

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความพึงพอใจ ของบุคลากรต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ปรีดา แต้อรักษ์*

วันพี สมณช่างเพือก*

บทคัดย่อ

สพสข.เขต ๘ อุตรธานี ได้มีการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของบุคลากร ในจังหวัดภายในเขตรับผิดชอบ ๖ จังหวัด คือ เลข หนองบัวลำภู หนองคาย อุตรธานี สกลนคร และ นครพนม เพื่อประเมินสถานการณ์การรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยบริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.

จากการศึกษาพบว่าเภสัชกรและทันตแพทย์มีสัดส่วนการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์โดยเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มวิชาชีพอื่นคือ ร้อยละ ๗๖.๕. บุคลากรในหน่วยบริการส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารข้อมูลด้านหลักประกันสุขภาพผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ ๖๘.๑. รายการวิทยุที่ฟังเป็นรายการเพลง, ข่าวและรายการทั่วไปในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ร้อยละ ๓๑.๕, ๓๐.๒ และ ๒๖.๕ ตามลำดับ. ร้อยละ ๓๗.๑ ฟังในช่วงเวลา ๐๖:๐๐-๐๘:๐๐ น. สำหรับหนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างร้อยละ ๖๒.๖ ไม่ได้อ่าน. ด้านความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๑๕ จาก ๑๐. คะแนนกลุ่มที่พึงพอใจสูงสุด ได้แก่ บุคลากรทั่วไป (๘.๕๐ คะแนน). วิชาชีพที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือเภสัชกร ให้คะแนน ๗.๓๗. ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของ สพสข. อย่างมีนัยสำคัญ.

ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า สพสข. ควรกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคลากรวิชาชีพต่างๆที่มีความจำเพาะมากขึ้นและควรเร่งสร้างความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่อัตราการรับรู้ยังต่ำ และในกลุ่มบุคลากรที่ยังมีข้อจำกัดด้านการรับรู้. การสื่อสารในระบบปกติที่ผ่านทางราชการยังเป็นช่องทางหลักแต่ช่องทางเสริมอื่นๆต้องเพิ่มความเข้มข้น โดยเฉพาะจุดสารซึ่งจัดเป็นสื่อเฉพาะที่สามารถเสนอข้อมูลนโยบายรวมทั้งการสร้างความรู้สึที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างต่อเนื่องได้แต่ต้องมีปริมาณที่เพียงพอ, รูปแบบและเนื้อหาต้องน่าสนใจและสอดคล้องกับรสนิยมของกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการ. อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางที่มีอนาคตในการสื่อสารสู่บุคลากรเช่นกัน.

คำสำคัญ: หลักประกันสุขภาพ, ข่าวสาร, ความพึงพอใจ

Abstract

Relationship between the Information Received and the Satisfaction of Health Personnel with the Health Security System in Six Upper Northeastern Provinces of Thailand

Preeda Taearak*, Wanrapee Samanachangphueng*

**National Health Security Office, Ministry of Public Health, Nonthaburi*

The National Health Security Office (NHSO) region 8 in Udonthani Province surveyed health personnel in six provinces: Loei, Nongbualampoo, Nongkhai, Udonthani, Sakon Nakhon and Nakhon Phanom for the purpose of evaluating understanding of the benefits, information and people's satisfaction with

*สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, กระทรวงสาธารณสุข, นนทบุรี



the health security system. The results revealed that the majority (76.9%) of pharmacists and dentists knew about the benefits of the health security system, which was less than that of other health professions. Most personnel received information about health security via television (68.1%). For radio, the popularity of songs, news and general events was almost the same proportion (31.5, 30.2 and 26.5%, respectively). The most popular period was between 6 and 8 a.m. (37.1%); 62.6 percent of health personnel did not read newspapers. The satisfaction of personnel with health security was 8.15 out of a possible score of 10 and general personnel had highest satisfaction at 8.5. The least satisfaction was among pharmacists at 7.37. The study found that the satisfaction of the personnel who were positive related to their knowledge of health benefits in the health security system and satisfaction with the media provided by the national health security office. The Internet is also an interesting route as it is easy to use and efficient in communicating to target populations.

It is suggested that NHSO should perform specific public relations campaigns and work more specifically with each group of health personnel. Attention should be paid to the low level of information that personnel had received. Formal letters are still the main route for providing information to health personnel. Alternative routes of information dissemination should be used, especially newsletters, to create good attitudes toward the national health security system, taking into consideration aspects such as quantity, style and content conforming to the taste of the personnel concerned.

