

การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้วยดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า

Policy Recommendations Making with Net Promoter Score

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริรัตน์ วงศ์ประกรณ์กุล
ผู้เชี่ยวชาญกลุ่มภารกิจงานสาขาเขตและการมีส่วนร่วม สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
โทรศัพท์: 089 - 969 - 6512 อีเมล: g4485013@yahoo.com

Assistant Professor Dr.Sirirat Wongprakornkul
Expert, Cluster of Branch Office Mission and Participation,
National Health Security Office

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจระบบสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปี 2559 ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยวิธีการสัมภาษณ์ ภายใต้แนวความคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า เลือกใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตามชั้นภูมิ และกำหนดขนาดตัวอย่างคำนวณตามสูตรของเครจซี่ และ มอร์แกน วัตถุประสงค์ของการวิจัยมี 3 ข้อ คือ 1) ประเมินการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้สิทธิของผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) ประเมินความพึงพอใจของผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อการบริหารจัดการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และ 3) จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัย มีการสัมภาษณ์ผู้มีสิทธิ 4,473 คน กระจาย 12 พื้นที่ตามสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขต รวม 41 จังหวัด พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้สิทธิพบว่า จากเรื่องที่สัมภาษณ์ 8 ข้อ มีผู้รับรู้ 7 - 8 ข้อ ร้อยละ 27.9 มีผู้รับรู้ 5 - 6 ข้อ ร้อยละ 27.9 และมีผู้รับรู้ 0 - 4 ข้อ ร้อยละ 44.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ได้แก่ ระดับการศึกษาและประเภทของสิทธิ โดยผู้มีสิทธิที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสาร เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้เรื่องช่องทางรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่นพบว่า ช่องทาง 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) หน่วยงาน อปท. ส่วนราชการต้นสังกัด ร้อยละ 68.3 2) แผ่นพับ สติกเกอร์ วารสาร สปสช. เช่น จดหมายข่าว สปสช. ร้อยละ 44.7 และ 3) เว็บไซต์ สปสช. www.nhso.go.th ร้อยละ 43.1 คะแนนความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ สปสช. ของผู้ใช้สิทธิเท่ากับ 7.4 คะแนน จาก 10 คะแนน แบ่งตามกลุ่มลูกค้า ได้แก่ กลุ่มสนับสนุน ร้อยละ 18.6 กลุ่มพร้อมเปลี่ยนใจ ร้อยละ 58.4 และกลุ่มไม่พึงพอใจ ร้อยละ 23.1

สรุปผลจากการสัมภาษณ์จัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย 5 ประเด็น ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สปสช. ได้แก่ สิทธิประโยชน์ การเข้ารับการรักษากรณีฉุกเฉิน การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การประสานหาเตียงผ่านสายด่วน 1330 2) การลงทะเบียนที่เดียวเพื่อใช้ระบบเบิกจ่ายตรง 3) การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้ในสถานพยาบาลทุกระดับ รวม รพ.สต. 4) การผ่าตัดแบบไม่เร่งด่วนในสถานพยาบาลเอกชน เช่นเดียวกับข้าราชการพลเรือน และ 5) การกำกับมาตรฐานการให้บริการและการรักษาพยาบาลของสถานพยาบาลทุกระดับ และทุกประเด็นถูกขับเคลื่อนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารกองทุนสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มีสิทธิ

คำสำคัญ: ข้อเสนอเชิงนโยบาย สวัสดิการรักษายาบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดัชนีวัดความภาคภูมิใจ คำสำรวจความพึงพอใจ

Abstract

In the satisfaction survey of the local government welfare managed by The National Health Security Office 2015, the interview questionnaires under the net promoter score concept was used. The sampling technique was the stratified three - stage sampling technique and the sample size was computed by the Krejcie and Morgan table. There were 3 objectives consist of; 1) to assess perceptions of the right benefits, medical services, and communication channels, 2) to assess the right - holders satisfaction, and 3) to make the policy recommendations of the local government welfare.

The results of this study found that 4,473 right - holders, distributed in 12 areas of the NHSO branches or 41 provinces, were interviewed. To assess perceptions of the right benefits and medical services, from 8 subjects we found that 27.9% of interviewers could answer 7 - 8 subjects, 27.9% of interviewers could answer 5 - 6 subjects, and 44.2% could answer less than 5 subjects. Factors affecting the perceptions were education level and type of right - holders, and both variables were related. Higher education was significantly higher score of right benefits and medical services perceptions. To assess perceptions of the communication channels, the top three channels were 1) local government letters with 68.3%, 2) leaflets/stickers/NHSO newsletters with 44.7%, and 3) www.nhso.go.th with 43.1%. To assess the right - holders satisfaction, the satisfaction rating for the administration

of the NHSO was 7.4 points from 10 points. Segmented by the net promoter score concept, the promoters group rated to 18.6%, the passives group rated to 58.4%, and the detractors group rated to 23.1%.

