รายงานการวิจัย

การดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

The Operation of Public Policy on National Health Security Coverage of Nakornratchasima City Municipality, Muang District, Nakornratchasima

สุชีวา ศรีบุญเรือง[1]
รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 134,440 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ตามลำดับ

2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นว่าการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนครราชสีมา

[2] รองศาสตราจารย์ (ดร.), อาจารย์ที่ปรึกษา สาขารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยนครราชสีมา

คำสำคัญ : นโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

Keywords : public policy on National Health Security Converage

Abstract

The purposes of this study are to study and compare the operation of public policy on National Health Security Converage of Nakornratchasima City Municipality by people's opinions as classified by sex,age, and occupation. The study population was 134,440 people who lived in Muang district, Nakornratchasima. The sample size was 400 people determined by Taro Yamane method. The instrument of the study was questionnaires with rating scale. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, and One Way ANOVA.

The results of the study revealed that:

1. The opinions of the aging people toward the operation of public policy on National Health Security Converage of Nakornratchasima City Municipality, both the overall and each aspect were at high level, as organized orderly by decending of mean, including the formal of client, client symphaty, respose to clients' need, respectively.

2. The opinions of people with different sex,age, educational level, occupation and incomes, toward the operation of public policy on National Health Security Converage of Nakornratchasima City Municipality were not different.

บทนำ

องค์การอนามัยโลกได้ให้คำจำกัดความ สุขภาพ คือ สุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคม อยู่ในสังคมที่มีศานติสุขไม่เฉพาะการไม่พิการหรือไม่มีโรคเพียงเท่านั้นสุขภาพดีเป็นสิทธิ์ของทุกคนควรมีโอกาสที่จะเข้าถึงการมีสุขภาพที่ดีได้อย่างแท้จริงโดยทุกคนทุกส่วนของสังคมจะต้องร่วมสร้างสุขภาพดีซึ่งจากคำนิยามความหมายของสุขภาพแสดงให้เห็นชัดว่าสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางใจและทางสังคมเป็นจุดมุ่งหมายของบุคคลและสังคม เป็นอุดมการณ์แห่งการปฏิรูปสุขภาพ เป็นส่วนหนึ่งแห่งความมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์และสิทธิดังกล่าวจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าบุคคลไม่มีหน้าที่ไม่มีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพที่ดีให้เกิดขึ้นแก่ตนเอง คนอื่นและสังคมซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของการสร้างสุขภาพดังนั้นหลักการสำคัญของการปฏิรูประบบสุขภาพและกฎหมายสุขภาพแห่งชาติ จึงกำหนดอยู่บนหลักการพื้นฐาน คือ 1)หลักการร่วมแรงร่วมใจกันทางสังคมที่มนุษย์ในสังคมต้องร่วมกันสร้างสุขภาวะให้เกิดขึ้นทั้งกับตนเองและผู้อื่นๆเป็นศีลธรรมของคนในสังคมและเป็นศีลธรรมของสังคมที่จะต้องอุ้มชูคน หลักการที่ว่านี้เป็นหลักการสากลที่ปรากฏ มาตั้งแต่พุทธกาลและก็มาสะท้อนอยู่ในปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน2) หลักการพื้นฐานในเรื่องสุขภาวะ คือ นอกจากบุคคลมีหน้าที่ต้อง

สร้างให้สุขภาวะเกิดขึ้นแล้ว บุคคลในฐานะมนุษย์ยังมีสิทธิในการมีสุขภาพที่ดี สิทธิในการมีสุขภาพที่ดีนั้นเป็นสิทธิสำคัญในชีวิต ร่างกาย และความเป็นมนุษย์ (บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, 2543 : 6-9)

การมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นสิ่งที่ประเทศพัฒนาแล้วส่วนใหญ่ได้จัดให้มีขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่ประชาชนจะได้รับสิทธิอย่างครบถ้วนภายใต้ระบบที่มีมาตรฐานเดียวกันแต่ยังส่งผลดีให้รายจ่ายด้านสุขภาพในประเทศยังมียอดรวมต่ำกว่าหรือสามารถควบคุมรายจ่ายด้านสุขภาพได้ ดีกว่าประเทศที่ไม่มีการจัดระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขได้ตามสิทธิอันพึงมีพึงได้ ซึ่งย่อมเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งตนเองทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น และเป็นการส่งเสริมให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีความยั่งยืนซึ่งจำเป็นต้องเป็นระบบที่มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2549 : 2)

