ไม่ได้ปฏิบัติงาน บุคลากรอื่นที่อยู่เวรสามารถตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นได้ (เนื่องจากเคยพบทวนปัญหานี้ในกลุ่มงานครั้งหนึ่งแล้ว และได้จัดทำแนวทางการตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นสิทธิพ.ร.บ.ฯไว้) แต่ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ในรายละเอียดของเอกสาร ที่ต้องทำการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล ได้ ต้องมีการตามเจ้าหน้าที่สิทธิพ.ร.บ.ฯเข้ามาดำเนินการ หรือโทรศัพท์ปรึกษา ผู้ป่วยต้องเสียเวลารอคอย เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ เสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนได้ เพื่อให้

การดำเนินงานของกลุ่มงานประกันสุขภาพเกี่ยวกับสิทธิ .ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถมี ประสิทธิภาพมากขึ้น จึงควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ การพัฒนาบุคลากร นั้น สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๗๕) ยุทธศาสตร์การบริหาร จัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสอดคล้องกับแผนพัฒนาโรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่าง คุ่มค่า เอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลสิทธิ .ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา

๓.๒ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ไม่เกิดการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้สิทธิ .ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ บุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลหลวงพ่อ ทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ร้อยละ ๑๐๐

๔.๒ มีคู่มือสิทธิ .ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ มีสาระสำคัญดังนี้

๕.๑.๑ กฎหมายกำหนดให้เจ้าของรถ ต้องจัดให้มีประกันภัยความเสียหาย สำหรับผู้ประสบภัยกับบริษัทประกันภัย โดยผู้ที่ฝ่าฝืนไม่ทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถจะ มีความผิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท และหากผู้ใดนำรถที่ไม่มีประกันภัยมาใช้ แม้จะ ไม่ใช่เจ้าของรถก็จะมีโทษปรับด้วยเช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นเจ้าของรถแล้วไม่ทำประกันภัย และยังไม่นำรถ ดังกล่าวไปใช้อีกมีโทษปรับ ๒ กระหนกความผิด

๕.๑.๒ ความคุ้มครองที่กำหนดในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.๒๕๓๕ กำหนดความคุ้มครองไว้เฉพาะความเสียหายที่เกิดแก่ชีวิต คือ กรณีเสียชีวิต และคุ้มครอง ความเสียหายแก่ร่างกายทุกกรณี หากได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุจากรถ

๕.๑.๓ ผู้ประสบภัยจากรถทุกคน ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร เจ้าของรถ คน เติมน้ำมัน จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัตินี้ ซึ่งไม่จำกัดสิทธิคนต่างชาติด้วย

๕.๑.๔ ความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ มีดังนี้
- กรณีเกิดเหตุจากรถที่มีการจัดทำประกันภัยตามพ.ร.บ.ฯ จะได้รับค่าเสียหาย เบื้องต้นจำนวน ๑๕,๐๐๐ บาท สำหรับค่ารักษาพยาบาลและอนามัย ซึ่งรวมถึงค่ารักษาพยาบาล คนเสียหาย

ที่เกิดจากการเสียความสามารถในการประกอบกิจกรรมเสียหายอย่างอื่นที่ไม่ใช่ตัวเงิน หรือความเสียหายอื่น ๆ ที่ผู้ประสบภัยสามารถเรียกร้องได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด และจำนวน ๓๕,๐๐๐ บาท สำหรับค่าปลงศพ หรือหากบาดเจ็บและตายภายหลังจะได้รับชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นรวมไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท สำหรับกรณีนี้ผู้ประสบภัยและทายาท มีสิทธิได้รับค่าเสียหายส่วนเกินเพิ่มเติมอีกไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท กรณีได้รับความเสียหายต่อร่างกาย และไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท เมื่อมีการพิสูจน์ถูกผิดแล้ว กรณีได้รับความเสียหายต่อชีวิต สูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพถาวร

- กรณีเกิดเหตุจากรถที่ไม่จัดทำประกันภัยตามพ.ร.บ. จะได้รับความคุ้มครองโดยการใช้สิทธิขอรับจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยเพียงค่าเสียหายเบื้องต้น จำนวน ๑๕,๐๐๐ บาท กรณีเข้ารับการรักษาพยาบาล จำนวน ๓๕,๐๐๐ บาท สำหรับการเสียชีวิต หรือหากบาดเจ็บและตายภายหลังจะได้รับการชดเชยค่าเสียหายเบื้องต้นรวมไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาทเท่านั้น

โดยเมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ มีการเพิ่มค่าเสียหายเบื้องต้น จาก ๑๕,๐๐๐.- บาท เป็น ๓๐,๐๐๐.- บาท และ จาก ๓๕,๐๐๐ บาท เป็น ๕๐,๐๐๐ บาท เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้น

๕.๒ สมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ

David C. McClelland (๑๙๗๐) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (๑๙๘๒) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) จินตภาพส่วนตน (Self-Image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ซึ่งบุคคลจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานสูงกว่า/เหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boam and Sparrow (๑๙๙๒) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานใน หน้าที่ความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

Spencer and Spencer (๑๙๙๓) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐาน (Underlying Characteristic) ที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตาม หน้าที่ความรับผิดชอบ หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ /หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง (Criterion – Reference) หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

Arnould de Nadaillac (๒๐๐๓) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะนั้นเป็นสิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่างๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ/

ลักษณะนิสัยหรือ บุคลิกภาพต่างๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

David D. Dubois, William J. Rothwell (๒๐๐๔) กล่าวว่าสมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตาม เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (๒๕๔๓) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรมของบุคลากร ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู่ว่าจะทำงานนั้นๆ อย่างไร และเราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากร ในองค์กร (Superior Performer) นั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (๒๕๔๓) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดะ วันการ กระทำ ในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการ เรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติจนเป็นนิสัย

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (๒๕๔๕) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานใน ตำแหน่ง นั้นๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

HAY Group (๒๕๔๗) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการวางระบบการบริหารงานบุคคล ระดับโลก ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานโดดเด่นกว่าคนอื่นๆ โดยบุคลากรเหล่านี้จะแสดง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมดังกล่าวได้มากกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าผู้อื่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กล่าวว่า สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร ” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ

สมรรถนะประจำกลุ่มงาน(Functional Competency)หมายถึงสมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับแต่ละกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรผู้ดำรงตำแหน่งในกลุ่มงานเดียวกันแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น กลุ่มงานประกันสุขภาพ ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการอนุมัติสิทธิและการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลทุกสิทธิซึ่งต้องมีสมรรถนะเกี่ยวกับสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถด้วย

๕.๓. การบริหารการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงที่มีชื่อเสียงและใช้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีอื่น ๆ ได้แก่ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของสตีวิน (Kurt Lewin's change theory) ซึ่งทฤษฎีนี้

อธิบายไว้ว่า ในสภาวะปกติซึ่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงแรงขับเคลื่อนจะเท่ากับแรงต่อต้านซึ่งเป็นสภาวะสมดุล ในระยะที่กำลังดำเนินการเปลี่ยนแปลง แรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงซึ่งผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและ แรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลงซึ่งขัดขวางการเปลี่ยนแปลงจะปะทะกัน หากแรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงมากกว่าแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะประสบผลสำเร็จ หากแรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงจะไม่ประสบผลสำเร็จ (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, ๒๕๕๑: ๓๒๘)

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

Kurt Lewin ศึกษาพฤติกรรมมนุษย์เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า เมื่อมนุษย์เผชิญกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง มนุษย์จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงแต่ละระยะดังนี้(บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, ๒๕๕๑: ๓๒๙-๓๓๑)

ระยะที่ ๑ Unfreezing

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในระยะเริ่มแรกเมื่อรู้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง มนุษย์จะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงโดยที่ยังไม่ได้ศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ เป็นผลดีหรือผลเสีย พฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ นิสัย ระดับการศึกษา และวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคคลมี ๔ แบบ

- ต่อต้านแบบก้าวร้าว(Aggressive resistance)
- ต่อต้านแบบเปิดเผย(Active resistance)
- ต่อต้านแบบเงียบ(Passive resistance)
- ต่อต้านแบบเมินเฉย(Apathy resistance)

ในระยะ Unfreezing ผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องลดแรงต่อต้านการเปลี่ยนแปลง อธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะแกนนำต่อต้านการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งชี้แจงผลดีหรือประโยชน์ที่ผู้เกี่ยวข้องจะได้รับ ตลอดจนผลเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้เกี่ยวข้องหากไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ระยะที่ ๒ Changing เป็นระยะที่บุคคลเข้าใจความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง มีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งลดพฤติกรรมต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

