

รหัสประจำตัวการส่งบทความ (Running Number) : 340

เรื่อง ผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

ผู้วิจัย นางสาวสุนันท์ ภูธร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี
นางสาววาณี จาตะวงษ์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี
นายจักรินทร์ ษ์องวงษ์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กำหนดให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) มีบทบาทหน้าที่สร้างความรู้ความเข้าใจ ด้านหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ การพัฒนาความรู้ด้านหลักประกันสุขภาพและการคุ้มครองสิทธิให้บริการและผู้รับบริการในระบบหลักประกันสุขภาพ และการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและพัฒนาาระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชน รวมทั้งเครือข่ายองค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้ให้บริการและภาคีต่างๆ ในเขตพื้นที่

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ได้กล่าวถึงการให้ความคุ้มครองสิทธิแก่ประชาชนไว้ใน มาตรา 50(5) โดยให้อำนาจคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการร้องเรียนของผู้ถูกละเมิดสิทธิจากการใช้บริการ วิธีการพิจารณา รวมทั้งหลักเกณฑ์วิธีการ ให้ความช่วยเหลือและกำหนดหน่วยรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้โดยสะดวก

ภายใต้ยุทธศาสตร์การดำเนินงานเพื่อสร้างการเข้าถึงระบบหลักประกันสุขภาพของประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความมั่นใจใน การเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบางและกลุ่มที่ยังเข้าไม่ถึงบริการ ประกอบด้วยกลยุทธ์ 1.1 ประชาชนมีความตระหนักด้านสุขภาพดูแลสุขภาพตัวเองได้เหมาะสมและรับรู้เข้าใจวิธีการใช้สิทธิและไปใช้บริการ เมื่อจำเป็น 1.3 เพิ่มกลไกการจัดการเพื่อคุ้มครองสิทธิกลุ่มเป้าหมายที่ยังมีปัญหการเข้าถึงบริการ เน้นการสื่อสารเชิงรุกให้เข้าถึงข้อมูลต่างๆ การร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและมีช่องทางหลากหลาย รวมทั้งการประสานงานร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์กรคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่าย 9 ด้าน อาสาสมัครสาธารณสุข องค์กรภาคประชาชนต่างๆ

จากผลสำรวจการรับรู้ของประชาชนต่อระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 4 ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ศูนย์รังสิต) ในปี 2560 พื้นที่จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ ปทุมธานี นนทบุรี นครนายก พระนครศรีอยุธยา สระบุรี อ่างทอง สิงห์บุรี และลพบุรี ทั้งนี้ไม่รวมการสำรวจในแคมป์คนงานก่อสร้าง และประชากรข้ามชาติ พบว่า ประชาชนไม่ทราบว่าสถานพยาบาลประจำที่แรกที่จะไปรับบริการ นั้นอยู่ที่ใด ร้อยละ 6.11 ประชาชนรับรู้และเข้าใจว่าสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นโครงการสงเคราะห์ของรัฐบาล ร้อยละ 71.16 ประชาชนไม่ทราบว่ามียกกองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ ร้อยละ 92.83 นอกจากนี้ยังไม่มีคู่มือการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพในครัวเรือน ร้อยละ 91.76 แต่มีความพึงพอใจในสิทธิที่ได้รับคือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 22.97

ขณะที่ผลสำรวจการรับรู้ของของประชาชนชน จากดุสิตโพล โดยมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ในปี 2561 พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ในพื้นที่ของ สปสช.เขต 4 สระบุรี ที่สุ่มสำรวจ 2 จังหวัดได้แก่ จ.สระบุรี และ จ.อ่างทอง การรับรู้เบอร์สายด่วน 1330 (โดยให้เองค่าตนเอง) รับรู้ร้อยละ 2 การรู้จักหน่วยงาน สปสช. รับรู้ร้อยละ 6.7 การรับรู้

ว่าสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ไม่เกิน 4 ครั้งต่อปี รับรู้ร้อยละ 19.7 ส่วนรับรู้ว่ามีสิทธิที่ได้รับความสะดวกจากการรักษาพยาบาล สามารถยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้ รับรู้ร้อยละ 37.4 สามารถใช้สิทธิคลอดบุตรได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง รับรู้ร้อยละ 26.1 ผู้ป่วยด้วยโรคที่ต้องผ่าตัดหรือมีค่าใช้จ่ายสูงสามารถใช้สิทธิได้ นั้น รับรู้ร้อยละ 45.6 ส่วนในกลุ่มภาคีองค์กรเครือข่าย 9 ด้าน ไม่ทราบเบอร์สายด่วน 1330 ถึงร้อยละ 55.3

ผลการรับฟังความเห็นทั่วไป ประจำปี 2561 :ข้อเสนอที่ดำเนินการในระดับจังหวัด ด้านการรับรู้และการคุ้มครองสิทธิผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ได้แก่ 1.การจัดทำเนื้อหาฯ และรูปแบบกิจกรรม ให้มีความชัดเจนและสื่อสารสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรครายได้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในกลุ่มสิทธิสวัสดิการข้าราชการและสิทธิประกันสังคมเพื่อการเข้าถึงบริการ (ข้อเสนอจากนครนายก) 2.เพิ่มการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์โรคเรื้อรังและการเข้ารับการรักษาพยาบาลระยะยาวมีระยะเวลาจำกัด 180 วัน (ข้อเสนอจากนครนายก) 3.บุคลากรทางการแพทย์ควรอธิบายรายละเอียดขั้นตอนการรักษาและสิทธิประโยชน์ให้ครอบคลุม 4.ส่งเสริมศักยภาพผู้พิการให้ช่วยเหลือตัวเองได้ ไม่แบ่งแยก ไม่ทำให้ผู้พิการรู้สึกลดคุณค่าในตัวเอง (ข้อเสนอจากอยุธยา) 5.ให้บุคลากรทางสาธารณสุขและผู้มีความรู้ทางด้านสิทธิการรักษาพยาบาลลงพื้นที่ไปพูดคุย ชี้แจงการใช้สิทธิให้ทั่วถึง แก่ประชาชน ปีละ 1 ครั้ง (ข้อเสนอจากอยุธยา)