In conclusion, the results of interviewed survey were contributed to 5 policy recommendations such as; 1) should promote public relations of all missions' NHSO i.e. Emergency medical treatment benefit, Preliminary assistance reimbursement, Hospital bed coordinating via hotline 1330, 2) should implement centered registration for direct disbursement system, 3) should deployed the direct disbursement system to all type of hospital including district health promotion hospital, 4) should access the elective case surgery in private hospital same as civil servants, and 5) should regulate the standard of services and medical treatments for all type of hospital. All issues were driven to increase the efficiency of local government welfare fund and to increase the satisfaction of right - holders.

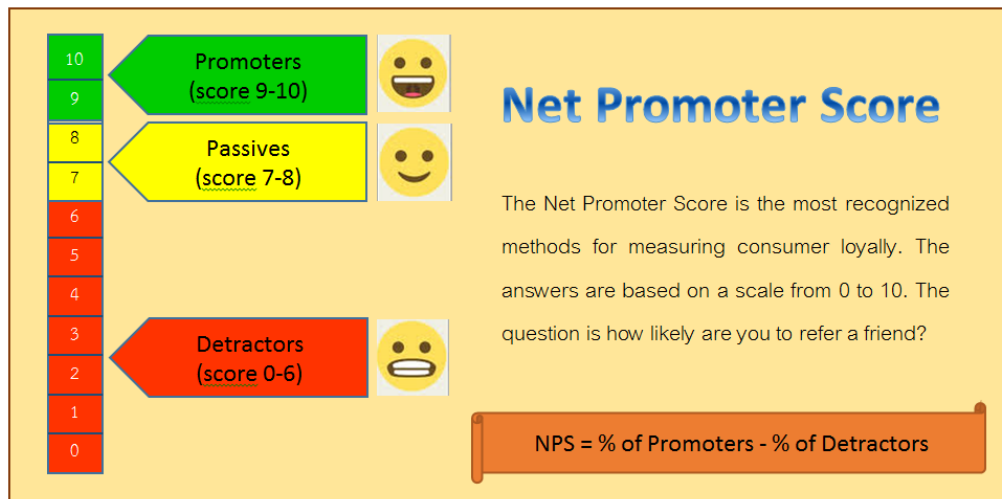
Keywords: policy recommendations, medical welfare, local government, net promoter, score satisfaction survey

บทนำ

ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2541 และระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549 ระบุว่าผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลประกอบด้วย พนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ ผู้รับบำนาญ นายกและรองนายก อบจ. นายกเทศมนตรี นายกเมืองพัทยา ประธานกรรมการสุขภาพ ประธานกรรมการบริหาร อบต. กรรมการบริหาร อบต. ยกเว้น รองนายก อบต. ที่มาจากการแต่งตั้ง ทั้งนี้รวมถึงผู้อาศัยสิทธิ ได้แก่ บิดา มารดา คู่สมรส และบุตร (โดยชอบด้วยกฎหมาย ยังไม่บรรลุนิติภาวะ หรือบรรลุนิติภาวะแต่เป็นผู้ไร้ความสามารถ รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 3 คน) ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2556 กระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้ทางสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นหน่วยงานกลางดูแลสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทำหน้าที่สำรองจ่ายค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล ทั้งระบบเบิกจ่ายตรง และระบบเบิกจ่ายด้วยใบเสร็จ แก่ผู้มีสิทธิและผู้อาศัยสิทธิ จำนวนทั้งสิ้น 600,735 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559)

ส่วนดัชนีวัดความภักดีของลูกค้าเป็นดัชนีชี้วัดที่นิยมอย่างยิ่งและมีการนำเข้ามาใช้วัดผลการดำเนินงานของตนเองขององค์กรขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จ อาทิ Apple, America Express,

Amazon, dtac เป็นต้น ดัชนีชี้วัดตัวนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า เป็นแนวคิดที่ได้รับการพัฒนาโดย Fred Reichheld จากบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำ Bain & Company, and Satmetrix ได้รับการจดทะเบียนเป็น Registered Trademark ไปแล้ว และได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review ในปี 2003 ในบทความชื่อ “The one number you need to grow” การคำนวณ NPS ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า (Net Promoter Score: NPS)