ในระยะนี้ผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ รวมทั้งให้มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ เพื่อร่วมกันกำหนดข้อตกลง และแนวทางปฏิบัติที่ปรับเปลี่ยนจากเดิม ซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง ในกรณีที่ผู้เกี่ยวข้องรู้สึกวิตกกังวล ไม่มั่นใจเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง ควรให้มีการทดลองปฏิบัติตามแนวทางใหม่ช่วงระยะเวลาหนึ่ง จนกว่าผู้เกี่ยวข้องส่วนใหญ่คลายความวิตกกังวลและมีความ

มั่นใจเกี่ยวกับผลดีหรือประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงร
ให้คำแนะนำ และชี้แนะแนวทางปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจ

ระยะที่๓ Refreezing

เป็นระยะที่บุคคลเรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ปรับเปลี่ยนและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
ในระยะนี้ผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรกระตุ้นและจูงใจให้ผู้เกี่ยวข้องมีกำลังใจ เรียนรู้วิธีปฏิบัติ
ตามแนวทางใหม่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดสรรปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติตามแนวทางใหม่ เพื่อให้
ผู้เกี่ยวข้องมีความคุ้นเคยและความพึงพอใจกับวิธีปฏิบัติแบบใหม่และไม่ย้อนกลับไปยอมรับความคิด
หรือแนวปฏิบัติแบบเดิม ๆ

กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง(Strategic Change) หมายถึง แนวทางหรือกลวิธีที่ผู้นำการ
เปลี่ยนแปลงคิดค้นขึ้น เพื่อนำมาดำเนินการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น นโยบาย ระเบียบ และ
ข้อกำหนด ซึ่งทำให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงและให้ความร่วมมือปฏิบัติตามแนวทางใหม่

กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงมี ๕ วิธีดังนี้(บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์,๒๕๕๑:๓๓๓-๓๓๕)

๑. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยใช้อำนาจ หมายถึง การที่ผู้บริหารใช้อำนาจโน้มน้าว
ให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอำนาจแบ่งได้เป็น ๕ ประเภท ได้แก่

๑.๑ อำนาจตามกฎหมาย เป็นอำนาจที่มาจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ มีความหมาย
เหมือนกับอำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นอำนาจที่เป็นทางการ

๑.๒ อำนาจการให้รางวัล เป็นอำนาจที่มีในตัวบุคคลซึ่งสามารถจัดสรร
ผลประโยชน์แก่บุคคลอื่น ๆ ซึ่งอำนาจการให้รางวัลจะช่วยสนับสนุนอำนาจตามกฎหมาย กล่าวคือหาก
ผู้บริหารมีอำนาจตามกฎหมายร่วมกับมีอำนาจการให้รางวัล เช่น เพิ่มเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง
สนับสนุนและส่งเสริมความมีชื่อเสียงในสังคม ย่อมสามารถโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามและ
ให้ความร่วมมือ

๑.๓ อำนาจจากความเชี่ยวชาญ เป็นอำนาจที่มีในตัวบุคคลเนื่องจากเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถทักษะ และความเชี่ยวชาญที่ได้รับการยอมรับจากสังคมและจากผู้ร่วมงาน

๑.๔ อำนาจจากการอ้างอิง เป็นอำนาจที่มีในตัวบุคคลเนื่องจากเป็นผู้ที่มีบารมีเช่น
เป็นบุคคลที่มีจิตใจเมตตา ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่บุคคลอื่น ๆ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ได้รับ
การยกย่องและชื่นชมจากสังคมในด้านคุณงามความดีที่ปฏิบัติ

๑.๕ อำนาจจากการข่มขู่ เป็นอำนาจ ของบุคคลที่มาจากข่มขู่ บังคับ คุกคาม
บุคคลอื่น ๆ ซึ่งทำให้ผู้ถูกข่มขู่หวาดกลัวและยอมปฏิบัติตาม เพราะกลัวผลกระทบในด้านลบที่จะได้รับ
หากไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้มีอำนาจ เช่น ถูกตัดเงินเดือน ถูกลดขั้น ถูกลดตำแหน่ง อำนาจจากการ
ข่มขู่เป็นอำนาจที่ตรงข้ามกับอำนาจการให้รางวัล

๒. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยอธิบายเหตุผล โดยผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง อธิบายและชี้แจงความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง ผลเสียที่เกิดขึ้นหากไม่มีการเปลี่ยนแปลง ผลดี และผลประโยชน์ที่ผู้เกี่ยวข้องได้รับจากการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงโดย อธิบายเหตุผลให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจความจำเป็นและวัตถุประสงค์ รวมทั้งผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการ เปลี่ยนแปลง จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