สำนักประชาสัมพันธ์และสื่อสารสังคม สปสช. (ส่วนกลาง) ได้ผลิตสื่อออนไลน์ในรูปแบบมินิโปสเตอร์ สื่อคลิปวิดีโอ สื่อวิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ คู่มือสิทธิหลักประกันสุขภาพ วารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ สื่อสังคมออนไลน์ได้แก่เฟสบุ๊ค สำนักเลขาธิการและประชาสัมพันธ์ สปสช.(ส่วนกลาง) ได้ผลิตข่าวแจก เวปข่าวออนไลน์ สกู๊ปข่าวทีวี โดยจัดสรรสื่อและโควตาเพื่อสนับสนุนด้านการเผยแพร่ สร้างการรับรู้ แก่ สปสช.เขต ทั้ง 13 เขตทั่วประเทศ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี (สปสช.) โดยกลุ่มงานส่งเสริมการมีส่วนร่วม คุ้มครองสิทธิและประชาสัมพันธ์ (Cluster5) จัดทำโครงการพัฒนาการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและภาคีเครือข่าย เขต 4 สระบุรี ผู้วิจัยจึงสนใจ การพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต4 สระบุรี โดยมีคำถามการวิจัยว่าการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี หลังพัฒนาคุณภาพกระบวนการเป็นอย่างไร

บททวนวรรณกรรม

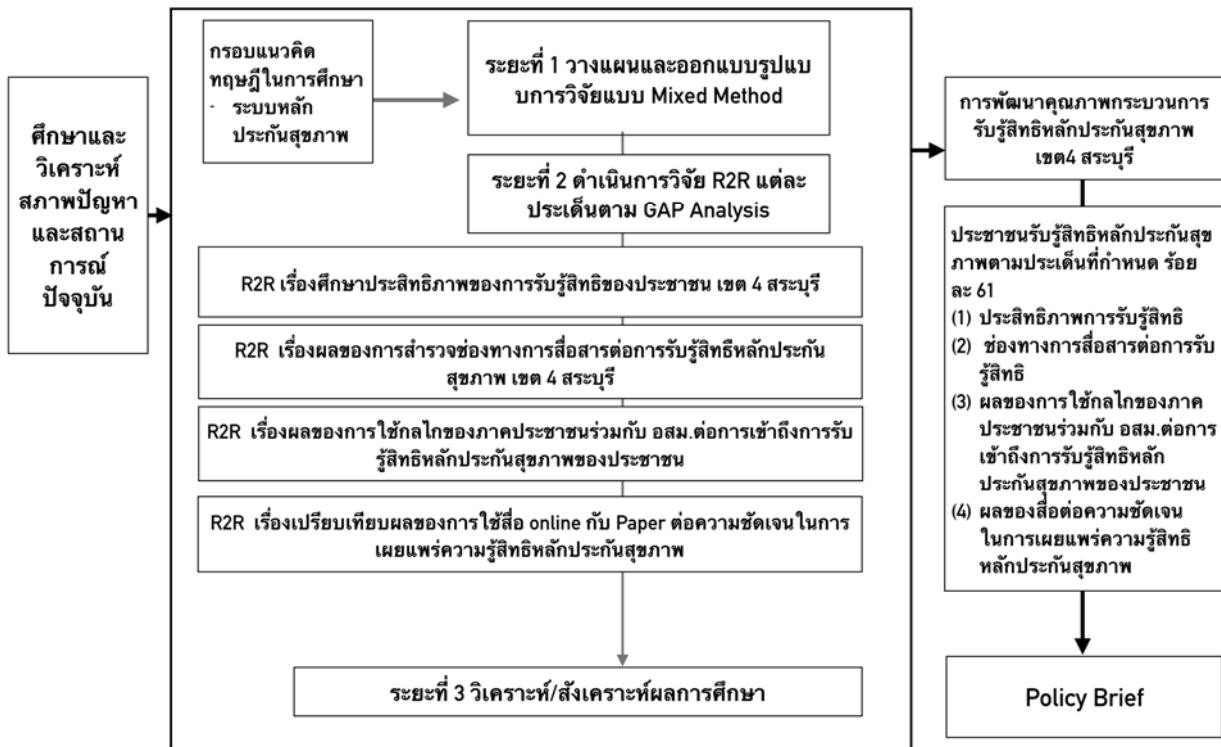
รัฐ กัญภัยและคณะ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง พบว่า ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง มีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด การรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง และยังพบอีกว่าประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารทางการเมืองจากสื่อหอกระจายข่าวและเสียงตามสายของหมู่บ้าน⁽¹⁾

แววดี วรสุนทรารมณ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์อาคารชุดพักอาศัยระดับกลางถึงระดับบนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการบริโภคสื่อออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือป้ายโฆษณาขนาดใหญ่ และวิทยุ ตามลำดับ ส่วนความถี่ในการเปิดรับสื่อโฆษณา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์⁽²⁾

พรพิทักษ์ แม้นศิริ (2561) กล่าวถึงหลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0 ว่าการใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์เป็นวิธีการดำเนินการที่จะสร้างความร่วมมือในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อนำไปสู่การยอมรับวิธีปฏิบัติให้แพร่กระจายออกไปอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง โดยวิธีการดังกล่าวต้องอาศัยการใช้สื่อต่างๆ อย่างหลากหลายโดยมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนว่าต้องการให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับอะไร อย่างไรและต้องมีแผนการสื่อสารที่เป็นขั้นตอนและมีกลวิธีที่เหมาะสมจึงจะเกิดประสิทธิผล⁽³⁾

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิด ในการพัฒนางาน เรื่อง ผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้อิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต4 สระบุรี



วัตถุประสงค์

1. เพื่อการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้อิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี
2. เพื่อศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้อิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี 2.1 ช่องทางการสื่อสารต่อการรับรู้อิทธิ 2.2 ผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้อิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน 2.3 ผลของสื่อต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

วิธีการศึกษา

การวิจัยเป็น Meta R2R ที่มีรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method) ศึกษาพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สปสช.) เขต 4 สระบุรี 8 จังหวัด คือ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง สิงห์บุรี ลพบุรี สระบุรี และนครนายก กลุ่มตัวอย่าง 1,845 คน ประกอบด้วย