Key words: health security, information, satisfaction

ภูมิหลังและเหตุผล

ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๔๕. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ มีเจตนารมณ์ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๕๒ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ ซึ่งได้บัญญัติให้ชนชาวไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ และการให้บริการสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมเท่าที่จะกระทำได้ และมาตรา ๘๒ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๔๐ ได้บัญญัติให้รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง. ด้วยเหตุนี้ รัฐจึงต้องจัดระบบการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตให้มีการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐาน เพื่อจัดการให้มีระบบการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทั้งประเทศ และให้ประชาชนชาวไทยมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานด้วยกันทุกคน^(๑).

ความรู้ความเข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญ หากผู้ให้บริการมีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบก็จะให้บริการแก่ประชาชนได้ดี. ดังนั้น สปสช.เขต ๘ อุตรธานี จึงได้มีการสำรวจการรับรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพของบุคลากร ในจังหวัดภายในเขตรับผิดชอบ ๖ จังหวัด คือ เลยหนองบัวลำภู หนองคาย อุตรธานี สกลนคร และนครพนม เพื่อทราบสถานการณ์ และนำไปสู่การแก้ไขพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

๑. ประเมินสถานการณ์การรับรู้ เรื่องสิทธิประโยชน์ และการรับข้อมูลข่าวสารในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของบุคลากรในหน่วยบริการ.
๒. สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยบริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.
๓. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารหลักประกันสุขภาพกับความพึงพอใจของบุคลากร.

ระเบียบวิธีศึกษา

สำรวจข้อมูลในช่วงเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๕๒

โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยบริการ จากโรงพยาบาลศูนย์(รพศ.), โรงพยาบาลทั่วไป(รพท.), โรงพยาบาลเอกชน(รพ.เอกชน), โรงพยาบาลชุมชน(รพช.), สถานีอนามัย(สอ.), ศูนย์สุขภาพชุมชน(ศสช.) และศูนย์แพทย์ชุมชน(ศพช.) ในพื้นที่จังหวัดเลย, หนองบัวลำภู, อุดรธานี, หนองคาย, สกลนคร และ นครพนม. ส่งแบบสอบถามเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงาน ๓ กลุ่ม คือ ๑.รพศ./รพท./รพ.เอกชน ๒.รพช. และ ๓.สอ./ศพช./ศสช. ทางไปรษณีย์ จำนวน ๒,๗๒๘ ฉบับ โดยส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากรต่อไปนี้ แพทย์ (๒), เภสัชกร (๒), ทันตแพทย์ (๑), พยาบาลผู้ปวยนอก (๒), พยาบาลผู้ปวยใน (๒), เวชกรรมสังคม (๑), แผนกอุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน (๑) และนักวิชาการสาธารณสุข/บุคลากรอื่นๆ (๔) รพช.จำนวนแห่งละ ๑๐ ชุด โดยกระจายแบบสอบถามไปยัง แพทย์ (๑), เภสัชกร (๑), ทันตแพทย์ (๑), พยาบาลผู้ปวยนอก(๒), พยาบาลผู้ปวยใน (๒), แผนกอุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน (๑), และนักวิชาการสาธารณสุข/บุคลากรอื่นๆ (๒) สำหรับสอ./ศพช./ศสช.แห่งละ ๒ ชุด พยาบาล ๑ ชุด, นักวิชาการสาธารณสุข/บุคลากรอื่นๆ ๑ ชุด.

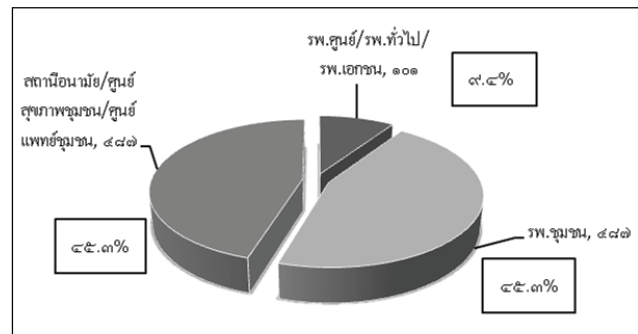
ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒,๗๒๘ ชุด มีผู้ตอบกลับ ๑,๐๗๕ ราย ร้อยละ ๓๙.๔๑ โดย รพศ./รพท./รพ.เอกชน (๑๒ แห่ง) มีอัตราการตอบกลับ ร้อยละ ๕๖.๑ รพช. (๘๑ แห่ง) ร้อยละ ๖๐.๑ สอ./ศพช./ศสช. (๘๖๙ แห่ง) ร้อยละ ๒๘.๐. ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑,๐๗๕ ราย พบว่าปฏิบัติงานในรพช. ๔๘๗ ราย ร้อยละ ๔๕.๓ ปฏิบัติงานในสอ./ศพช./ศสช. ๔๘๗ ราย ร้อยละ ๔๕.๓ และปฏิบัติงานในรพศ./รพท./รพ.เอกชน ๑๐๑ ราย ร้อยละ ๙.๔ (รูปที่ ๑) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๐.๓) กลุ่มอายุต่ำกว่า ๓๐ปี, ๓๐-๓๙ ปี, และ ๔๐-๔๙ ปี ใกล้เคียงกันคือร้อยละ ๒๔.๓, ๓๖.๙ และ ๓๑.๒ ตามลำดับ กลุ่มอายุมากกว่า ๕๐ ปีมีเพียงร้อยละ ๗.๖.