สำหรับมาตรวัดที่ใช้ในการประเมินนั้นจะมีการตั้งคำถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและต่อระบบบริการ โดยมีค่าคะแนนให้เลือกตั้งแต่ 0 ไปจนถึง 10 แล้วนำมาแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าที่จะสนับสนุนองค์กร (Promoters) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 9 ไปจนถึง 10 กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มลูกค้าที่ภักดี นอกจากจะซื้อหรือใช้บริการขององค์กรแล้ว ยังเป็นผู้ที่จะแนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรต่อไปด้วย 2) กลุ่มลูกค้าที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจากองค์กรหากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (Passives) คือกลุ่มที่ให้คะแนน 7 ไปจนถึง 8 กลุ่มนี้จะไม่ค่อยภักดีต่อองค์กรมากนัก และอาจถูกชักจูงจากคู่แข่งได้ง่าย 3) กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร (Detractors) คือกลุ่มที่ให้คะแนนตั้งแต่ 0 ไปจนถึง 6 กลุ่มนี้นอกจากจะไม่แนะนำสินค้าหรือบริการขององค์กรแล้ว ยังเป็นกลุ่มที่อาจทำลายชื่อเสียงขององค์กรด้วย กลุ่มนี้อาจจะยังคงซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรอยู่แต่ด้วยความจำเป็น เช่น ไม่มีทางเลือกอื่น เป็นต้น

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้สนใจศึกษาการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายด้วยดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า โดยนำดัชนีวัดความภักดีของลูกค้ามาออกแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2559 เพื่อได้สารสนเทศในการปรับปรุงการบริหารจัดการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ประเมินการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับการใช้สิทธิของผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ประเมินความพึงพอใจของผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. จัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายของสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากร คือ ผู้มีสิทธิและผู้อาศัยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนทั้งสิ้น 600,735 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559) กลุ่มตัวอย่าง คือ มีสิทธิและผู้อาศัยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4,473 คน แผนการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบแบ่งชั้นภูมิโดยมี 3 ขั้นตอน (Stratified three – Stage Sampling) โดยแบ่งเป็น 12 ชั้นภูมิ ตามสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต กำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของ เครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจผู้มีสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ 2559 แบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของผู้มีสิทธิ และสถานะของผู้อาศัยสิทธิ 2) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิ และช่องทางการสื่อสาร และ 3) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ กรอบการวิจัยใช้แนวคิดตามดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2559 วิธีรวบรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการนำเสนอด้วยกราฟต่าง ๆ และสถิติอนุมาน ได้แก่ ไคสแควร์ (χ^2)

ผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้สิทธิสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการรักษายาบาลของ สปสช. ประจำปี 2559 จาก 41 จังหวัด จำนวน 4,473 คน จำแนกเป็นผู้มีสิทธิ 4,010 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 และผู้อาศัยสิทธิ 463 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 อายุเฉลี่ยของผู้ใช้สิทธิอยู่ที่ 41.7 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 84.2 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