ประชาชน อสม. ผู้สูงอายุ เครือข่าย 9 ด้าน โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติร้อยละ และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ใช้ R2R มาเป็นเครื่องมือและกลไกที่สำคัญในการดำเนินงาน จำนวน 4 เรื่อง ได้แก่

เรื่องที่ 1 เรื่องศึกษาประสิทธิภาพของการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 สระบุรี

เป็นการศึกษาเชิงและวิเคราะห์เรื่องศึกษาประสิทธิภาพของการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 สระบุรี รูปแบบการวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างคือ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ และวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ระยะที่ 1 ขึ้นวางแผนและออกแบบรูปแบบวิจัย ทำการทบทวนประสิทธิภาพการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 สระบุรี

ระยะที่ 2 ขึ้นดำเนินการ มีการวิเคราะห์ GAP Analysis มีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ

ระยะที่ 3 ขึ้นการวิเคราะห์ผล ทำการวิเคราะห์จากข้อมูลผลของการดำเนินการ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสัมภาษณ์จากแบบสอบถาม

ระยะที่ 4 ขึ้นสะท้อนผลการศึกษาและปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการรับรู้สิทธิของประชาชนเขต 4 ในแผนการดำเนินงานโครงการพัฒนาการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและภาคีเครือข่าย เขต 4 สระบุรี

เรื่องที่ 2 เรื่องผลของการสำรวจช่องทางสื่อสารต่อการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี

เป็นการศึกษาและวิเคราะห์เรื่องผลของการสำรวจช่องทางสื่อสารต่อการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 สระบุรี รูปแบบการวิจัยแบบเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่างคือ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ระยะที่ 1 ขึ้นวางแผนและออกแบบรูปแบบวิจัย ทำการทบทวนผลสำรวจการรับรู้สิทธิและหน้าที่ในระบบหลักประกันสุขภาพ ประจำปี และช่องทางสื่อสาร

ระยะที่ 2 ขึ้นดำเนินการ มีการจัดทำแบบสำรวจช่องทางสื่อสารของประชาชน

ระยะที่ 3 ขึ้นวิเคราะห์ผล ใช้วิธีการประเมินผลจากแบบสำรวจการรับรู้ช่องทางสื่อสาร

ระยะที่ 4 ขึ้นสะท้อนผลการศึกษาและปฏิบัติมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานโครงการ

เรื่องที่ 3 เรื่องผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ของประชาชน

เป็นการศึกษาผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน รูปแบบการวิจัยแบบเชิงปฏิบัติการ (Action Research) กลุ่มตัวอย่างคือ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) กระบวนการศึกษา PAOR 1 รอบ

ระยะที่ 1 ขึ้นวางแผน (Plan) ศึกษาและวิเคราะห์การเข้าถึง การรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน

ระยะที่ 2 ขึ้นปฏิบัติการ (Action) การใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน

ระยะที่ 3 ขึ้นสังเกตผล (Observation) บันทึกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นร่วมกับการใช้การถอดบทเรียนร่วมด้วย

ระยะที่ 4 ขึ้นคืนข้อมูล (Reflection) นำผลลัพธ์ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วคืนข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่ 4 เรื่องเปรียบเทียบผลของการใช้สื่อ online กับ Paper ต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้ สิทธิหลักประกันสุขภาพ

เป็นการศึกษาผลของเปรียบเทียบผลของการใช้สื่อ online ได้แก่ เฟสบุค แพนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี กับ Paper ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร ต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ รูปแบบการวิจัยแบบเชิงปฏิบัติการ (Action Research) กลุ่มตัวอย่างคือ คัดเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) กระบวนการศึกษา PAOR 1 รอบ

ระยะที่ 1 ขั้นวางแผน (Plan) ศึกษาและวิเคราะห์การเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน

ระยะที่ 2 ขั้นปฏิบัติการ (Action) การใช้สื่อ online ได้แก่ เฟสบุค แพนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี กับ Paper ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร ต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

ระยะที่ 3 ขั้นสังเกตผล (Observation) บันทึกผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นร่วมกับการใช้การถอดบทเรียนร่วมด้วย

ระยะที่ 4 ขั้นคืนข้อมูล (Reflection) นำผลลัพธ์ที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วคืนข้อมูลให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง

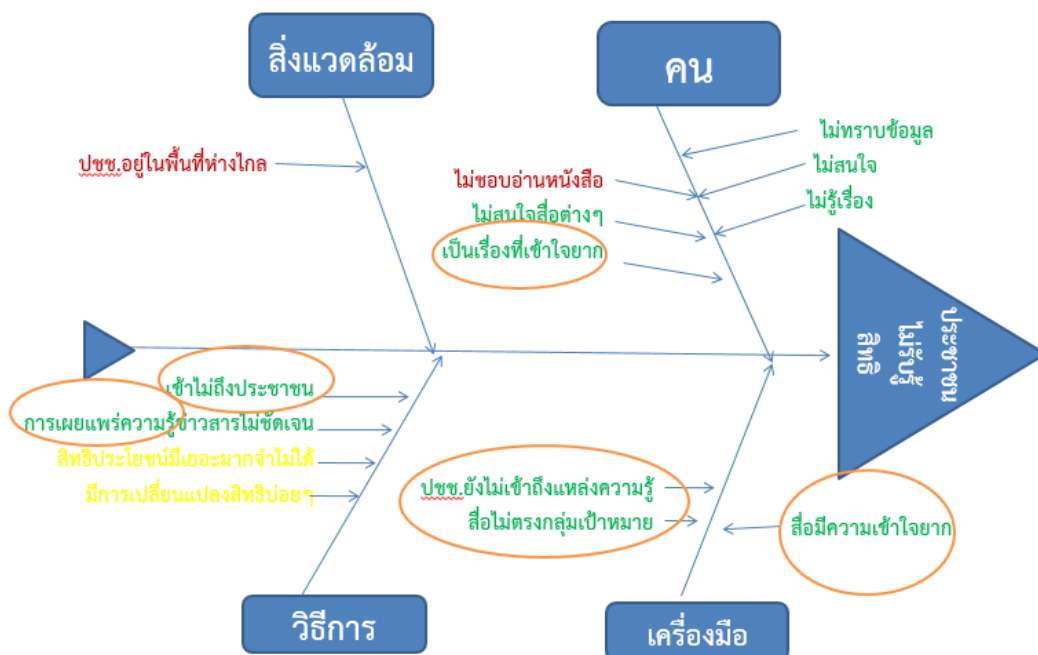
ผลการศึกษา

เรื่องที่ 1 เรื่องศึกษาประสิทธิภาพของการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 สระบุรี