๓. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยให้ความรู้ โดยผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงจัด โครงการบริการวิชาการเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งควรเชิญ นักวิชาการภายนอกหน่วยงานที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากสังคม มาร่วมบรรยายและให้ความรู้ นอกจากนี้ควรจัดโครงการศึกษาดูงานนอกสถานที่ เพื่อให้หัวหน้างานและผู้แทนของหน่วยงานได้มีโอกาส เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์จากองค์การที่มีชื่อเสียง รวมทั้งเรียนรู้แนวทางพัฒนาองค์การ เพื่อนำ ประสบการณ์มาคิดค้นกลยุทธ์การพัฒนาองค์การ

๔. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยให้มีส่วนร่วม โดยผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจเพื่อร่วมกันกำหนด ข้อตกลงและแนวทางปฏิบัติใหม่ ซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยพบว่า การเปลี่ยนแปลงโดยให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องให้ความ ร่วมมือและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

๕. กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยการเจรจาต่อรองและกำหนดข้อตกลง เป็นกลยุทธ์การ เปลี่ยนแปลงในลักษณะการประนีประนอม โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องและกำหนดข้อตกลง ร่วมกัน

ขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลง มี ๔ ขั้นตอน ได้แก่

๑. สร้างความตระหนัก(Awareness)

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผลสำเร็จคือ บุคลากรตระหนักถึง ความ จำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะบุคคลที่เป็นแกนนำต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการ เปลี่ยนแปลงสิ่งใด ๆ ก็ตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องไม่เปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน แต่ต้องให้ความ กระจ่างในเรื่องที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยอธิบายเหตุผล และกลยุทธ์การ เปลี่ยนแปลงโดยให้ความรู้

๒. สร้างการยอมรับ(Adoption)

เมื่อบุคลากรเข้าใจเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องเปลี่ยนแปลง รวมทั้งมีความรู้ความ เข้าใจหลักการและแนวทางปฏิบัติใหม่ เพื่อให้แนวทางปฏิบัติใหม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากร ผู้นำ การเปลี่ยนแปลงควรใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยให้มีส่วนร่วม โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดง

ความคิดเห็น รวมทั้งมีส่วนร่วมกำหนดนโยบาย และแนวทางปฏิบัติ เพราะจะทำให้บุคลากรรู้สึกภาคภูมิใจในควมมีคุณค่าของตนเอง รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ทำให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานให้ความร่วมมือและยอมรับการเปลี่ยนแปลง จากผลการวิจัยพบว่าหากผู้บริหารให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการเปลี่ยนแปลง ให้ข้อมูลตรงตามข้อเท็จจริง เปิดเผย และมีความจริงใจ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความร่วมมือและยอมรับการเปลี่ยนแปลง

๓. นำไปปฏิบัติ(Implementation)

เมื่อบุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลง ควรนำแนวทางปฏิบัติใหม่ที่ได้ร่วมกันคิดค้นขึ้นไปทดลองใช้ และประเมินผลดี และผลเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก่อนประกาศเป็นนโยบายหรือก่อนการนำไปใช้จริง หรือใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยการเจรจาต่อรองและกำหนดข้อตกลง

๔. กำหนดเป็นนโยบายหรือกฎระเบียบขององค์การ(Institutionalization)

ในกรณีที่พบว่าแนวทางปฏิบัติใดเมื่อนำไปปฏิบัติแล้ว ได้ผลลัพธ์เป็นที่พึงพอใจและได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องโดยส่วนใหญ่ ให้กำหนดเป็นนโยบาย และกฎระเบียบขององค์การเพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติ หรือใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงโดยใช้อำนาจตามกฎหมาย

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผู้บริหารหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องมีความสามารถบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยดำเนินตามขั้นตอนการบริหารการเปลี่ยนแปลงและใช้กลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมในแต่ละขั้นตอน

๕.๔ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของโรงพยาบาลหลวงพ่อดำ พ.ศ. ๒๕๕๘

วิสัยทัศน์

ภายในปี ๒๕๖๐ เราจะเป็นโรงพยาบาลทุติยภูมิระดับสูง มีความโดดเด่นด้านคุณภาพการให้บริการและการบริหารจัดการเพื่อสร้างความยั่งยืน