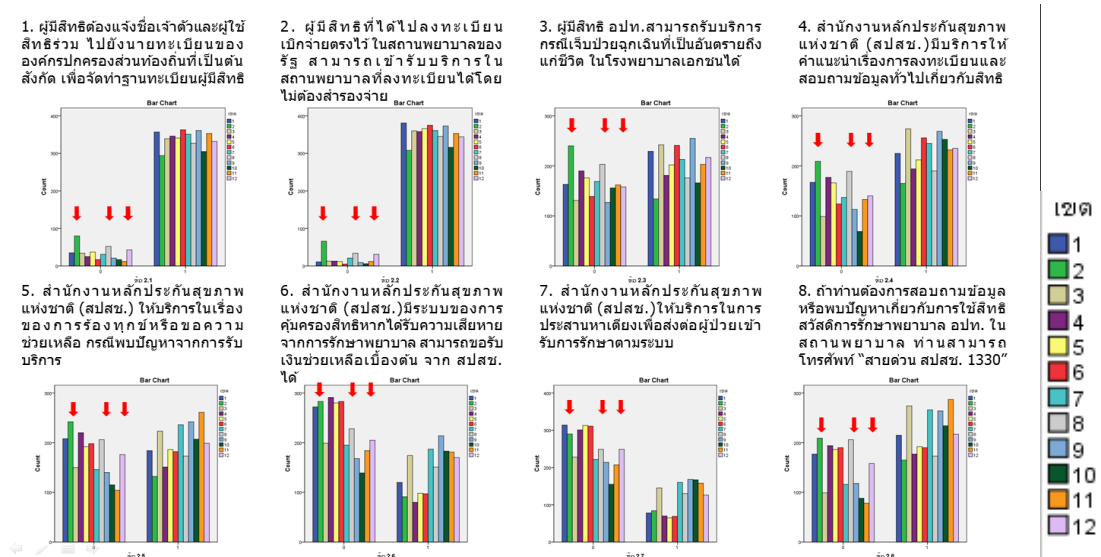
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		สปสช. เขต											
	จำนวน	ร้อยละ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. เพศ														
1. ชาย	1,554	34.7	131	160	137	96	112	122	139	152	128	128	116	133
2. หญิง	2,919	65.3	261	214	236	275	266	258	243	227	254	194	249	242
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375
2. อายุ														
1. ≤ 20	60	1.3	5	12	5	-	-	-	6	11	4	-	-	17
2. ≤ 40	2,262	50.6	207	170	186	189	175	180	187	183	213	187	205	180
3. ≤ 60	1,988	44.4	161	150	170	174	196	192	172	166	162	134	158	153
4. 61 ปีขึ้นไป	163	3.6	19	42	12	8	7	8	17	19	3	1	2	25
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375
3. ระดับการศึกษา														
1. ไม่ได้เรียน	51	1.1	3	11	-	2	4	-	2	10	-	-	-	18
2. ประถมศึกษา	205	4.6	22	50	22	11	4	10	26	30	5	1	4	21
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	55	1.2	2	6	4	7	5	2	3	6	1	-	-	19
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	126	2.8	5	25	16	11	3	6	11	13	10	4	1	21
5. ปวส./อนุปริญญา/เทียบเท่า	271	6.1	10	34	25	20	23	19	22	31	25	22	10	30
6.ปริญญาตรี	2,165	48.4	184	183	168	166	179	200	200	199	186	175	144	181
7. สูงกว่าระดับปริญญาตรี	1,600	35.8	166	65	138	154	160	143	118	90	155	120	206	85
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375
4. เป็นผู้มีสิทธิ														
1. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น	3,645	90.9	335	223	307	317	337	336	331	266	320	278	339	256
2. ลูกจ้างประจำอปท.	289	7.2	18	27	12	43	22	37	43	10	17	13	17	30
3. ผู้ได้รับบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น	12	0.3	2	-	-	1	-	-	6	2	1	-	-	-
4. นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	64	1.6	4	6	4	3	7	1	2	12	5	12	3	5
รวม	4,010	100.0	359	256	323	364	366	374	382	290	343	303	359	291

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ภาพรวม		สปสช. เขต											
	จำนวน	ร้อยละ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5. เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง														
1. บุตร	74	16.0	6	13	7	-	-	-	-	13	11	-	-	24
2. คู่สมรส	189	40.8	6	46	19	1	4	1	-	45	20	19	5	23
3. บิดาหรือมารดา	200	43.2	21	59	24	6	8	5	-	31	7	-	1	38
รวม	463	100.0	33	118	50	7	12	6	-	89	38	19	6	84

จากการประเมินการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารของผู้ใช้สิทธิสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องที่สัมภาษณ์มี 8 เรื่อง พบว่า เรื่องที่ผู้ใช้สิทธิรับรู้เกินร้อยละ 80 มี 2 เรื่อง ได้แก่ 1) ผู้มีสิทธิต้องแจ้งชื่อเจ้าตัวและผู้อาศัยสิทธิ ไปยังนายทะเบียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นต้นสังกัด เพื่อจัดทำฐานทะเบียนผู้มีสิทธิ และ 2) ผู้มีสิทธิที่ได้ไปลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงไว้ ในสถานพยาบาลของรัฐ สามารถเข้ารับบริการในสถานพยาบาลที่ลงทะเบียนได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย เรื่องที่ผู้ใช้สิทธิรับรู้ต่ำกว่าร้อยละ 40 มี 2 เรื่อง ได้แก่ 1) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ให้บริการในการประสานหาเตียงเพื่อส่งต่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาตามระบบ และ 2) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีระบบของการคุ้มครองสิทธิหากได้รับความเสียหายจาก การรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจาก สปสช. ได้ รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารของผู้ใช้สิทธิ

สวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตาม สปสช. สาขาเขต

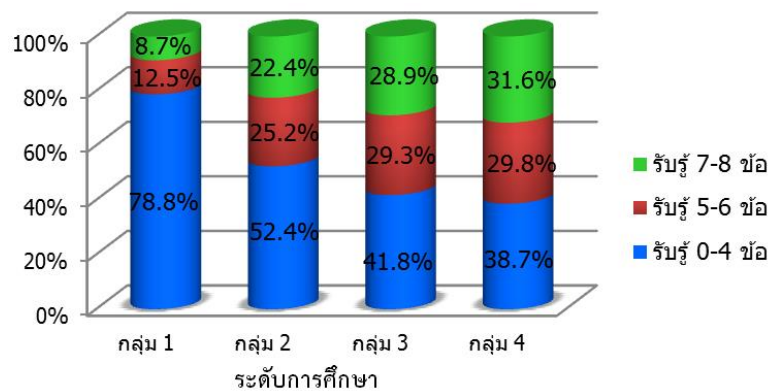
ผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิจาก 8 ข้อที่สัมภาษณ์ จำนวนข้อที่รับทราบโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 5 เรื่อง เรื่องที่รับทราบมากที่สุด

3 อันดับแรก คือ 1) ผู้มีสิทธิที่ได้ไปลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงไว้ ในสถานพยาบาลของรัฐ สามารถเข้ารับบริการในสถานพยาบาลที่ลงทะเบียนได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย รับทราบร้อยละ 94.8 2) ผู้มีสิทธิต้องแจ้งชื่อเจ้าตัวและผู้ใช้สิทธิร่วม ไปยังนายทะเบียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นต้นสังกัด เพื่อจัดทำฐานทะเบียนผู้มีสิทธิ รับทราบร้อยละ 91.0 และ 3) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีบริการให้คำแนะนำเรื่องการลงทะเบียนและสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสิทธิ รับทราบร้อยละ 61.5 ทั้งนี้ มีผู้ใช้สิทธิรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิครบทั้ง 8 เรื่อง ร้อยละ 17.0 และมีผู้ใช้สิทธิไม่รับรู้เกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิทั้ง 8 เรื่อง ร้อยละ 2.5 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของจำนวนข้อที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสาร

จำนวนข้อที่ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รับรู้	จำนวน	ร้อยละ	สปสช. เขต											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. รับรู้ 0 ข้อ	113	2.5	5	56	2	4	3	1	7	15	3	2	4	11
2. รับรู้ 1 ข้อ	143	3.2	13	22	11	13	17	5	11	22	9	5	1	14
3. รับรู้ 2 ข้อ	561	12.5	64	66	28	92	62	40	27	98	20	21	18	25
4. รับรู้ 3 ข้อ	545	12.2	64	46	34	56	70	64	40	30	35	23	29	54
5. รับรู้ 4 ข้อ	616	13.8	49	46	48	43	53	76	60	47	68	34	33	59
6. รับรู้ 5 ข้อ	627	14.0	52	39	57	52	46	79	50	25	39	40	92	56
7. รับรู้ 6 ข้อ	622	13.9	60	33	56	50	58	47	54	30	46	62	71	55
8. รับรู้ 7 ข้อ	485	10.8	40	24	47	28	31	29	44	32	47	73	50	40
9. รับรู้ 8 ข้อ	761	17.0	45	42	90	33	38	39	89	80	115	62	67	61
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375

เมื่อแบ่งระดับการศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่ม 1 หมายถึง ไม่ได้รับการศึกษา/ประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 311 คนคิดเป็นร้อยละ 7.0 กลุ่ม 2 หมายถึง มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส./อนุปริญญา จำนวน 397 คนคิดเป็นร้อยละ 8.9 กลุ่ม 3 หมายถึง ปริญญาตรี จำนวน 2,165 คนคิดเป็นร้อยละ 48.4 และกลุ่ม 4 หมายถึง สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1,600 คนคิดเป็นร้อยละ 35.8 และจำนวนข้อการรับรู้แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่ม 1. รับรู้ 7 - 8 ข้อ กลุ่ม 2. รับรู้ 5 - 6 ข้อ และกลุ่ม 3. รับรู้ 0 - 4 ข้อ พบว่า กลุ่ม 1. มีจำนวน 1,246 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 กลุ่ม 2. มีจำนวน 1,249 คนคิดเป็นร้อยละ 27.9 และกลุ่ม 3. มีจำนวน 1,978 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 เมื่อนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา และจำนวนข้อของการรับรู้ ($\chi^2 = 188.534$, p - value = 0.000) นั่นคือผู้ใช้สิทธิที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นจะรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ การใช้สิทธิเข้ารับบริการ และช่องทางการสื่อสารเพิ่มขึ้น รายละเอียดดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ร้อยละของจำนวนข้อที่รับรู้จำแนกตามระดับการศึกษา

สำหรับการรับรู้เรื่องช่องทางรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งทาง สปสช. ดำเนินการเผยแพร่หลากหลายช่องทาง พบว่าช่องทางที่ทำให้ผู้ใช้สิทธิรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิ มากที่สุดร้อยละ 68.3 คือ การที่ สปสช. แจงข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงาน อปท. หรือส่วนราชการต้นสังกัด ส่วนช่องทางที่ทำให้ผู้ใช้สิทธิรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิ น้อยที่สุดร้อยละ 12.5 คือ การที่ สปสช. จัดบูธ นิทรรศการ กิจกรรมการประชุม และการจัดเวทีชี้แจง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3. และภาพที่ 3. นอกจากนี้ยังมีแหล่งอื่น ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้สิทธิรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิ อีกร้อยละ 2.5 ได้แก่ ทวี เพื่อน บุคคลในครอบครัว การอบรมที่หน่วยงานต้นสังกัดโดยเจ้าหน้าที่ สปสช. ไลน์ Facebook เว็บไซต์ อปท. วิทยุชุมชน อบต. เป็นต้น

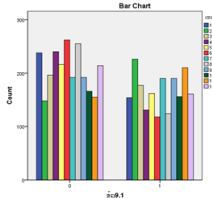
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของช่องทางรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น

จำนวนข้อที่ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รับรู้	จำนวน	ร้อยละ	สปสช. เขต											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. แผ่นพับ/สติ๊กเกอร์/วารสาร สปสช. เช่น จดหมายข่าว สปสช.	1,999	44.7	154	226	177	131	162	118	190	124	190	156	210	161
2. บูธ/นิทรรศการ/กิจกรรมการประชุม/การจัดเวทีชี้แจง	557	12.5	46	57	31	29	33	35	65	71	42	37	77	34
3. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข/บุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุข	1,417	31.7	95	163	112	106	105	108	150	115	130	129	115	89
4. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาล/ศูนย์ประสานงาน หลักประกันสุขภาพประชาชน/ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน	1,123	25.1	106	93	72	68	93	63	119	93	100	127	94	95
5. โทรศัพท์ สายด่วน สปสช. 1330	1,519	34.0	148	100	150	129	134	115	149	96	132	149	130	87
6. หน่วยงาน อปท./ส่วนราชการ ต้นสังกัด	3,056	68.3	259	219	255	263	264	291	266	295	228	239	256	221
7. เว็บไซต์ สปสช. www.nhso.go.th	1,926	43.1	190	115	154	152	186	146	155	185	174	179	140	150

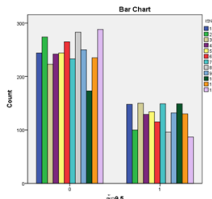
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของช่องทางรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

จำนวนข้อที่ ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์รับรู้	จำนวน	ร้อยละ	สปสข. เขต											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
8. เว็บไซต์ portal.nhso.go.th ของ สปสข. (สวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น)	1,195	26.7	138	79	104	98	122	110	104	106	114	88	51	81
9. อื่น ๆ	113	2.5	10	6	0	9	9	0	14	10	2	3	23	27
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375

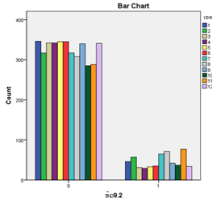
1. แผนพับ / สติ๊กเกอร์ / วารสาร สปสข. เช่น จดหมายข่าว สปสข.



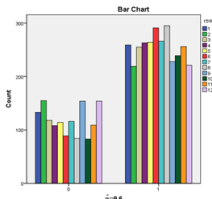
5. โทรศัพท์ สายด่วน สปสข. 1330



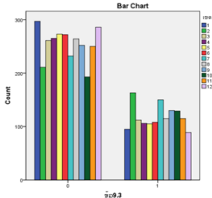
2. บัตร / นิตยสาร / กิจกรรมการประชุม/การจัดเวทีชี้แจง



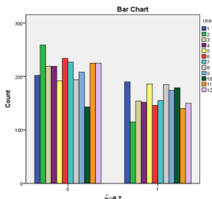
6. หน่วยงาน อปท. / ส่วนราชการต้นสังกัด



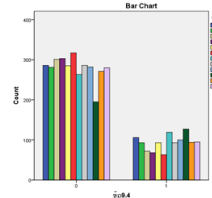
3. แพทย์ / พยาบาล / เจ้าหน้าที่สาธารณสุข / บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข



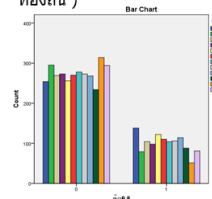
7. เว็บไซต์ สปสข. www.nhso.go.th



4. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล/ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน/หน่วยรับเรื่องร้องเรียน



8. เว็บไซต์ portal.nhso.go.th ของ สปสข. (สวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานส่วนท้องถิ่น)



เขต
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

ภาพที่ 4 ช่องทางรับข้อมูลข่าวสาร จำแนกตาม สปสข. สาขาเขต

สำหรับผลความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการระบบสวัสดิการรักษายาบาลของ สปสข. ตามแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าที่เรียกว่า Net Promoter Score (NPS) ซึ่งจำแนกลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) กลุ่มลูกค้าที่จะสนับสนุนองค์กร (Promoters) 2) กลุ่มลูกค้าที่พร้อมจะเปลี่ยนใจไปจากองค์กรหากพบสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า (Passives) และ 3) กลุ่มลูกค้าที่ไม่พึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร (Detractors) พบว่า จากคะแนนความพึงพอใจ 0 - 10 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ 7.4 คะแนน เมื่อนำมาจำแนกตามดัชนีชี้วัด NPS พบว่า ผู้ใช้สิทธิอยู่กลุ่ม Promoters ร้อยละ 18.6 กลุ่ม Passives ร้อยละ 58.4 และกลุ่ม Detractors ร้อยละ 23.1 $NPS = 23.1 - 18.6 = 4.5$ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของ สปสช. จำแนกกลุ่มตามดัชนีชี้วัด NPS

กลุ่ม	จำนวน	ร้อยละ	สปสช. เขต											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Promoters	830	18.6	41	81	58	44	65	54	79	64	76	101	81	86
2. Passives	2,610	58.4	238	225	257	157	236	221	208	261	219	164	238	186
3. Detractors	1,033	23.1	113	68	58	170	77	105	95	54	87	57	46	103
รวม	4,473	100.0	392	374	373	371	378	380	382	379	382	322	365	375

สปสช. ดำเนินการบริหารจัดการจัดการระบบสวัสดิการรักษายาของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ของ สปสช. 2) การจัดระบบเบิกจ่ายตรง 3) การเบิกจ่ายระบบใบเสร็จ และ 4) การคุ้มครองสิทธิด้านการรักษายา พบว่า ผู้ใช้สิทธิมีความต้องการให้ สปสช. ประชาสัมพันธ์การใช้สิทธิและสิทธิประโยชน์อย่างทั่วถึง จัดระบบเบิกจ่ายตรงและการเบิกจ่ายระบบใบเสร็จให้สะดวกรวดเร็ว และคุ้มครองให้การเข้ารับบริการเท่าเทียมกันทุกหน่วยให้บริการรวมทั้งขยายถึงการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเอกชน สำหรับความคาดหวังของผู้ใช้สิทธิ คือ ผู้มีสิทธิรับทราบสิทธิประโยชน์และได้รับการบริการตามสิทธิ รับทราบข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ผู้ใช้สิทธิลงทะเบียนครั้งเดียวแต่สามารถใช้สิทธิในสถานพยาบาลทั่วประเทศโดยไม่ต้องสำรองจ่าย สามารถเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเอกชนด้วยมาตรฐานการให้บริการทุกที่เท่าเทียมกัน รายละเอียดความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้สิทธิจำแนกตามการบริหารจัดการของ สปสช. ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการบริหารจัดการของ สปสช.

การบริหารจัดการ สปสช.	ความต้องการ	ความคาดหวัง
1. การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสาร ของ สปสช.	1. ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการใช้สิทธิและรายละเอียดสิทธิประโยชน์อย่างทั่วถึง 2. ต้องการให้มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	1. มีการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางสื่อสาร 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้มีสิทธิและหน่วยงานอย่างทั่วถึง 3. ผู้มีสิทธิรับทราบสิทธิประโยชน์และใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง 4. มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว
2. การจัดระบบเบิกจ่ายตรง	1. ไม่ต้องการให้มีการสำรองจ่าย ในการเข้ารับบริการในครั้งแรก ต้องการให้ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้เลย โดยไม่ต้องรอรอบการเกิดสิทธิเบิกจ่ายตรง 2. ไม่ต้องการให้มีการสำรองจ่าย ในกรณีเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) 3. ต้องการให้ลดขั้นตอนในการลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงให้สะดวก รวดเร็วขึ้น	1. ผู้มีสิทธิสามารถเข้ารับบริการในสถานพยาบาลทุกแห่งได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย 2. ผู้มีสิทธิใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการลงทะเบียนและการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก 3. ผู้มีสิทธิลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงครั้งเดียว ใช้สิทธิในสถานพยาบาลได้ทั่วประเทศ

ตารางที่ 5 ความต้องการและความคาดหวังต่อการบริหารจัดการของ สปสช. (ต่อ)

การบริหารจัดการ สปสช.	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	4. ต้องการให้ใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงได้ทุกโรงพยาบาล โดยไม่ต้องไปลงทะเบียนเบิกจ่ายตรงใหม่	
	5. ต้องการให้สามารถเข้ารับบริการ ณ สถานพยาบาล โดยไม่ต้องตรวจสอบสิทธิในการเข้ารับบริการทุกครั้ง	
3. การเบิกจ่ายระบบใบเสร็จ	1. ต้องการให้การจ่ายเงินกรณีเบิกด้วยใบเสร็จเป็นไป ด้วยความรวดเร็ว	ผู้มีสิทธิสามารถเข้ารับบริการในสถาน พยาบาลทุกแห่งได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย
	2. ต้องการติดตามผลการเบิกใบเสร็จค่ารักษา พยาบาลได้เอง	
4. การคุ้มครองสิทธิด้านการ รักษาพยาบาล	1. ต้องการให้การบริการของสถานพยาบาลเท่าเทียม กันทุกสิทธิ	1. มาตรฐานการรับบริการในสถานพยาบาล รัฐมีความเท่าเทียมกับสถานพยาบาลเอกชน
	2. ต้องการให้สิทธิการรักษาในสถานพยาบาลเอกชน ได้เหมือนกับสถานพยาบาลรัฐ	2. สามารถเข้ารับบริการในสถานพยาบาล เอกชนได้เท่าเทียมข้าราชการพลเรือน
	3. ต้องการให้บุคลากรและการให้บริการในเขตเมือง และชนบทเท่าเทียมกัน	

จากความคาดหวังของผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาของพนักงานองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นนำมาวิเคราะห์ประกอบกับกฎ ระเบียบ พระราชกฤษฎีกา และพระราชบัญญัติ ที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นข้อเสนอเชิงนโยบาย 5 ประเด็น ดังนี้ 1) การประชาสัมพันธ์ภารกิจของ สปสช. ในภาพรวม ทุกช่องทาง ได้แก่ สิทธิประโยชน์ การเข้ารับการรักษากรณีฉุกเฉิน การรับเรื่องร้องทุกข์/ขอความ ช่วยเหลือ การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น การประสานหาเตียง สายด่วน 1330 เป็นต้น ซึ่งเป็น “สิทธิ” ในการเข้ารับบริการ 2) การลงทะเบียนที่เดียวเพื่อใช้ระบบเบิกจ่ายตรง 3) การใช้สิทธิ เบิกจ่ายตรงได้ในสถานพยาบาลทุกระดับ รวม รพ.สต. 4) การเข้ารับบริการในสถานพยาบาลเอกชน กรณี การผ่าตัดแบบไม่เร่งด่วน (Elective case) ได้เท่าเทียมกับข้าราชการพลเรือน และ 5) การ กำกับมาตรฐานการให้บริการและการรักษายาของสถานพยาบาลทุกระดับ

สรุปและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาของพนักงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4,473 คน กระจาย 12 เขตพื้นที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติสาขาเขต รวม 41 จังหวัด และครอบคลุมทุกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า คะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ร้อยละ 74 หากพิจารณาตามแนวคิดดัชนีชี้วัดความพึงพอใจและความภักดี ของลูกค้า NPS = 4.5 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในฐานะผู้บริหารกองทุนสวัสดิการ รักษาพยาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความสำคัญผลักดันข้อเสนอเชิงนโยบายทั้ง 5 ประเด็น รวมทั้งข้อเสนอเชิงนโยบายจากช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงระบบให้มี คุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำยนี้ขอขอบคุณสมาคมข้าราชการส่วนท้องถิ่นแห่งประเทศไทย ใน

ความร่วมมือเก็บข้อมูลภาคสนามทั้งหมดจนได้มาซึ่งข้อเสนอเชิงนโยบาย รวมถึงแนวทางการปรับปรุงระบบสวัสดิการรักษายาบาลของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากมีการดำเนินงานครั้งต่อไป ควรมีการปรับปรุงการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ เนื่องจากมีการเพิ่มสิทธิประโยชน์ทุกปี รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงจากการผลักดันตามข้อเสนอเชิงนโยบาย เช่น การใช้สิทธิเบิกจ่ายตรงสามารถใช้บริการได้ในสถานพยาบาลระดับ รพ.สต. แต่อยู่ในระยะเริ่มต้นประมาณร้อยละ 2 ของสถานพยาบาลระดับ รพ.สต. ทั้งหมด

บรรณานุกรม

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). **Determining Sample Size for Research Activities.** Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.