ผลของการศึกษาประสิทธิภาพของการรับรู้สิทธิของประชาชน เขต 4 จากการวิเคราะห์ GAP Analysis โดยวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการไม่รับรู้สิทธิของประชาชน ด้วยเครื่องมือ Fish Bone การวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา

1. สีแดง : ไม่สามารถควบคุมและแก้ไขได้ที่กระบวนการของเราเนื่องจากเป็นที่พฤติกรรมส่วนบุคคล
2. สีเหลือง : ไม่สามารถควบคุมและแก้ไขได้เนื่องจากเป็นระดับนโยบาย
3. สีเขียว: สามารถแก้ไขได้โดยกระบวนการของเราได้

วงกลม : เลือกมาทำ กำหนดการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหา คะแนนเต็ม =5

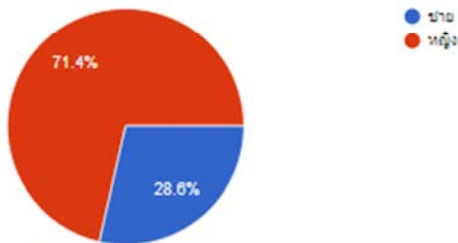


การดำเนินการโดยเริ่มจากสาเหตุหลัก สาเหตุย่อย และการแก้ไขปัญหา ดังนี้

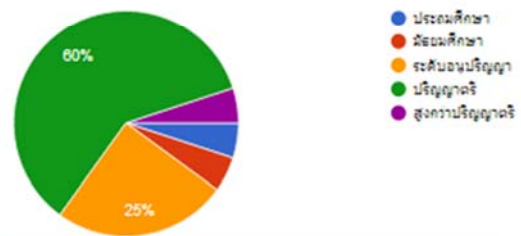
สาเหตุหลัก	สาเหตุย่อย	การแก้ไขปัญหา
เครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - สื่อมีความเข้าใจยาก - ประชา.ยังเข้าไม่ถึงแหล่งความรู้ - สื่อไม่ตรงกลุ่มเป้าหมาย 	-จัดทำแบบสอบถามจากปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ
วิธีการ	<ul style="list-style-type: none"> - เข้าไม่ถึงประชาชน - การเผยแพร่ความรู้ข่าวสารไม่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> -ประเมินผลแบบสอบถามในรูปแบบ paper และ online -วิเคราะห์เพื่อหาความต้องการของประชาชน
คน	เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก	-ทำแบบสอบถามความพึงพอใจสื่อฯ

การเก็บข้อมูล :

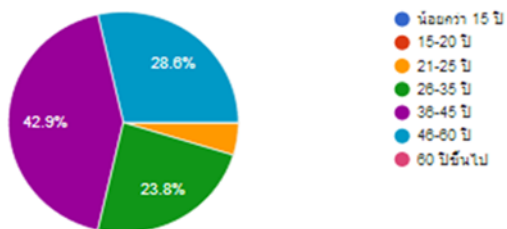
เพศ : จากกลุ่มเป้าหมายจำนวน 100 คน
พบว่า เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.4 เพศชาย ร้อยละ 28.6



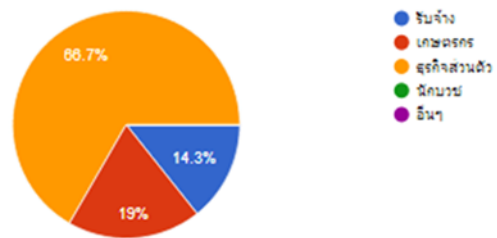
ระดับการศึกษา : ส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60
รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญา ร้อยละ



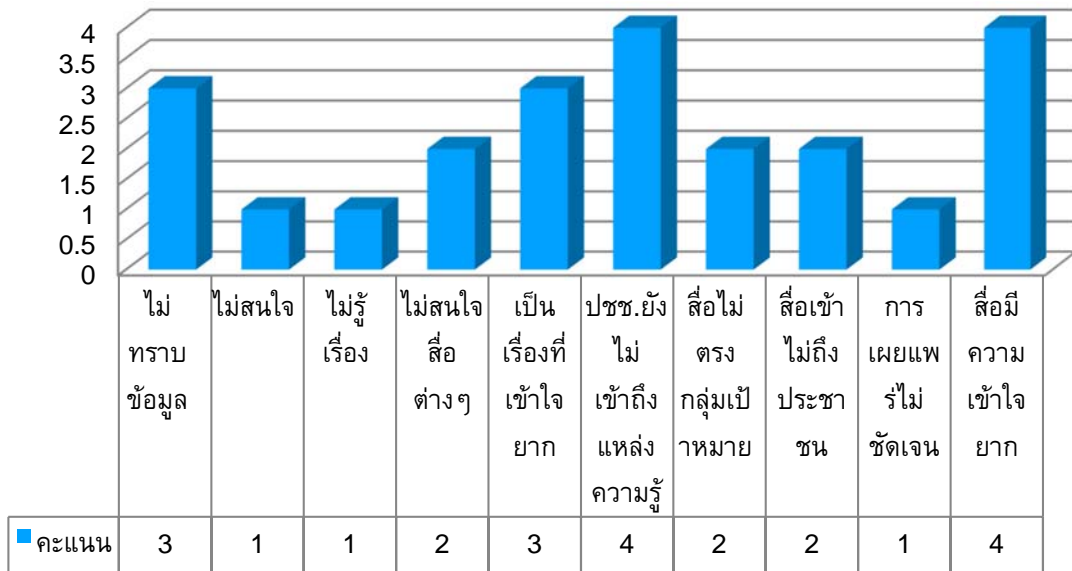
อายุ : ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 36-45 ปี (GEN X) ร้อยละ 42.9
รองลงมา มีช่วงอายุ 46-60 ปี ร้อยละ 28.6
ช่วงอายุ 26-35 ปี มีเพียง ร้อยละ 4.8