พันธกิจ

๑. ให้บริการทางการแพทย์ – พยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นที่น่าเชื่อถือให้กับประชาชนทุกระดับ
๒. รองรับความต้องการทางการแพทย์ – พยาบาล(ในระดับโรงพยาบาลทุติยภูมิ) ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครฝั่งตะวันตก
๓. สร้างคุณค่าต่อสังคมโดยการนำวิทยาการทางการแพทย์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์
๔. บริหารจัดการโดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าและความยั่งยืนให้กับผู้ใช้บริการ บุคลากร ชุมชน สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
๕. บริหารจัดการทรัพยากรให้ได้อย่างคุ้มค่าถูกต้องตามหลักธรรมาภิบาลและนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. เพิ่มมิติความหลากหลายของความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และคงไว้ซึ่งมาตรฐานการควบคุมคุณภาพการรักษายาบาลในระดับสากล
 ๒. เพิ่มศักยภาพการให้บริการเพื่อรองรับความต้องการทางการแพทย์พยาบาลที่มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 ๓. เสริมสร้างภาพลักษณ์ และผลักดันให้คุณค่าที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์กรเป็นที่ประจักษ์ต่อสังคมอย่างกว้างขวางมากขึ้น
 ๔. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อให้สามารถ บริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและเอื้อต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
 ๕. สร้างบรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกันและดำรงไว้ซึ่งความสมดุลของการดำรงชีวิต
- ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ต้องทำความเข้าใจภาพรวมขององค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และต้องศึกษาทำความเข้าใจจากข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับองค์กร จำเป็นต้องนำ SWOT Analysis มาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ดังนี้

S ย่อมาจาก Strengths หมายถึงจุดเด่น จุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในองค์กร เป็นข้อดี ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็ง องค์กรมีการจัดการคนที่ดี จะทำให้มีบุคลากรที่ดี หากมีระบบการทำงานที่ดี จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี และหากมีวัฒนธรรมองค์กรที่ดีที่รับผิดชอบต่อสังคม ก็จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดีด้วย

W ย่อมาจาก Weakness หมายถึงจุดด้อย จุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในองค์กร เป็นปัญหา หรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานั้น ๆ

O ย่อมาจาก Opportunity หมายถึงโอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นผลมาจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่เอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็ง คือ โอกาสนั้นเป็นผล มาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

T ย่อมาจาก Threat หมายถึงข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องและพยายามกำจัดอุปสรรคต่าง ๆ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strengths)

๑. บุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
๒. บุคลากรมีความยึดมั่นผูกพันในองค์กร
๓. มีเครือข่ายการส่งต่อทั้งภายในและภายนอกสำนักงานการแพทย์

จุดอ่อน (Weakness)

๑. มีจำนวนผู้ใช้บริการจำนวนมากไม่สอดคล้องกับจำนวนผู้ให้บริการ
๒. บุคลากรยังขาดศักยภาพในเรื่องสิทธิ.ร.บ.
๓. บุคลากรมีทัศนคติในการแบ่งแยกงาน รับผิดชอบเฉพาะงานของตน
๔. ระบบการสื่อสารยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง

๕. มีแนวทางสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถแต่ไม่ละเอียดพอทำให้บุคลากรไม่สามารถดำเนินการได้

โอกาส(Opportunities)

๑. นโยบายการยกระดับโรงพยาบาลเป็นระดับทุติยภูมิระดับสูง
๒. การประกาศเพิ่มค่าเสียหายเบื้องต้น จาก ๑๕,๐๐๐.- บาท เป็น ๓๐,๐๐๐.-บาท และจาก ๓๕,๐๐๐ บาท เป็น ๕๐,๐๐๐ บาท เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลที่สูงขึ้น
๓. มีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว เปิดโอกาสให้บุคลากรพัฒนาตนเอง โดยการฝึกอบรม ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

อุปสรรค(Threat)