เมื่อจำแนกตามวิชาชีพ พบว่าวิชาชีพพยาบาลมากที่สุดร้อยละ ๔๐.๐ รองลงเป็นนักวิชาการสาธารณสุขร้อยละ ๒๔.๐. วิชาชีพที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดคือแพทย์ และเภสัชกร คือร้อยละ ๔.๘ และ ๔.๗ ตามลำดับ (ตารางที่ ๑).

ผลการสำรวจด้านการรับรู้เรื่องสิทธิ พบว่าบุคลากรในหน่วยบริการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับโรคและบริการค่อนข้างดี คือมากกว่าร้อยละ ๘๐ เกือบทุกเรื่องที่สอบถาม ยกเว้นเรื่องที่ทราบว่าประชาชนสามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ปีละ ๒ ครั้ง ทราบเพียงร้อยละ ๖๗.๖ (ตารางที่ ๒). เมื่อพิจารณาลงไปในรายละเอียดพบว่า เภสัชกร และทันตแพทย์ มีสัดส่วนการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์โดย



รูปที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยบริการที่ปฏิบัติงาน (๑,๐๗๕ ราย)

ตารางที่ ๑ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบ สอบถาม จำแนกตามวิชาชีพ

	ราย	ร้อยละ
แพทย์	๕๒	๔.๘
ทันตแพทย์	๖๑	๕.๗
พยาบาลวิชาชีพ	๔๓๐	๔๐.๐
เภสัชกร	๕๑	๔.๗
นักวิชาการสาธารณสุข	๒๕๘	๒๔.๐
เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	๑๒๘	๑๑.๙
อื่นๆ, ธุรการ, นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๕๕	๕.๑
รวม	๑,๐๗๕	๑๐๐.๐



ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของบุคลากรที่รับรู้สิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (๑,๐๗๕ ราย)

การรับรู้ (n=๑๐๗๕)	ทราบ ราย (ร้อยละ)
คนไทยมีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ (บัตรทอง) ถ้าไม่มีสิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือสิทธิประกันสังคม	๑,๐๗๐ (๙๙.๕)
“สายด่วนบัตรทอง โทร ๑๓๓๐”	๕๗๖ (๕๓.๖)
โรคมะเร็ง	๕๗๕ (๕๓.๖)
ผ่าตัดตาต่อกระจก	๕๕๒ (๕๑.๓)
ผ่าตัดหัวใจ	๕๐๘ (๔๗.๓)
ผ่าตัดสมอง	๔๕๖ (๔๒.๓)
วัคซีนไข้หวัดใหญ่สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง	๕๕๐ (๕๑.๑)
ยาต้านเอชไอวี	๑,๐๓๒ (๙๖.๐)
ยาต้านวัณโรค	๑,๐๕๖ (๙๘.๒)
การรักษาผู้ป่วยโรคไตวายเรื้อรัง	๕๔๖ (๕๐.๘)
การบริการแพทย์แผนไทยเพื่อการรักษา	๕๕๘ (๕๑.๘)
หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถเข้ารับบริการที่หน่วยบริการอื่น โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	๘๗๕ (๘๑.๔)
ผู้มีสิทธิบัตรทองหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	๘๗๖ (๘๑.๕)
ผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถขอเปลี่ยน “หน่วยบริการ” ประจำครอบครัวได้ ปีละ ๒ ครั้ง	๗๒๗ (๖๗.๖)

เฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มวิชาชีพอื่นคือร้อยละ ๗๖.๙ โดยเรื่องที่รับรู้ น้อยที่สุดคือเรื่องผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถขอเปลี่ยนหน่วย บริการประจำครอบครัวได้ปีละ ๒ ครั้ง ซึ่งเภสัชกรและ ทันตแพทย์รับรู้เพียงร้อยละ ๓๗.๓ และ ๓๔.๔ ตามลำดับ (ตารางที่ ๓).

ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในรอบปีที่ผ่านมา บุคลากรในหน่วยบริการส่วนใหญ่รับ ทราบข่าวสารข้อมูลผ่านทางโทรทัศน์มากที่สุด (ร้อยละ ๖๘.๑). รองลงมาเป็นแพทย์/พยาบาล/บุคลากร (ร้อยละ ๖๒.๐) จดหมายข่าวจากทางราชการ (ร้อยละ ๖๐.๗) และจุลสารสปสข. (ร้อยละ ๕๗.๒) (รูปที่ ๒).

คำถามเกี่ยวกับการบริโภคสื่อในชีวิตประจำวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการชมรายการโทรทัศน์เฉลี่ย ๒.๓๗ ชั่วโมง รายการที่ชมส่วนใหญ่เป็นข่าวทั่วไปร้อยละ ๗๕.๓ (ตารางที่ ๔) เวลาที่ดูส่วนใหญ่เป็นช่วง ๑๘.๐๐-๒๐.๐๐ น.

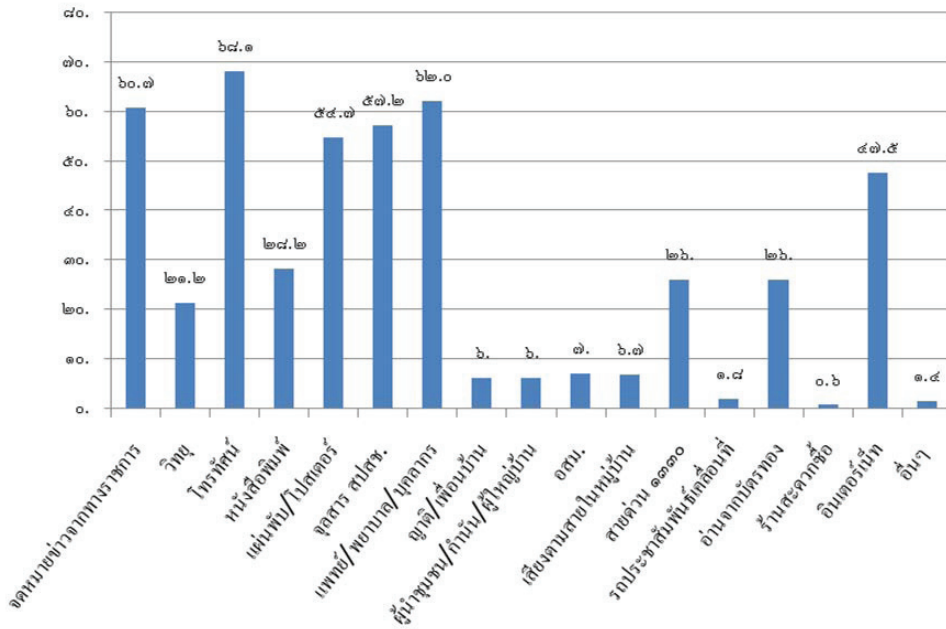
(ร้อยละ ๓๔.๑) รองลงมาเป็นเวลา ๒๐.๐๐-๒๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๒๓.๙) สำหรับวิทยุ ใช้เวลาในการฟังเฉลี่ยวันละ ๒ ชั่วโมง รายการที่ฟังเป็นรายการเพลง, ข่าวและรายการทั่วไปในสัดส่วน ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ ๓๑.๕, ๓๐.๒ และ ๒๖.๕ ตามลำดับ) ส่วนใหญ่ฟังในช่วงเวลา ๐๖.๐๐-๐๘.๐๐ น. (ร้อยละ ๓๗.๑) สำหรับหนังสือพิมพ์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้อ่าน (ร้อยละ ๖๒.๖) และในกลุ่มที่อ่าน ร้อยละ ๕๙.๗ อ่านหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, รองลงมาคือเดลินิวส์ (ร้อยละ ๒๕.๙) (ตารางที่ ๖).

ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบ ว่า คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ ๘.๑๕ กลุ่มที่พึงพอใจ สูงสุด ได้แก่ บุคลากรทั่วไป (๘.๕๐ คะแนน), รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและพยาบาลให้คะแนนใกล้เคียงกัน(๘.๒๑ และ ๘.๒๐ ตามลำดับ). วิชาชีพที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือเภสัชกร (๗.๓๗ คะแนน).

จากข้อมูลยังพบอีกว่า ความพึงพอใจต่อระบบหลัก

ตารางที่ ๓ ร้อยละการรับรู้สิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำแนกตามวิชาชีพ

ที่	เรื่อง	แพทย์	ทันตแพทย์	พยาบาล	เภสัชกร	นักวิชาการ สาธารณสุข	เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข	อื่นๆ	รวม
๑	คนไทยมีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ถ้าไม่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือสิทธิประกันสังคม	๑๐๐	๑๐๐	๕๕.๕	๕๘.๐	๑๐๐	๕๕.๒	๕๘.๕	๕๕.๕
๒	ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (บัตรทอง) ได้ที่ “สายด่วน สปสช. โทร ๑๓๓๐”	๗๓.๑	๘๒.๐	๕๑.๒	๖๖.๗	๕๖.๑	๕๗.๗	๕๓.๗	๕๐.๘
๓	ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) สามารถรับบริการต่อไปนี้ได้								
๓.๑	โรคมะเร็ง	๕๖.๒	๗๐.๕	๕๖.๕	๗๒.๕	๘๕.๗	๕๓.๐	๕๔.๗	๕๐.๗
๓.๒	ผ่าตัดตาต้อกระจก	๕๖.๒	๗๗.๐	๕๕.๘	๘๒.๔	๕๑.๑	๕๐.๖	๕๔.๗	๕๒.๓
๓.๓	ผ่าตัดหัวใจ	๕๖.๒	๖๓.๕	๕๐.๒	๖๖.๗	๗๕.๘	๘๕.๕	๘๕.๓	๘๔.๕
๓.๔	ผ่าตัดสมอง	๕๔.๒	๕๗.๔	๕๑.๒	๖๔.๗	๗๖.๗	๘๔.๔	๘๕.๓	๘๓.๓
๓.๕	วัคซีนไขหวัดใหญ่ สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง	๕๒.๓	๘๓.๖	๕๒.๓	๕๒.๒	๕๔.๖	๕๓.๐	๘๘.๔	๕๒.๑
๓.๖	รับยาต้านเอชไอวี	๑๐๐	๕๓.๔	๕๗.๔	๕๔.๑	๕๖.๕	๕๖.๕	๘๗.๔	๕๖.๐
๓.๗	รับยาต้านวัณโรค	๑๐๐	๕๘.๔	๕๘.๔	๕๔.๑	๕๘.๔	๕๘.๔	๕๗.๕	๕๘.๒
๓.๘	โรคไตวายเรื้อรัง	๕๔.๒	๗๗.๐	๕๒.๑	๘๔.๓	๘๕.๗	๘๓.๖	๘๗.๔	๘๘.๐
๓.๙	บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการศึกษา	๕๔.๒	๘๘.๕	๕๔.๐	๕๐.๒	๕๓.๔	๕๓.๘	๘๘.๔	๕๒.๘
๔	หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถเข้ารับบริการที่หน่วยบริการอื่น ๆ ที่ไม่ระบุในบัตรได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง	๗๘.๘	๗๘.๗	๘๐.๕	๖๒.๗	๘๔.๑	๘๕.๑	๘๓.๒	๘๑.๘
๕	ผู้ใช้สิทธิบัตรทองหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้	๗๖.๕	๗๒.๑	๘๓.๕	๗๐.๖	๘๗.๖	๘๒.๘	๖๘.๔	๘๑.๕
๖	ผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถขอเปลี่ยน “หน่วยบริการ” ประจำครอบครัวได้ปีละ ๒ ครั้ง	๕๑.๕	๗๔.๔	๖๘.๑	๗๗.๓	๗๕.๑	๗๘.๑	๖๖.๓	๖๗.๖
	ภาพรวม	๘๘.๕	๗๖.๕	๕๐.๘	๗๖.๕	๘๕.๒	๕๐.๕	๘๗.๑	๘๘.๕



รูปที่ ๒ สักส่วนบุคลากรหน่วยบริการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพจากแหล่งต่าง ๆ (ค่าร้อยละ)

ตารางที่ ๔ สักส่วนการชมรายการโทรทัศน์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทรายการ

	ราย	ร้อยละ
ข่าวทั่วไป	๕๗๒	๗๕.๓
กีฬา	๔	๐.๕
ละคร/ภาพยนตร์	๑๐๖	๑๓.๕
การเมือง	๑๐	๑.๓
รายการทอล์กโชว์ / เล่นเกม	๗	๐.๕
สารคดี	๑๕	๒.๕
ทั่วไป	๔๒	๕.๕
รวม	๗๖๐	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๕ สักส่วนการฟังรายการวิทยุของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทรายการ

	ราย	ร้อยละ
ข่าว	๔๕	๓๐.๒
เพลง	๕๑	๓๑.๕
ทั่วไป	๔๓	๒๖.๕
ธรรมะ	๑๕	๑๑.๗
รวม	๑๖๒	๑๐๐.๐

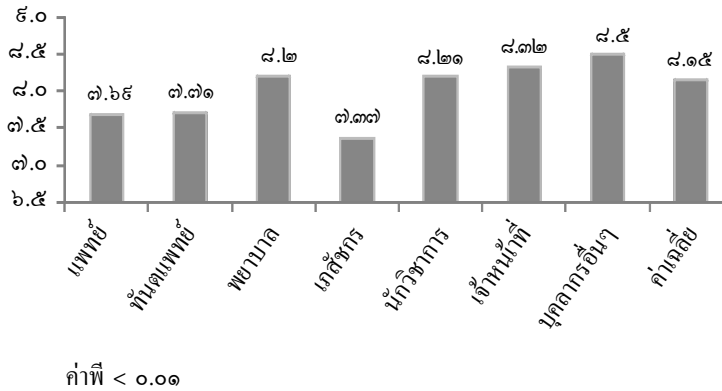
ตารางที่ ๖ สักส่วนของหนังสือพิมพ์ที่บุคลากรในหน่วยบริการอ่าน

หนังสือพิมพ์	จำนวน	ร้อยละ
ไทยรัฐ	๒๔๐	๕๕.๗
เดลินิวส์	๑๐๔	๒๕.๕
มติชน	๓	๐.๗
ข่าวสด	๕	๑.๒
ผู้จัดการ	๕	๑.๒
ไม่ระบุชนิด	๓๖	๕.๐
คมชัดลึก	๕	๑.๒
ประชาชาติธุรกิจ	๑	๐.๒
รายสัปดาห์	๑	๐.๒
ไทยโพสต์	๒	๐.๕
รวม	๔๐๒	๑๐๐.๐

ประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสัมพันธ์ตามกันกับการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของสปสช. อย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่สูง จะมีสัดส่วนการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์และมีความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพตามปัจจัยส่วนบุคคล

		คะแนนเฉลี่ย	ค่าพี
เพศ	ชาย	๓.๕๕	
๑,๐๔๗ ราย	หญิง	๔.๒๒	<๐.๐๑**
กลุ่มอายุ (ปี)	ต่ำกว่า ๓๐	๓.๕๗	
๑,๐๓๗ ราย	๓๐-๓๕	๔.๑๔	
	๔๐-๔๕	๔.๒๖	
	๕๐ ปี ขึ้นไป	๔.๓๕	<๐.๐๕*
ระดับการศึกษา	ปวส./อนุปริญญา	๔.๓๗	
๑,๐๔๖ ราย	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	๔.๑๓	
	ปริญญาโท	๔.๐๔	
	ปริญญาเอก	๔.๑๐	>๐.๐๕
วิชาชีพ	แพทย์	๓.๖๕	<๐.๐๑**
๑,๐๔๗ ราย	ทันตแพทย์	๓.๗๐	
	พยาบาลวิชาชีพ	๔.๒๐	
	เภสัชกร	๓.๓๗	
	นักวิชาการสาธารณสุข	๔.๒๑	
	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	๔.๓๒	
	อื่น ๆ ชุรกร นักวิชาการคอมพิวเตอร์	๔.๕๐	
หน่วยบริการที่ปฏิบัติงาน	โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป	๔.๑๓	
๑,๐๔๗ ราย	โรงพยาบาลชุมชน	๔.๐๑	
	สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน/ศูนย์แพทย์ชุมชน	๔.๒๕	<๐.๐๑**
แผนกที่ปฏิบัติงาน	สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน/ศูนย์แพทย์ชุมชน	๔.๒๗	
๑,๐๔๗ ราย	แผนกผู้ป่วยนอก	๔.๒๐	
	แผนกผู้ป่วยใน	๔.๑๒	
	แผนกอุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน	๓.๕๒	
	แผนกทันตกรรม	๓.๕๕	
	แผนกเภสัชกรรม	๓.๔๓	
	แผนกเวชกรรมสังคม	๕.๐๐	
	หน่วยอื่นๆ (งานประกัน บริหาร สวัสดิการสังคม ห้องคลอด)	๔.๒๕	
	ผู้ป่วยนอก/ผู้ป่วยใน/อุบัติเหตุฉุกเฉิน(ปฏิบัติงานหลายแผนก)	๓.๔๑	<๐.๐๑**
จังหวัด	เลย	๔.๐๕	
๑,๐๔๗ ราย	หนองบัวลำภู	๓.๕๗	
	อุดรธานี	๔.๒๓	
	หนองคาย	๔.๒๕	
	สกลนคร	๔.๑๐	
	นครพนม	๔.๒๒	>๐.๐๕



รูปที่ ๓ คะแนนความพึงใจของบุคลากรต่อระบบหลักประกันสุขภาพฯ (คะแนนเต็ม ๑๐)

ตารางที่ ๘ ระดับการรับรู้สิทธิประโยชน์และความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติของบุคลากร

ความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพ		ระดับคะแนนการรับรู้สิทธิประโยชน์					รวม
		รู้น้อยที่สุด	รู้น้อย	รู้ปานกลาง	รู้มาก	รู้มากที่สุด	
		คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	
ไม่พอใจมาก	จำนวน	๐	๐	๐	๑	๐	๑
	ร้อยละ	-	-	-	๑๐๐.๐๐	-	๑๐๐.๐๐
ไม่พอใจ	จำนวน	๐	๐	๐	๑	๑	๒
	ร้อยละ	-	-	-	๕๐.๐๐	๕๐.๐๐	๑๐๐.๐๐
ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	๑	๒	๖	๒๘	๔๕	๘๒
	ร้อยละ	๑.๒๒	๒.๔๔	๗.๓๒	๓๔.๑๕	๕๔.๘๘	๑๐๐.๐๐
พอใจ	จำนวน	๒	๖	๓๕	๑๑๐	๔๓๐	๕๘๓
	ร้อยละ	๐.๓๔	๑.๐๒	๖.๖๔	๑๘.๗๔	๗๓.๒๕	๑๐๐.๐๐
พอใจมาก	จำนวน	๐	๒	๑๒	๓๗	๓๑๖	๓๖๗
	ร้อยละ	-	๐.๕๔	๓.๒๗	๑๐.๐๘	๘๖.๑๐*	๑๐๐.๐๐
รวม	จำนวน	๓	๑๐	๕๓	๑๓๗	๗๕๒	๑,๐๖๕
	ร้อยละ	๐.๒๘	๐.๙๖	๕.๔๕	๑๓.๐๔	๗๐.๒๗	๑๐๐.๐๐

ค่าที่ < ๐.๐๑

สัมพันธ์ของสปสข.สูงด้วย ในขณะที่กลุ่มบุคลากรที่มีความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพฯต่ำ จะมีการรับรู้เรื่องสิทธิ

ประโยชน์และมีความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของสปสข.ที่ต่ำด้วยเช่นกัน (ตารางที่ ๘ และ ๙).

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของบุคลากรในสื่อประชาสัมพันธ์ของสปสข.และความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพ		ความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ของสปสข.			
		ดี	ต้องปรับปรุง	เฉยๆ	รวม
ไม่พอใจมาก	จำนวน	-	๑.๐	-	๑.๐
	ร้อยละ	-	๑๐๐.๐	-	๑๐๐.๐
ไม่พอใจ	จำนวน	-	๒.๐	-	๒.๐
	ร้อยละ	-	๑๐๐.๐	-	๑๐๐.๐
ค่อนข้างพอใจ	จำนวน	๒๕	๓๕	๒๒	๘๒
	ร้อยละ	๓๐.๕	๔๒.๗	๒๖.๘	๑๐๐.๐
พอใจ	จำนวน	๓๓๐	๑๓๕	๓๘	๕๐๓
	ร้อยละ	๖๓.๐	๒๖.๗	๗.๓	๑๐๐.๐
พอใจมาก	จำนวน	๒๘๔	๔๕	๓๔	๓๖๓
	ร้อยละ	๗๗.๔	๑๓.๔	๙.๓	๑๐๐.๐
รวม	จำนวน	๖๗๕	๒๒๖	๑๓๔	๑,๐๓๕
	ร้อยละ	๖๕.๔	๒๑.๘	๑๒.๘	๑๐๐.๐

ค่าพี < ๐.๐๑

วิจารณ์

การสำรวจในด้านความรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย แนวคิดและหลักการฯ ในจังหวัดขอนแก่น พ.ศ. ๒๕๔๗ พบว่ามีความเข้าใจเพียงร้อยละ ๗๕^(๒).

แม้ว่าบุคลากรสาธารณสุขใน ๖ จังหวัดพื้นที่สปสข.เขต ๘ (เลย หนองบัวลำภู หนองคาย อุดรธานี สกลนคร และนครพนม) จะมีการรับรู้เรื่องสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในสัดส่วนที่สูงเกินกว่าร้อยละ ๘๐ สอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (๒๕๕๒) ที่ศึกษาจาก ๓๑ จังหวัดทั่วประเทศ พบว่า ตัวอย่างผู้ให้บริการร้อยละ ๘๘.๓ ทราบเกี่ยวกับการรักษาโรคไตล้มเหลวเรื้อรัง ร้อยละ ๘๔.๘ ทราบเกี่ยวกับการได้รับวัคซีนไข้หวัดใหญ่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประวัติโรคเรื้อรัง ร้อยละ ๘๑.๑ ทราบเกี่ยวกับบริการแพทย์แผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ^(๓). แต่ยังมีหลายประเด็นที่สำคัญที่ยังรับรู้ในสัดส่วนที่ต่ำ เช่น การที่ประชาชนสามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ปีละ ๒ ครั้งนั้น ทราบเพียงร้อยละ

๖๗.๖. กรณีนี้เป็นเรื่องหนึ่งที่จะทำให้เกิดปัญหาระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการได้. นอกจากนี้เมื่อพิจารณาตามวิชาชีพแล้ว กลุ่มวิชาชีพที่รับรู้ต่ำกว่ากลุ่มอื่นๆคือเภสัชกรและทันตแพทย์.