อาชีพ : ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 66.7
รองลงมา เป็นเกษตรกร ร้อยละ 19 และรับจ้าง ร้อยละ 14.3

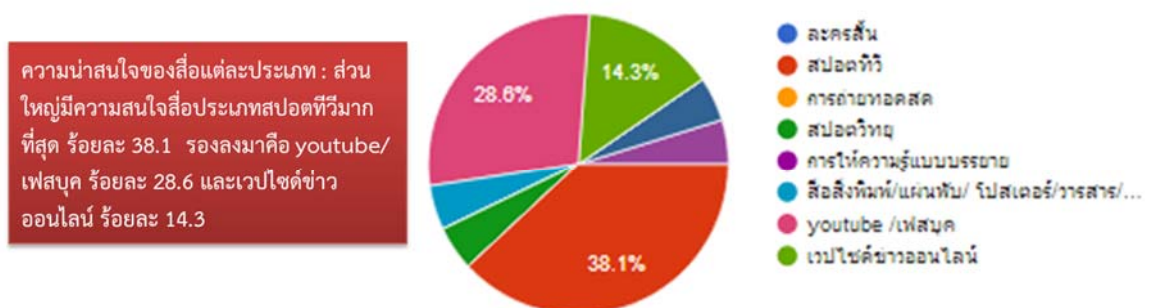


กราฟแสดงปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ

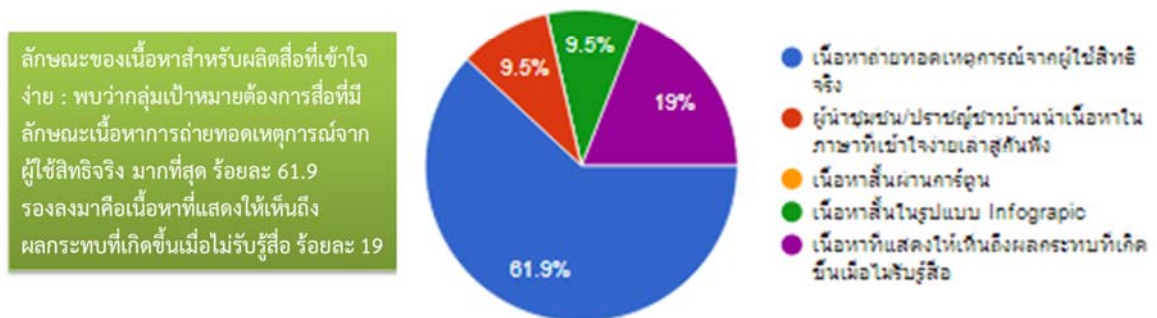


ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ พบว่า ปัจจัยอันดับ 1 คือ 1)สื่อมีความเข้าใจยาก และ 2)ปชช.ยังไม่เข้าถึงแหล่งความรู้ คะแนนเท่ากับ 4 รองลงมา คือ 3)การไม่ทราบข้อมูล และ 4)เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก คะแนน=3 ในขณะที่ 5)ไม่สนใจสื่อ 6)สื่อไม่ตรงกลุ่มเป้าหมายและ 7)สื่อเข้าไม่ถึงประชาชน คะแนน=2

ระดับความน่าสนใจของสื่อแต่ละประเภท



เนื้อหาสำหรับผลิตสื่อที่เข้าใจง่าย



จากผลการศึกษาประสิทธิภาพของการรับรู้ พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ เกิดจากการที่ประชาชนยังไม่เข้าถึงแหล่งความรู้ และสื่อต่างๆที่ผลิตโดย สปสช. มีความเข้าใจยาก ขณะเดียวกันเรื่องสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ก็เป็นเรื่องที่เข้าใจยาก และประชาชนส่วนหนึ่งไม่ทราบข้อมูล ว่าตนเองมีสิทธิในระบบ

หลักประกันสุขภาพสิทธิใด จากการผลสำรวจความน่าสนใจของสื่อแต่ละประเภท พบว่าส่วนใหญ่ประชาชนมีความสนใจสื่อประเภทสปอตทีวีมากที่สุด ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ youtube/เฟสบุค ร้อยละ 28.6 และเว็บไซต์ข่าวออนไลน์ ร้อยละ 14.3 ส่วนผลสำรวจลักษณะของเนื้อหาสำหรับผลิตสื่อที่เข้าใจง่าย ตามความต้องการของประชาชน พบว่ากลุ่มเป้าหมายต้องการสื่อที่มีลักษณะเนื้อหาการถ่ายทอดเหตุการณ์จากผู้ใช้สิทธิจริง มากที่สุด ร้อยละ 61.9 รองลงมาคือเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่รับรู้สื่อ ร้อยละ 19

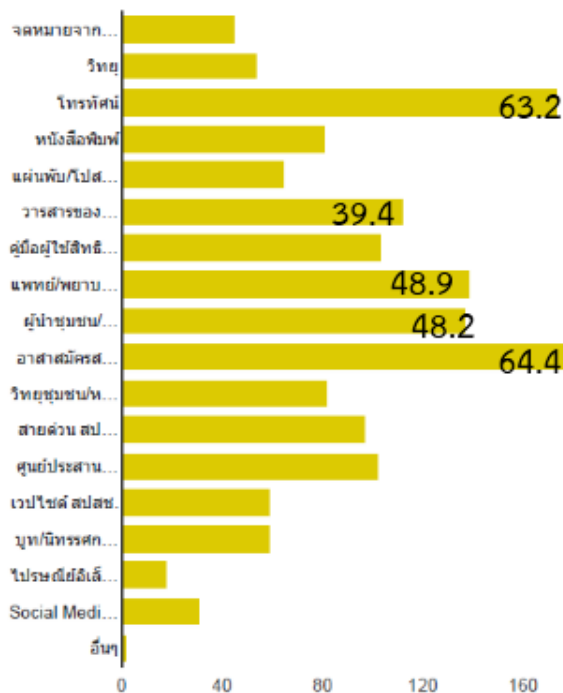
เรื่องที่ 2 เรื่องผลของการสำรวจช่องทางการสื่อสารต่อการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี

ผลของการศึกษาช่องทางการสื่อสารต่อการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ จากผลสำรวจการรับรู้ของประชาชนชน จากของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต DPU โพลและมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ดุสิตโพล ในปี 2559-2560 ที่ สปสข.(ส่วนกลาง) ดำเนินการสำรวจ โดยการสุ่มสำรวจเพียง 2 จังหวัด ซึ่งไม่ครอบคลุมพื้นที่ 8 จังหวัดของ สปสข. เขต 4 สระบุรี ทำให้เครื่องมือและช่องทางการสื่อสารในพื้นที่เขต 4 สระบุรี ยังคงไม่ได้ผลต่อการดำเนินงานสร้างการรับรู้ด้านสิทธิและหน้าที่ในระบบหลักประกันสุขภาพ ของประชาชน สปสข.เขต 4 สระบุรีจึงได้สำรวจช่องทางการสื่อสาร โดยให้ประชาชนในพื้นที่ 8 จังหวัดตอบแบบถามเพื่อสำรวจช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสนใจในการรับสาร พบว่าช่องทางการสื่อสารที่ประชาชนสนใจที่จะรับสารมากที่สุดคือ สื่อบุคคลประกอบด้วยอาสาสมัครสาธารณสุข อาสาสมัครนักสื่อสารสุขภาพ และอาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน (อสม. อสส. อปม.) ร้อยละ 64.4 ส่วนบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่แพทย์ พยาบาล และผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. ซึ่งทำงานด้านการสร้างรับรู้ในพื้นที่ใกล้ชิดประชาชน เป็นสื่อบุคคลที่ประชาชนมีความต้องการให้สื่อสารด้านสิทธิหลักประกันสุขภาพร้อยละ 48.9 และ48.2 ตามลำดับ ขณะที่สื่อทีวีกระแสหลัก ยังคงเป็นที่ต้องการของประชาชนต่อการรับรู้สิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ ถึงร้อยละ 63.2

ผลสำรวจช่องทางการสื่อสาร เขต 4 สระบุรี



ที่มา :จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่เขต 4 สระบุรี



- จดหมาย ร้อยละ 18 วิทย์ ร้อยละ 20 โทรทัศน์ ร้อยละ 63.2
- หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 28 แผ่นพับ/โปสเตอร์ ร้อยละ 24
- วารสารของ สปสข. ร้อยละ 39.4
- คู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สปสข.) ร้อยละ 36.3%
- แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข ร้อยละ 48.9%
- ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อบต. ร้อยละ 48.2%
- อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม./อสส./อปม.) ร้อยละ 64.4%
- วิทย์ชุมชน/หอกระจายข่าว/เสียงตามสายในหมู่บ้านร้อยละ 28.9
- สายด่วน สปสข.โทร. 1330 ร้อยละ 34.2
- ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ร้อยละ 35.9
- เว็บไซต์ สปสข. ร้อยละ 20.8
- บุพ/นิทรรศการ/งานมหกรรมสุขภาพ/งานประชุม ร้อยละ 20.8
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (mail) ร้อยละ 6.3
- Social Media/Facebook/Line/ ร้อยละ 10.9

เรื่องที่ 3 เรื่องผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ของประชาชน

ผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ กลุ่มงานส่งเสริมการมีส่วนร่วม คุ่มครองสิทธิและประชาสัมพันธ์ สปสช.เขต 4 สระบุรี ดำเนินโครงการขยายและเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของระบบของภาคียุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (เครือข่ายหน่วยบริการ เครือข่ายภาคประชาชน กลุ่มงานประกันสุขภาพ และกลุ่มยุทธศาสตร์) จำนวน 9 โครงการ ดังนี้

ลำดับ	จังหวัด	ชื่อหน่วยงาน	ชื่อโครงการ	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการ
1	นครนายก	หน่วย 50(5) / ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดนครนายก	โครงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์หลักประกันสุขภาพเชิงรุก “ จับเข้าคุยลยถึงถิ่น”	ประชาชนในพื้นที่นำร่องไม่น้อยกว่า 20 ตำบล/เทศบาลละ 14 คน/ครอบครัว	วิธีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก”จับเข้าคุยลยถึงถิ่น” การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์และการเข้าถึงสิทธิ ช่องทางการร้องเรียนฯ
2	สระบุรี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดสระบุรี	โครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์หลักประกันสุขภาพเชิงรุก	1) คณะทำงาน ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนและหน่วยรับเรื่องร้องเรียนฯ 17 คน 2) ตัวแทนศูนย์ประสานงานระดับอำเภอๆละ3 คน รวม 39 คน 3) ประชาชนทั่วไปทั้ง 13 อำเภอ	ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ สิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพให้กับประชาชนทั่วไป ในระดับตำบลทุกตำบล ของจังหวัดสระบุรี
3	ลพบุรี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนจังหวัดลพบุรี	โครงการเสริมสร้างชุมชนรอบรู้ด้านสิทธิหลักประกันสุขภาพพื้นที่จังหวัดลพบุรี	กลุ่มประชาชนจังหวัดลพบุรีรวมทั้งหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน มาตรา 50(5) /ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน ในพื้นที่ 8 จังหวัด สปสช.เขต 4 สระบุรี ประชาชนในจังหวัดลพบุรี จำนวน 11 อำเภอ จำนวน 1,200 คน	รณรงค์ให้ประชาชนรู้จักและรับรู้บทบาทหน้าที่ของเรื่องหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน มาตรา 50(5)ในพื้นที่แต่ละอำเภอ แกนนำเครือข่ายแต่ละโซน (4โซน) ะละ 15 คน ลงพื้นที่พบประชาชน/กลุ่มคน เพื่อประสานชี้แจงทำความเข้าใจ เรื่องสิทธิประโยชน์และการเข้าถึงสิทธิ ช่องทางการร้องเรียน รู้จักและรับรู้บทบาทหน้าที่ของเรื่องหน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน มาตรา 50(5)ในพื้นที่แต่ละอำเภอ/แจกคู่มือผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

4	สิงห์บุรี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพประชาชน จังหวัดสิงห์บุรี	โครงการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมหน่วยรับเรื่อง เรียนฯต่อการ ดำเนินงานเชิงรุกต่อการ พัฒนาระบบ หลักประกันสุขภาพ จังหวัดสิงห์บุรี	คณะกรรมการหน่วยฯ ทั้ง 2 หน่วย จำนวน 35 คน เครือข่ายหน่วย50(5) ประกอบด้วย อสม. ผู้นำ ชุมชน ทั้ง 2 หน่วย จำนวน 68 คน ประชาชน จำนวน 500 คน	ให้ความรู้ในการดำเนินงานโครงการหลักประกัน สุขภาพคณะทำงานหน่วย ทำความเข้าใจเรื่อง สุขภาพและสิทธิระบบหลักประกันสุขภาพการ เข้าถึงสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ
5	อ่างทอง	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพประชาชน จังหวัดอ่างทอง	โครงการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมศูนย์ ประสานงาน หลักประกันสุขภาพ และหน่วยรับเรื่องเรียน การดำเนินงานเชิงรุกต่อ การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เครือข่าย จ.อ่างทอง	1) คณะกรรมการศูนย์3หน่วย หน่วยเมืองจำนวน 15 คน/ หน่วยโพธิ์ทองจำนวน 15คน/ หน่วยสามโก้จำนวน 12 คน (42คน) 2) แกนนำองค์กรชุมชน ภาคิ เครือข่ายประชาชน/ อาสาสมัคร/สตรี/คนพิการ จำนวน 110 คน 3) แกนนำเครือข่ายเยาวชน ในสถานศึกษาและนอก สถานศึกษา จำนวน 170 คน	จัดทำเอกสารแนะนำ องค์กรให้อาสาสมัคร แจกเอกสารแนะนำองค์กร - แจกสื่อรณรงค์ ประชาสัมพันธ์งานหลักประกันและแผนพับ
6	อยุธยา	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพประชาชน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา	โครงการส่งเสริมการมี ส่วนร่วมของหน่วยรับ เรื่องเรียนอื่นที่เป็น อิสระจากผู้ถูกร้องเรียน /ศูนย์ประสานงาน หลักประกันสุขภาพ ประชาชนจังหวัด ต่อ การดำเนินงานเชิงรุก: เสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจในระบบ หลักประกันสุขภาพถ่วง หนักกับตัวแทน เครือข่ายประชาชน จ. พระนครศรีอยุธยา	1) คณะกรรมการศูนย์ ประสานงานหลักประกัน สุขภาพประชาชนและหน่วย รับเรื่องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียน 2) ตัวแทนศูนย์ประสานงานใน กองทุนหลักประกันสุขภาพ ระดับพื้นที่ 3) ประชาชนทั่วไปและ เครือข่ายในระบบหลักประกัน สุขภาพ	-อบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในระบบ หลักประกันสุขภาพและบทบาทหน้าที่ศูนย์ ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนและ หน่วยรับเรื่องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถู กร้องเรียนแก่ ตัวแทนศูนย์ฯที่เป็นกรรมการใน กองทุนท้องถิ่น จำนวน 172 คน -รณรงค์ เผยแพร่ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ ใน บทบาทหน้าที่ของศูนย์ประสานงาน และ หน่วย รับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถู กร้องเรียน ในการประชุมเครือข่าย 9 ด้าน 7 ครั้ง

7	นนทบุรี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพประชาชน จังหวัดนนทบุรี	โครงการเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจ ระบบหลักประกัน สุขภาพ กับภาคี เครือข่ายในพื้นที่ แบบ เชิงรุก ตามบทบาท หน้าที่ของหน่วยรับเรื่อง เรียนอื่นที่เป็นอิสระจาก ผู้ถูกร้องเรียน ศูนย์ ประสานงาน หลักประกันสุขภาพ ประชาชน อำเภอบาง บัวทอง จังหวัดนนทบุรี	แกนนำองค์กรชุมชน/ ภาคี เครือข่ายประชาชน ประกอบด้วยผู้สูงอายุ, สตรี, พิการ, โรคหัวใจ, ผู้ติดเชื้อ, อสม, คุมประพฤติ, สิ่งแวดล้อม, สภาองค์กร ชุมชนและคณะกรรมการ กองทุนสุขภาพระดับตำบล, เครือข่าย 3.3 ภาควิทยชุมชน 3.4 เครือข่ายพระสงฆ์	พัฒนาแกนนำองค์กร/ องค์กรภาคีเครือข่าย ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพ 6.6 ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเผยแพร่ ความรู้/ ความเข้าใจระบบหลักประกันสุขภาพใน ชุมชนทุกรูปแบบ
8	ปทุมธานี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกัน สุขภาพประชาชน อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	โครงการการสร้าง ความรู้ความเข้าใจใน ระบบหลักประกัน สุขภาพเพื่อให้ ประชาชนเข้าถึงบริการ สุขภาพ จังหวัด ปทุมธานี (อ.ธัญบุรี)	- แกนนำองค์กรชุมชน/ภาคี เครือข่าย/องค์กรการกุศลที่ไม่ หวังผลกำไร จำนวน 240 คน จากเครือข่ายหน่วยรับเรื่อง ร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระทั้ง 3 หน่วยๆละ 45 คน - เครือข่ายผู้แทนหน่วยรับ เรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ จากผู้ถูกร้องเรียน/ศูนย์ ประสานงานหลักประกัน สุขภาพประชาชนระดับแกน นำชุมชน อสม. จำนวน 60 คน	พัฒนากลไกแกนนำองค์กร/องค์กรภาคีเครือข่าย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างความรู้ความ เข้าใจในระบบหลักประกันสุขภาพ เพื่อให้เกิด การประสานงาน ชี้แจงประชุม อบรม องค์กร ชุมชน องค์กรภาคีสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร ้องเรียน ประชาสัมพันธ์เชิงรุกโดยการออกเผยแพร่ ความรู้ ความเข้าใจ ระบบหลักประกันสุขภาพใน ชุมชนทุกรูปแบบในพื้นที่เป้าหมาย
9	ปทุมธานี	หน่วย 50(5)/ศูนย์ ประเด็นเครือข่าย ผู้หญิงเพื่อสุขภาพ ภาคกลาง จังหวัด ปทุมธานี	โครงการสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบ หลักประกันสุขภาพ ให้กับประชาชนเชิงรุก ของหน่วยรับเรื่องเรียน อื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร ้องเรียน/ศูนย์ ประสานงาน หลักประกันสุขภาพ (อำเภอเมือง)	นักเรียนชั้นมัธยม โรงเรียนวัด บางพูน ม.1-3 100 คน เจ้าหน้าที่ 5 คน รวม 105 คน นักเรียนชั้นมัธยม โรงเรียนหอวังปทุมธานี ม.1-3 100 คน เจ้าหน้าที่ 5 คน รวม 105 คน รวม 210 คน และพระสงฆ์วัดบางพูน และ วัดบุญบางสิงห์ จำนวน 30 รูป คณะทำงาน 5 คน รวม 35 คน	ถวายเป็นความรู้ ความเข้าใจ ในระบบหลักประกัน สุขภาพให้กับ พระสงฆ์วัดบางพูน และวัด ใกล้เคียงเพื่อให้พระสงฆ์ รู้จักหน้าที่ เข้าถึงสิทธิ สร้างพระพี่เลี้ยงในวัด เพื่อเป็นที่ปรึกษาของพระ ลูกวัด รู้จัก มาตรา 57 59 41 รู้จักสิทธิต่างๆใน ระบบหลักประกัน ปลูกฝังให้รู้จักหน้าที่ในการ ปฏิบัติตัว เวลาไปรักษาพยาบาล -สร้างความเข้าใจให้กับ เด็กนักเรียน รู้จักหน้าที่ เข้าถึงสิทธิ สร้างแกนนำโรงเรียน เพื่อเป็นที่ ปรึกษาของเพื่อน รู้จัก มาตรา 57 59 41 รู้จัก สิทธิต่างๆ ปลูกฝังให้รู้จักหน้าที่ในการปฏิบัติตัว เวลาไปโรงพยาบาล