ปัญหาของระบบสุขภาพในปัจจุบันคือการมีลงทุนไปมากแต่ได้รับผลตอบแทนทางสุขภาพน้อยตัวเลขค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นมาก แต่ผลตอบแทนทางสุขภาพยังไม่คุ้มค่าดูได้จาก 2 เรื่องใหญ่ ๆ คือ 1) ประชาชนยังเจ็บป่วยล้มตายโดยไม่จำเป็นจำนวนมากด้วย3 สาเหตุ คือ อุบัติเหตุ โรคหัวใจ โรคมะเร็ง 2) ผู้เจ็บป่วยแล้วยังได้รับบริการไม่เพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากระบบบริการสาธารณสุขเป็นระบบรอตั้งรับวัตถุประสงค์เพื่อการซ่อมสุขภาพแต่การสร้างสุขภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของคนทั้งหมดและสังคมทั้งหมดร่วมกันสร้างยุทธ์ศาสตร์สร้างสุขภาพต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคกับความเป็นประชาคม (ประเวศ วะสี, 2541:10-13)

การส่งเสริมสุขภาพ คือ กระบวนการเพิ่มความสามารถของคนในการควบคุมดูแลและพัฒนาสุขภาพตนเองให้ดีขึ้นในการที่จะบรรลุสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะต้องมีความสามารถที่จะบ่งบอกและตระหนักถึงความมุ่งมาดปรารถนาของตนเองที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง และสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับตนให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและจากการประชุมนานาชาติเรื่องการส่งเสริมสุขภาพ ณกรุงออตตาวา ประเทศแคนาดาที่ประชุมได้ประกาศ "กฎบัตรออตตาวา" เพื่อเสนอกลยุทธ์ในการส่งเสริมสุขภาพ 3 ประการ คือ 1) การชี้นำด้านสุขภาพ (Advocacy) 2)การเพิ่มความสามารถ (Enabling) ให้ทุกคนบรรลุถึงศักยภาพสูงสุดด้านสุขภาพ 3) การไกล่เกลี่ย (Mediating) ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ที่แตกต่างกันในสังคมเพื่อจุดมุ่งหมายด้านสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในการคิดวิเคราะห์ ตัดสินใจเลือกและกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน 5 ประการ คือ สร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ (Build Public Policy)

สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพ (Create Supportive Environment) เสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง (Strength Community Action) พัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้เข้มแข็ง (Develop Person Skill) การปรับเปลี่ยนบริการสาธารณสุข (Reorient Skills) ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable development) ในชุมชนต่อไปซึ่งทั้งกลยุทธ์และกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพนี้ ถือว่าเป็นการส่งเสริมสุขภาพแนวใหม่ที่สอดคล้องกับสิทธิและหน้าที่ของคนไทยตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และเป็นดัชนีชี้วัดการส่งเสริมสุขภาพภายใต้นโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งจะบรรลุความสำเร็จอย่างยั่งยืนประชาชนคนไทยทุกคนจะต้องอาศัยความร่วมแรงร่วมใจ

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาผลจากการศึกษาในครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและการบริหารจัดการระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิผลอันจะส่งผลดีให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ

การประกันสุขภาพ (Health insurance) เป็นการนำความเสี่ยงของแต่ละบุคคลมารวมกันเป็นของกลุ่ม (Risk pooling) แล้วกระจายให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเฉลี่ยแบกรับเท่ากันโดยที่ผู้ที่เป็นสมาชิกจะต้องจ่ายค่าเบี้ยประกัน (Premium) ให้กับองค์กรที่ทำหน้าที่รับประกันซึ่งองค์กรนั้นจะจ่ายเงินทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับสมาชิกที่ประสบความเสี่ยงนั้นลดภาระความเสี่ยงของค่าใช้จ่ายจำนวนมากของแต่ละคนให้อยู่ในระดับที่ไม่มากแต่ได้รับความคุ้มครองเกินกว่าเงินที่แต่ละบุคคลจ่ายเป็นการเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายจำนวนมากที่ไม่แน่นอนของแต่ละคนไปสู่ค่าใช้จ่ายจำนวนน้อยๆแต่คงที่ความเป็นไปได้ของการประกันนั้นขึ้นอยู่กับการมีสมาชิกจำนวนมากพอที่จะเฉลี่ยความเสี่ยงได้อย่างกว้างขวาง

การประกันสุขภาพมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการช่วยให้รัฐบาลจัดสรรทรัพยากรด้านสุขภาพซึ่งพบว่าสาเหตุที่ต้องทำประกันสุขภาพ

1. ค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพที่ไม่แน่นอนค่ารักษาพยาบาลที่เกิดขึ้นตามสถานพยาบาลต่างๆมีแนวโน้มที่สูงขึ้น

2. การเจ็บป่วยและอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

3. ประชากรส่วนใหญ่ไม่ได้เก็บเงินออมไว้เป็นค่ารักษาพยาบาลเมื่อตนเองเจ็บป่วยความเจริญทางวิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อมทำให้ประชากรมีความเสี่ยงเรื่องการเจ็บป่วยมากขึ้น

4. การประกันสุขภาพมีระบบบริหารจัดการการกำกับดูแลมาตรฐานการรักษาทำให้ค่ารักษาพยาบาลถูกลง

การประกันสุขภาพ หมายถึง เวลาที่มีโรคภัยไข้เจ็บสามารถเข้ารับการรักษาได้โดยมีหลักทรัพย์รับรองนอกจากนี้กระแสแนวคิดการปฏิรูปสุขภาพในประเทศไทยมีความเข้มข้นสูงมากเป็นเวลานานและสอดคล้องกับกระแสที่เกิดขึ้นทั่วโลกเนื่องจากเหตุผลหลายประการอาทิค่าใช้จ่ายของคนไทยในเรื่องการรักษาพยาบาลสูงขึ้นมากถึงปีละ 2-3 แสนล้านบาทและมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าร้อย 10 ต่อปีเข้าลักษณะค่าใช้จ่ายที่ควบคุมไม่ได้การดำเนินงานด้านสุขภาพส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การจัดบริการด้านสาธารณสุขเพื่อการรักษาพยาบาล (ซ่อมสุขภาพมากกว่าสร้างสุขภาพ) แม้ตัวระบบบริการสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนจะมีการพัฒนามาโดยตลอดทั้งในเชิงปริมาณการกระจายและคุณภาพแต่ยังคงมีปัญหามากทั้งในแง่ความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการคุณภาพบริการที่แตกต่างกันมากและมีการใช้ทรัพยากรอย่างขาดประสิทธิภาพในขณะเดียวกันก็ขาดหลักประกันในการเข้าถึงการบริการสาธารณสุข (สู่การพัฒนาหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า, 2547: 7)

มโนทัศน์เจตคติต่อกองทุนสุขภาพตำบล

กรรมการกองทุนและผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เข้าใจนิยามคาว่าสุขภาพเป็นเรื่องการเจ็บป่วยทางการแพทย์และสาธารณสุขมีส่วนน้อยที่เข้าใจนิยามของสุขภาพตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ที่หมายถึงสุขภาวะที่สมดุลทั้งทางด้านกายจิตสังคมและปัญญาทั้งนี้การสะท้อนภาพของปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อนกว่าโรคและการเจ็บป่วยของบางพื้นที่นั้นพบว่าส่วนใหญ่แล้วจะมีการสร้างความเข้าใจในเรื่องนี้มาก่อนเช่นในพื้นที่ที่มีองค์กรพัฒนาเอกชนเข้าไปทำงานหรือพื้นที่ที่ได้รับการสนับสนุนทุนการพัฒนาจากองค์กรที่ทำงานด้านสุขภาพเช่นสำนักงานกองทุนสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.) หรือสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) เป็นต้นพื้นที่เหล่านี้จะสะท้อนภาพปัญหาสุขภาพที่ซับซ้อนกว่าปัญหาเรื่องโรคและความเจ็บป่วยขณะเดียวกันก็เชื่อมโยงกับปัจจัยอื่นๆทางด้านสังคมมากขึ้นเช่นการทำมาหากินซึ่งส่งผลต่อรูปแบบและกรอบกิจกรรมในการพัฒนาขณะเดียวกันคณะกรรมการกองทุนสุขภาพตำบลส่วนใหญ่ไม่ได้คิดไปไกลว่ากองทุนสุขภาพตำบลจะเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) อันจะนำไปสู่ความเป็นชุมชน

