

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็น ผลกระทบ รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปได้ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของบุคลากรทุกระดับของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพพร้อมกับการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรทุกระดับของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงเวลาเดือนสิงหาคม 2544 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2544 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีการเลือก 2 ขั้นตอน คือ ในการหาข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้ Focus group discussion เลือกแบบเฉพาะเจาะจงร่วมกับ Snowball technique จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์และทันตแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการบริการโดยตรง จำนวน 11 คน กลุ่มข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการบริการโดยตรง จำนวน 10 คน และกลุ่มข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการบริการโดยอ้อม จำนวน 10 คน ดำเนินการจำนวน 3 ครั้ง ครั้งละประมาณ 2 ชั่วโมง โดยใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง ในการหาข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากข้อมูลเชิงคุณภาพกับกลุ่มเป้าหมายจำนวนทั้งสิ้น 303 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ครบตามที่กำหนดไว้ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณมีผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 60.4 ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับผู้มีสิทธิรับบัตรทองคิดเป็นร้อยละ 73.1 แต่ทราบถึงชุดสิทธิประโยชน์ที่ครบถ้วนถูกต้องเพียงร้อยละ 1.7 และร้อยละ 49.7 ไม่ทราบว่าคณะทันตแพทยศาสตร์เข้าร่วมในโครงการนี้แล้ว นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ที่ทำงานในสังกัดสาย ก มีความรู้ ความเข้าใจมากกว่ากลุ่มอื่น ในส่วนของความคิดเห็นต่อโครงการนั้น ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจว่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน จำนวนคนไข้ การเรียนการสอน และงบประมาณ ร้อยละ 54.6, 44.8, 51.4 และ 51.4 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึงภาระงานที่เพิ่มขึ้น ยากและซับซ้อนขึ้น โดยเฉพาะผลของจำนวนคนไข้ที่อาจจะลดลงและส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนอย่างมาก และร้อยละ 67.3 เห็นว่าต้องมีการเปลี่ยนแปลงภายในคณะโดยเปลี่ยนแปลงลำดับขั้นในการให้การรักษา ระยะเวลาในการให้บริการ หรือมีหน่วยงานรองรับโดยเฉพาะ การประเมินตนเองพบว่ามีเพียงร้อยละ 2.3 ที่รู้รายละเอียดของโครงการและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ และมีความเห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ควรใช้รูปแบบต่างๆ ได้แก่ การจัดประชุม การใช้หนังสือเวียน การติดประกาศ และการกระจายเสียง จากการใช้ทฤษฎีการสื่อสารในองค์การและทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมวิเคราะห์ผลการวิจัยพบว่า ยังมีข้อจำกัดด้านการสื่อสารภายในองค์การอยู่ ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติ การประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน