

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริการสุขภาพในระบบประกันสุขภาพของรัฐบาล และความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการสุขภาพในระบบประกันสุขภาพตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ในเขตพื้นที่ตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยการจัดสนทนากลุ่มประชาชนผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม 5 หมู่บ้าน ๆ ละ 8 คน รวมทั้งสิ้น 40 คนและสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารด้านบริการสุขภาพ จำนวน 5 คน ผลการศึกษสรุปได้ดังนี้

การบริการสุขภาพตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่าโดยภาพรวมประชาชนผู้ให้บริการมีความเห็นว่ามีครอบคลุมแล้ว ระบบการเงินการคลังส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการจัดสรรงบประมาณล่าช้า จำนวนเงินจัดสรรไม่เป็นธรรม ระบบบริหารและบริการมีความชัดเจนเพราะเป็นไปตามระบบราชการ แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบางคนยังขาดความเข้าใจ ทำให้ไม่เป็นไปตามโครงสร้างที่กำหนดไว้และคุณภาพผู้ให้บริการระดับต่าง ๆ กับการจัดสรรงบประมาณไม่สมดุลกัน การจัดเครือข่ายบริการสุขภาพและระบบส่งต่อ กำหนดให้มีหน่วยบริการที่เป็นคู่สัญญา 3 กลุ่ม คือระดับปฐมภูมิ ระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิ สถานีอนามัยตำบลบ้านทุ่มเป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิพบว่ามีความสามารถในการให้บริการผสมผสานทั้งการรักษาพยาบาลการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ ระบบสารสนเทศ อยู่ในระหว่างการพัฒนา รูปแบบในการดำเนินงานในทางปฏิบัติมีบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดความพร้อมในการบริการ ข้อมูลยังคลาดเคลื่อนและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนามาตรฐานสถานบริการ การออกบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้ได้รับสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า แบ่งเป็น 2 ประเภท คือประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียมและประเภทเสียค่าธรรมเนียม 30 บาทต่อครั้ง นอกจากนี้ยังพบปัญหาบางประการในการบริการสุขภาพ ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ เพราะประชาชนอีกเป็นจำนวน

มากยังไม่ทราบถึงชุดสิทธิประโยชน์หลักที่ได้รับ และยังไม่ได้เข้าร่วมโครงการ ขาดความเข้าใจในการสร้างสุขภาพ ขาดการจัดระบบสารสนเทศ การขาดแคลนบุคลากรและขาดการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการงบประมาณมีความล่าช้าและ ไม่เป็นธรรม ขาดการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ในเขตตำบลบ้านท่อมมีสถานบริการอยู่สัญญาใน 3 ระดับ คือระดับ ปฐมภูมิได้แก่สถานีอนามัยตำบลบ้านท่อม ระดับทุติยภูมิได้แก่โรงพยาบาลราชพฤกษ์ระดับตติยภูมิ ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการจะไปใช้บริการที่สถานีอนามัยตำบลบ้านท่อม รองลงมา คือ โรงพยาบาลราชพฤกษ์ และโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่นตามลำดับ จากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในแต่ละระดับ แต่ละด้าน ได้แก่ ด้านขีดความสามารถในการให้บริการ ด้านระยะทางในการไปรับบริการ ด้านบุคลากรทางการแพทย์ การพยาบาลและการสาธารณสุข ด้านสภาพแวดล้อมด้านความรวดเร็วในการให้บริการและคุณภาพบริการ ตลอดจนด้านอุปกรณ์ อาคารและสถานที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังพบว่าในภาพรวมผู้รับบริการพึงพอใจในการรับบริการสุขภาพทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ และพึงพอใจในชุดสิทธิประโยชน์หลัก ระบบการจัดเครือข่ายบริการและระบบการส่งต่อระบบการเงินการคลัง แต่ต้องการให้มีการพัฒนาให้มีบุคลากรที่เพียงพอในสถานบริการทุกระดับ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยขึ้นในสถานบริการทุกระดับ ผู้ให้บริการมีกิริยามารยาทดี ให้บริการในการตรวจรักษารวดเร็วขึ้น ปรับปรุงระบบการส่งต่อให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และต้องการให้คงโครงการนี้ไว้ตลอดไป สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้นพบว่ามีหลายประการ ได้แก่ คุณภาพการรักษาพยาบาล ระยะทางในการเดินทางไปรับบริการบุคลากร ค่าใช้จ่าย และการที่รัฐกำหนดสถานบริการให้

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ควรได้มีการนำข้อมูล ข้อเท็จจริง ลักษณะปัญหาอุปสรรคและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการสุขภาพของสถานพยาบาลต่าง ๆ ตลอดจนเป็นแนวทางและกลไกในการปรับระบบการบริหารจัดการระบบการประกันสุขภาพในระดับชาติ อันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนต่อไป

The objectives of this research were to study health service in government insurance for all and people's satisfaction with thirty baht all disease treatment in Tambon Bantum, Amphoe Muang, Changwat Khon Kean. This study was qualitative research. Data were collected through fieldwork using focus group discussion in five villages. Eight persons in each village participated in each group and there were totally forty persons. In-depth interviews with five health specialists and administration were employed. The findings were as follows :

It was found that overall people accepted the health project covered all people while the financial system was delayed and injustice budget allocation. Management and service system were clear according to the government official service. However, there was a lack understanding of some officers so that this made low quality and imbalance allot. This also affected the health network and referring system. It was determined into three groups of promises, there were primary, secondary and tertiary levels. Moreover, Bantum health office was at primary level. It could integrate all the treatment, health promotion, rehabilitation, and information although it was still on development process. In practice, there were not sufficient officers and the information was not accurate so all were needed to be improved with standard development of the health office. In terms of identity card which classified into two categories, there were non-payment and pay thirty baht for each time. Moreover, there were the problems of public relations because a lot of people did not understand the main benefit they could gain from the project. They misunderstood the health promotion, lack of information system, insufficient officers, without personnel development, delay budget allocation and injustice. Furthermore, there was a lack of co-ordination between the concerned officers and the sub-district administration organization.

It was also found that the primary health office level was Bantum, the secondary was Rajapruk Hospital and the tertiary was Khon Kaen Center Hospital. It was found that most people were satisfied with Bantum health office, Rajapruk and Khon Kaen Center Hospital respectively. Moreover, the satisfaction levels of people with ability service, distance, health personnels, facility, quality service and building were different. Furthermore, overall people were satisfied with all health service at all levels including networking, transferring and financial system. However, the personnel sufficiency, up-to-date facilities, politeness of health officers, short time treatment service and better transferring system were needed to main this exiting project. The factors related to the satisfaction were the treatment quality, distance, payment and fixed health offices by the government.

Additionally, the results of this research should for development of the health services as well as being the improvement of directions be promoted and mechanisms of the health service management, which would be ultimate benefits of the people.