เข้มแข็งในการจัดการตนเองของชุมชนท้องถิ่น

ทั้งนี้ คณะกรรมการกองทุนสุขภาพตำบลและผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงตัวเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าวัตถุประสงค์หลักของกองทุนสุขภาพตำบลเพื่อทำภารกิจด้านการส่งเสริมป้องกันโรคและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ และมองภารกิจของกองทุนอยู่ในขอบเขตของงานสาธารณสุขเป็นหลักทำให้การดำเนินงานของกองทุนเป็นไปเพื่อการสนับสนุนงานของหน่วยงานสาธารณสุขเป็นส่วนใหญ่ทั้งที่เป็นภารกิจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขภารกิจของอาสาสมัครสาธารณสุขสุขภาพและภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันส่วนใหญ่เข้าใจว่างบประมาณของกองทุนเป็นไปเพื่อการทำกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหาสาธารณสุขในแต่ละปีนั้นๆตามการจัดสรรรายหัวและการสมทบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามพบว่าในบางพื้นที่เช่นบางขันและไทรย้อยเน้นกระบวนทัศน์เรื่องสุขภาพและการจัดการสุขภาพตามบริบทพื้นที่ตนเองเป็นหลักจึงให้ความสำคัญต่อการทำงานอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนซึ่งมีแนวโน้มดีขึ้นและมีผลต่อรูปแบบการบริหารจัดการกองทุน รวมถึงมีการดำเนินงานที่ครบวงจรมีกิจกรรมเชิงรุกในการจัดการปัญหาและปัจจัยเสี่ยงในชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมเป็นระบบและมีนโยบายสาธารณะในด้านสุขภาพชุมชนของตนเอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา จำนวน 134,440 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA Analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.10) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{x}$ =4.16) รองลงมาด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.13) ด้านการสร้างความมั่นใจผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.08) ด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.07) ตามลำดับและด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการ ($\bar{x}$ =4.05) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เป็นดังนี้

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

($\bar{x}$ =4.16) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อับดับ ดังนี้ พื้นที่กว้างขวางสะดวกต่อการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.41) รองลงมา สถานบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x}$ =4.22) และสถานพยาบาลมีเครื่องหมายบอกทิศทางสถานที่ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ($\bar{x}$ =3.87)

2) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.13) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อับดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถให้การรักษาจนอาการของท่านทุเลาและหายได้ ($\bar{x}$ =4.43) รองลงมา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถให้การรักษาโดยไม่มีอาการแทรกซ้อนต่างๆ ($\bar{x}$ =4.26) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถตรวจรักษาได้ตรงตามอาการ ($\bar{x}$ =3.65)

3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.05) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อับดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความสนใจและมีความกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันที ($\bar{x}$ =4.24) รองลงมาเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.20) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถให้ข้อมูลและให้ความกระจ่างในข้อมูลที่ผู้รับบริการสงสัย ($\bar{x}$ =3.56)

4) ด้านการสร้างความมั่นใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.08) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อับดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถอธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.35) รองลงมา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{x}$ =4.24) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเป็นที่ไว้วางใจได้ ($\bar{x}$ =3.66)

5) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =4.07) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อับดับ ดังนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับฟังปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ให้บริการ ($\bar{x}$ =4.34) รองลงมา เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =4.25) และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ ($\bar{x}$ =3.56)

2. ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

4. ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากโดยจะให้ความสำคัญด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มากกว่าด้านอื่น ๆ เพราะความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายจะขึ้นอยู่กับความกระจ่างชัดของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ถ้าวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน โอกาสในการตีความผิดจะมีค่อนข้างมาก ซึ่งจะเป็นสาเหตุในการนำไปสู่ความล้มเหลวของนโยบายได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในแต่ละด้าน พบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์กับการนำการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือ ถ้าเทศบาลนคร มีความพอเพียงในด้านทรัพยากรขององค์กร ก็จะทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาก ที่เป็นดังนี้เนื่องมาจาก หน่วยงานมีบุคลากรในการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน พื้นที่กว้างขวางสะดวกต่อการให้บริการ หน่วยงานมีงบประมาณการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน มีวัสดุอุปกรณ์การสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชนเพียงพอกับค่าใช้จ่ายในการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน มีสถานบริการมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้เพียงพอและพร้อมที่จะใช้งานได้ทันทีและจุดให้บริการของสถานพยาบาลมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) (2553) ได้ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้ศึกษาผู้ที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีพื้นที่เป้าหมาย 13 จังหวัดทั่วประเทศโดยทำการเลือกตัวอย่างทั้งหมด 2,425 ตัวอย่าง ใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล พบว่าผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 30-39 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในประถมศึกษา และผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกรรม ส่วนใหญ่จะเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน มีความพึงพอใจของผู้ได้รับสิทธินั้นมีความพึงพอใจมากที่สุด ปัจจัยที่ทำให้เข้ามารับบริการเพราะสถานบริการมีความสะอาด วัสดุอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพที่ดีและทันสมัย ผลการรักษาที่ดี และบุคลากรที่ดี คุณภาพยาและเครื่องมือการแพทย์ที่ดีจึงมีความพึงพอใจมาก

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติของเทศบาลนคร กล่าวคือ ถ้าเทศบาลมีศักยภาพ

และความสามารถในการนำนโยบายไปปฏิบัติมาก ก็จะทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาก ที่เป็นดังนี้เนื่องมาจากลักษณะโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานมีลักษณะที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นมิตรและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ในหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการให้บริการแก่ประชาชน มีคู่มือหรือกฎระเบียบการปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกองทุนระบบหลักประกันสุขภาพ และหน่วยงานจัดหลักสูตรเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้บริการด้วยความละเอียดรอบคอบ และระมัดระวังคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้มารับบริการ ตรวจรักษาได้ตรงตามอาการและสามารถให้การรักษาจนอาการของท่านทุเลาและหายได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนวลใย พิศชาติ และคณะ (2553 : บทคัดย่อ) ได้การพัฒนารูปแบบการอบรมพยาบาลเฉพาะทางสาขาเวชปฏิบัติ (การรักษาโรคเบื้องต้น) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี อุดรธานี โดยใช้ยุทธวิธีการอบรมแบบหุ้นส่วน พบว่า การออกแบบการอบรม วิธีการและเครื่องมือให้เรียบร้อยให้แก่บุคคลและหน่วยงานก่อนนำสู่การปฏิบัติโดยบูรณาการระบบหุ้นส่วน (Joint venture)ในทุกกระบวนการดำเนินงานการใช้เทคนิคในการอบรม ผู้เข้าอบรมได้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง การเรียนการสอนพร้อมสาธิตการฝึกปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในพื้นที่ การฝึกอบรมทฤษฎีอย่างเข้ม การประเมินความรู้และทักษะเป็นเครือข่ายแบ่งระยะเวลาที่เหมาะสม มีผู้ป่วยจริงใช้ในกระบวนการการพัฒนาการอบรมด้านทักษะปฏิบัติในระดับชำนาญ ผลการสำรวจความพึงพอใจในรูปแบบการอบรมของผู้เข้าอบรมพบว่าอยู่ในระดับมาก