๑. ระบบและเกณฑ์ในการพิจารณาจัดทำโครงสร้างกรอบอัตราค่าจ้าง ค่าไม่เหมาะสมกับ สภาพการณ์ปัจจุบัน
๒. การเจริญของเมืองทำให้มีจำนวนผู้ป่วยอุบัติเหตุจากการจราจรเพิ่มขึ้น จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกพบประเด็นที่ต้องคำนึงถึงในการนำมาพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ ได้แก่
 ๑. เพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร โดยการ
 - ๑.๑ จัดทำ คู่มือสิทธิพ.ร.บ. ผู้ประสบภัยจากรถ
 - ๑.๒ ให้ความรู้เรื่องสิทธิพ.ร.บ. ผู้ประสบภัยจากรถและประเมินผลโดยให้ทำแบบทดสอบ
 ๒. เพิ่มพูนทักษะให้แก่บุคลากร โดยการ
 - ๒.๑ การสอนงาน (On the Job Training) โดยให้ผู้รับผิดชอบหลักสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถเป็นผู้เลี้ยงสอนงานบุคลากรอื่นและกำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเมื่อขึ้นเวร
 - ๒.๒ การหมุนเวียนงาน เพื่อให้การทำงานของกลุ่มงานประกันสุขภาพมีประสิทธิภาพ บุคลากรทุกคนควรทำงานแทนกันได้ โดยให้หมุนเวียนงานคนละ ๑ เดือน
๓. การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเกี่ยวกับสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยการให้เห็นถึงผลดีของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการ และบุคลากรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพึงพอใจ ไม่เกิดการร้องเรียน และหากพบว่าบุคลากรคนใดขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาแล้วไม่สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถได้ จะงดไม่ได้ขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การดำเนินงาน	พ.ศ.๒๕๕๘			พ.ศ.๒๕๕๙									ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
	ต. ค.	พ. ย.	ธ. ค.	ม. ค.	ก. พ.	มี. ค.	เม. ย.	พ. ค.	มิ. ย.	ก. ค.	ส. ค.	ก. ย.	
๑. ประชุมกลุ่มงาน จัดทำแผนการดำเนินงาน เพื่อสร้างความตระหนัก และการยอมรับ	↔												กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๒. จัดทำคู่มือสิทธิพรบ. ผู้ประสบภัยจากกรรณ		↔											กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๓. จัดอบรมบุคลากร -บรรยาย -ฝึกการใช้โปรแกรม -ฝึกการตัดยอด คำปรึกษาพยาบาล -ทดสอบหลังให้ความรู้			↔										กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๔. การสอนงาน			↔										กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๕. การหมุนเวียนงาน				↔	↔	↔	↔						กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๖. ประเมินผล				↔	↔	↔	↔						กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๗. การติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	กลุ่มงานประกันสุขภาพ
๘. ประเมินผล												↔	กลุ่มงานประกันสุขภาพ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๕๘ - กันยายน ๒๕๕๙

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ระดับผลผลิต (Output)

๘.๑.๑ อัตราบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลหลวงพ่отวิศก์ดี ชู
ตินธโร อุทิศ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ร้อยละ ๘๐

๘.๑.๒ มีคู่มือสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถเพื่อใช้เป็นแนวทางในการ
ปฏิบัติงาน จำนวน ๑ เรื่อง

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๘.๑.๓ อัตราการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลสิทธิ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ร้อยละ ๑๐๐

๘.๑.๔ จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง/เดือน

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผลสำเร็จ

๘.๒.๑ ติดตามการดำเนินการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลสิทธิ พ.ร.บ.คุ้มครอง
ผู้ประสบภัยจากรถ ทุก ๑ เดือน ในการประชุมกลุ่มงานประกันสุขภาพ

๘.๒.๒ มีคู่มือสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ

๘.๒.๓ มีแบบประเมินความรู้สิทธิ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และ
ประเมินความรู้ของบุคลากรกลุ่มงานประกันสุขภาพ ภายหลังการอบรม

๘.๓.๔ ติดตามข้อร้องเรียนจากคณะกรรมการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
ทุก ๑ เดือน และนำเข้าทบทวนในการประชุมกลุ่มงานประกันสุขภาพ

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ ในการดำเนินงานด้านสิทธิพ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ต้องได้รับความ
ร่วมมือจากพยาบาลหอผู้ป่วยด้วย จึงควรมีการอบรมให้ความรู้แก่พยาบาล หอผู้ป่วย เพื่อให้การ
ดำเนินการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๙.๒ ผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุจราจรสามารถเข้าโรงพยาบาลที่ใกล้ได้ทุกแห่งโดย
สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลเบื้องต้นได้เพิ่มขึ้น จาก ๑๕,๐๐๐ บาท เป็น ๓๐,๐๐๐ บาท จึงควรมีการ
บริการเชิงรุก เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับโรงพยาบาล

ภาคผนวก