ในรอบปีที่ผ่านมา สปสข.เขต ๘ อุดรธานี ได้ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพฯ แก่บุคลากรในหน่วยบริการ. จากการประเมินผล พบว่า ร้อยละ ๖๔.๙ มีความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในระดับดี เพราะเป็นสื่อที่ให้ความรู้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความหลากหลาย รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและเข้าถึงง่าย. ร้อยละ ๒๑.๗ เห็นว่าควรต้องปรับปรุง เนื่องจากประชาชนยังไม่เข้าใจสิทธิ การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ในขณะที่ร้อยละ ๑๓.๔ รู้สึกเฉยๆ เพราะไม่ค่อยได้รับข่าวสาร ไม่มีเวลาอ่าน สามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเองและทราบข้อมูลอยู่แล้ว.

ข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ให้บริการ เกี่ยวกับการเผยแพร่และสร้างความรู้ความเข้าใจด้านหลักประกันสุขภาพ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ข่าวสารที่ควรเน้นประชาสัมพันธ์ เช่น



การคุ้มครองสิทธิกรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ตามมาตรา ๔๑, การชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์ ๑๓๓๐, ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, สิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิประโยชน์, การเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในระดับพื้นที่ให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าใจเข้าใจสิทธิและหน้าที่ในระบบหลักประกันสุขภาพให้มากขึ้น.

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้อ่านหนังสือพิมพ์ถึงร้อยละ ๖๒.๖. การสื่อสารผ่านช่องทางนี้จะเข้าถึงบุคลากรได้ไม่มาก ในขณะที่โทรทัศน์ยังเป็นช่องทางการกระจายข่าวสารได้เป็นอย่างดี แต่อาจมีต้นทุนสูง และการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตหน้าจะเป็นทางเลือกที่ดีเพราะมีสัดส่วนการรับข่าวสารผ่านช่องทางนี้ถึงร้อยละ ๔๗.๕ และไม่ต้องลงทุนสูง.

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบหลักประกันฯ มีความสัมพันธ์ตามกันกับการรับรู้และความพอใจในสื่อของ สปสช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้จะยังไม่สามารถบอกได้ว่าปัจจัยใดเป็นเหตุ แต่ถือเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สปสช. เขตที่จะใช้สำหรับพัฒนางานในส่วนที่เกี่ยวกับบุคลากรต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มที่มีความพึงพอใจ หรือการรับรู้ต่ำในเรื่องต่างๆ และที่ไม่ควรละเลยอย่างยิ่งคือจากผลการรับรู้ที่ต่ำในหลายประเด็นทั้งที่เป็นประเด็นสำคัญ หรือเป็นประเด็นที่เป็นนโยบายและมีการดำเนินการต่อเนื่องมาหลายปี เป็นผลสะท้อนที่ สปสช. จะต้องขบคิดเรื่องการพัฒนาช่องทางและประสิทธิภาพในการสื่อสารถึงบุคลากรให้ทั่วถึงมากขึ้น.

ข้อเสนอแนะ

สปสช. ควรกำหนดกลยุทธ์ในการสื่อสารและทำงานร่วมกับบุคลากรวิชาชีพต่างๆ ที่มีความจำเพาะมากขึ้น เพราะแต่ละวิชาชีพมีความแตกต่างกันในด้านการรับรู้ ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์และต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และควรเร่งสร้างความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่อัตราการรับรู้ยังต่ำ และในกลุ่มบุคลากรที่ยังมีข้อจำกัดด้านการรับรู้.

การสื่อสารในระบบปกติที่ผ่านทางราชการยังเป็นช่องทางหลักแต่ช่องทางเสริมอื่นๆ ต้องเพิ่มความเข้มข้นโดยเฉพาะจุลสารซึ่งจัดเป็นสื่อเฉพาะที่สามารถเสนอข้อมูลนโยบายรวมทั้งการสร้างความรู้สึที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างต่อเนื่องได้แต่ต้องมีปริมาณที่เพียงพอ, รูปแบบและเนื้อหาต้องน่าสนใจและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มบุคลากรผู้ให้บริการ. ส่วนช่องทางอินเทอร์เน็ตหน้าจะเป็นช่องทางที่มีอนาคต เพราะมีอัตราการใช้ค่อนข้างสูง สื่อสารได้สองทาง รวดเร็วและไม่ต้องลงทุนเพิ่มมาก.

เอกสารอ้างอิง

๑. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕.
๒. เสาวณีย์ เข็มพุดชา. การประเมินผลการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ๓๐ บาทรักษาทุกโรค ตามนโยบายรัฐบาล, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.
๓. ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, ๒๕๕๒.