3. ด้านการตอบสนองต่อความต้องการบริการมีความสัมพันธ์กับการนำการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือ ถ้าให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติมากก็จะทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาก ที่เป็นดังนี้เนื่องมาจากเทศบาลนครได้ให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นต่อที่ประชุมเพื่อบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความสนใจและกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการทันทีมีความพร้อมทั้งสภาพร่างกายตลอดจนการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่จะให้บริการทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัมพร ศรีกุลวงศ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานของระบบรับส่งต่อผู้ป่วยในเครือข่ายบริการสุขภาพ จังหวัดหนองบัวลำภู ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า การดำเนินงานในระบบรับส่งต่อผู้ป่วยมีการจัดรูปแบบการรับส่งต่อและมีการพัฒนา

ระบบรับส่งต่อเพื่อเอื้อประโยชน์ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นศูนย์สุขภาพชุมชนไปยังโรงพยาบาลชุมชนภายใน อำเภอเดียวกัน มีการเพิ่มช่องทางในการรับส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่หลากหลาย การพัฒนามาตรฐานในการรับส่งต่อโดยการเพิ่มศักยภาพในการดูแลรักษา การบริหารงบประมาณที่มีการปรับเปลี่ยนไปในแต่ละปี ซึ่งสะท้อนถึงการจัดการทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบุคลากร การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ในการให้บริการทางการแพทย์ ที่ทันท่วงทีโรงพยาบาลจังหวัดและการประสานงานที่พบว่ามีมากขึ้นทั้งภายในและภายนอกจังหวัดเป็นการพัฒนาคุณภาพในการรับและส่งต่อผู้ป่วยเพื่อให้ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการสร้างความมั่นใจผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการนำการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือ เทศบาลนคร มีกลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการให้การสนับสนุนที่ดี ก็จะทำให้การทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาก ที่เป็นดังนี้เนื่องมาจากทุกภาคส่วนราชการมีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการแบบบูรณาการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เช่น สาธารณสุข ตำรวจ ครู เกษตร พัฒนากร ได้รับความร่วมมือดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อธิบายขั้นตอนและเหตุผลในสิ่งที่ได้ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการให้บริการด้วยความสุภาพ มีมารยาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจุฑามาศ อุดมธนรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพรักษาทุกโรค กรณีศึกษา : โรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยา ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจข้อมูลจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลพะเยา จังหวัดพะเยาได้ทำการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้ป่วยที่ใช้ระบบประกันสุขภาพส่วนใหญ่เข้ารับบริการตามที่หมอนัด และมารับยา ความพึงพอใจนั้น พบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพรักษาทุกโรค มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่โรงพยาบาลจัดให้ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การจัดลำดับการรักษา ตามลำดับ

5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับการนำการดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเทศบาลนครนครราชสีมา อำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขรับฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ให้บริการ และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของผู้รับบริการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและรับฟังปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการทุกครั้งที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ มานะ ดวงประโคน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการภายใต้ระบบประกันสุขภาพรูปแบบต่างๆ กรณีศึกษาโรงพยาบาลนครนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการในด้านกิริยามารยาท ของบุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำเรื่องยาและการปฏิบัติตัวเภสัชกร การตรวจรักษาของแพทย์และความเอาใจใส่ในการดูแลรักษาผู้ป่วยของบุคลากรทางการแพทย์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1) เทศบาลนครนครราชสีมา ควรส่งเสริม สนับสนุนหรือจัดหลักสูตรเพื่อให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับเป็นประจำ

2) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมอบรมเรื่องการบริหารงบกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์การบริหารงบกองทุนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4) ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1) ควรศึกษาปัญหา อุปสรรค การดำเนินงานนโยบายสาธารณะหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ

2) ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในระบบประกันสุขภาพอื่นๆ เช่น ประกันสังคม เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2550). **รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร การวิจัยนโยบายสาธารณะกองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น.** กรุงเทพฯ: บริษัท พี เอ. ลิฟวิ่ง จำกัด.

บุญชม ศรีสะอาด. (2543). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สีริยาสาสน์.

วรเดช จันทรศร. (2540). **การนำนโยบายไปปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. 2533. **นโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2540). **ทฤษฎีและกลยุทธ์การพัฒนาสังคม.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2550). **คู่มือระบบหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่**. กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.

สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. (2549). **คู่มือระบบหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ (กองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่น)**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ., (อัดสำเนา).