

**PERFORMANCE OF  
THE COMPLAINTS HANDLING OFFICERS IN  
THE UNIVERSAL HEALTH COVERAGE PROJECT**

**DOUNGNAPA PICHETKUL**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(POPULATION EDUCATION)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2004**

**ISBN 974-04-4888-7  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(PERFORMANCE OF THE COMPLAINTS HANDLING OFFICERS IN THE  
UNIVERSAL HEALTH COVERAGE PROJECT)

ดวงนภา พิเศษฐ์กุล 4237823 SHPE/M

ศศ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ศุภวีย์ พลายน้อย, กศ.ค., นวรัตน์ สุวรรณพ่อง, พบ.ค., พงษ์พิสุทธิ์ จงอุดมสุข,  
M.D., M.P.H.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 516 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลชุมชนคิดเป็นร้อยละ 86.24 กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 79.07 เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และร้อยละ 52.13 เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เปิดให้บริการมากที่สุดคือ มาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 95.93 รองลงมาคือการให้บริการทางโทรศัพท์ ร้อยละ 90.31 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์โดยรวมอยู่ในระดับดี ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะการดำเนินงานโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับดี แรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ตัวแปรการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทคนิควิธีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทักษะการดำเนินงานโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ และสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ในโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 26.10

จากการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่าในด้านนโยบาย ควรสนับสนุนให้มีการตั้งหน่วยงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในหน่วยบริการและที่เป็นอิสระจากหน่วยบริการ มีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน ด้านผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานเป็นลายลักษณ์อักษร จัดอบรมผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ ด้านผู้ปฏิบัติควรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดบันทึกการดำเนินงานทุกครั้ง และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะสม่ำเสมอเพื่อการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ

**PERFORMANCE OF THE COMPLAINTS HANDLING OFFICERS IN THE  
UNIVERSAL HEALTH COVERAGE PROJECT**

DOUNGNAPA PICHETKUL 4237823 SHPE/M

M.A. (POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISORS: SUPAVAN PHLAINOI, Ed.D., NAWARAT  
SUWANNAPONG, Ph.D., PONGPISUT JONGUDOMSUK, M.D., M.P.H.**ABSTRACT**

The objective of this study was to improve the performance of the complaints handling officers in universal health coverage and, at the same time, to identify any factors that might have a negative impact on the performance of these officers. Also, it was an opportunity for these officers to provide suggestions or complaints about insufficiently handled complaints that they might have come across. The questionnaires were mailed to 516 complaints handling officers working in the hospital governed by the Ministry of Public Health. Data analysis was done by using percentile, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis.

The results from this study indicate that 86.24 percent of the complaints handling officers are working in community hospitals. Only 79.07 percent of the participating officers have had formal training on the guide lines of government universal health coverage. The number of officers who have received training in techniques and methodology in handling complaints was 52.13 percent. The most commonly used channel for lodging a complaint was through the officers handling complaints (95.93 percent) and followed by 90.31 percent for telephone complaints. The performance of complaints handling officers was very satisfactory. The officers' knowledge of benefits in universal health coverage was fair and officers had a high opinion of universal health coverage. Motivation in job performance and support from supervisors were also fair. Predictive factors, having an effect  $p < 0.05$ , were method and technique in handling complaints, attitude toward universal health coverage, motivation, and supervisor support. These predictive factors amounted to 26.10 percent.

As a result of this study, the suggestions are as follows: the complaint handling office should be located on site and, at the same time, there should also be an off site complaints office so that people can feel free to complain without worry. There should be a clear and precise job description and duty for the complaint officers to follow. Supervisors should provide, in writing, a policy for job performance. There should be on-going performance improvement seminars for officers. Also, meetings between officers and supervisors should be held periodically, so that, there is on-going communication between the two. The officers should realize the importance of recording all performance in handling complaints. Finally, there should be a periodic performance evaluation of all officers to help improve the complaint handling process.

**KEY WORDS: PERFORMANCE EVALUATION / COMPLAINTS HANDLING  
OFFICERS / UNIVERSAL HEALTH COVERAGE PROJECT**

94 pp. ISBN 974-04-4888-7