คำสำคัญ 1.ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน เป็นองค์กร NGO ที่จัดตั้งขึ้นโดยการรวมกลุ่มของคนรักหลักประกันสุขภาพ เพื่อทำหน้าที่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของระบบหลักประกันสุขภาพ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพ 2.หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50(5) แห่ง พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มีบทบาทหน้าที่ในสร้างความรู้ความเข้าใจต่อสิทธิและหน้าที่ของประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ การเจรจาไกล่เกลี่ย สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ คู่ครองสิทธิประชาชน และให้คำปรึกษา

ผลการดำเนินงาน จำนวน 9 โครงการของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ รวมถึงการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพในพื้นที่ พบว่าประชาชนกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ 8 จังหวัดมีผลการรับรู้ ด้านการรู้จักสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ สปสช. ที่บริหารจัดการซื้อบริการสุขภาพให้ประชาชน ร้อยละ 75.9 ไม่รู้จักร้อยละ 15.8 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 8 การรู้จักสายด่วน สปสช.1330 ที่เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารหลักของ สปสช. ร้อยละ 69.7 ไม่รู้จัก ร้อยละ 22.5 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 7.6 การรู้จักแอปพลิเคชัน “สปสช.” ร้อยละ 41.95 ไม่รู้จัก ร้อยละ 39.13 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.91 การรู้จักสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ/สิทธิบัตรทอง/สิทธิ 30บาท ร้อยละ 81 ไม่รู้จัก ร้อยละ 13.5 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.36 การรู้ว่าสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลได้ที่สายด่วน 1330 ร้อยละ 64.76 ไม่รู้ว่าสามารถตรวจสอบสิทธิได้ที่สายด่วน 1330 ร้อยละ 23.08 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.14 การรู้จักเฟซบุ๊ก แฟนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี ร้อยละ 53.56 ไม่รู้จัก ร้อยละ 30.23 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 16.19

ผลการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพที่จำเป็น พบว่า ระบุว่าเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำตัวที่ลงทะเบียนไว้ได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง ร้อยละ 50 ระบุว่าเมื่อป่วยด้วยโรคที่ต้องผ่าตัดหรือมีค่าใช้จ่ายสูง สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ ร้อยละ 57 ระบุว่าผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถใช้สิทธิรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้ ร้อยละ 64.2 ระบุว่าผู้สูงอายุที่ป่วยช่วยตัวเองไม่ได้ติดบ้านติดเตียงจะได้รับการดูแลต่อเนื่องระยะยาวที่บ้านได้ ร้อยละ 59.4 ระบุว่ากองทุนหลักประกันสุขภาพท้องถิ่นมีบทบาทในการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรค ร้อยละ 58.5

ผลจากการถอดบทเรียน ดำเนินโครงการโดยกลไกภาคประชาชนเขต 4 สระบุรี เมื่อวันที่ 29-30 เมษายน 2562 ณ ห้องประชุมโรงแรมวินเซอร์ จ.ลพบุรี โดย ผศ.ดร.สิริมา มงคลสัมฤทธิ์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ ม.ธรรมศาสตร์ (รังสิต) พบว่า ความสำเร็จของการสร้างการรับรู้ให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพเกิดจากความสามารถของภาคประชาชนที่มีจิตอาสาทำงานในหน่วยรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอิสระจากผู้ถูกร้องเรียน ตามมาตรา 50 (5) และมีพัฒนาการของภาคประชาชนที่เห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนในระยะเวลาเกือบ 1 ปีที่ผ่านมา ทั้งในเรื่องของการเรียนรู้และเปิดใจที่จะเรียนรู้ในการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและพัฒนางานความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานและให้บริการประชาชน ความสามารถในการสื่อสารเพื่อนำเสนอเชิงวิชาการบนหลักฐานเชิงประจักษ์ ที่ผ่านการคิดวิเคราะห์และประเมินผล

การนำผลการประเมินเพื่อไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาในงานในปี 2563 ที่ประทับใจคือ ภาคประชาชนเข้าใจว่ากิจกรรมโครงการต่างๆที่เข้าไปเพื่อวัตถุประสงค์อะไร และจะวัดผลอย่างไรภายใต้เป้าหมายเดียวกันเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงสิทธิด้านสุขภาพ โดยกลุ่มงานส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของ สปสช.เขต 4 สระบุรี ดำเนินงานโครงการให้มีการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของศูนย์ประสานงานฯ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอิสระ และเครือข่าย 9 ด้านอย่างต่อเนื่อง

ดร.นิภาพร ลครวงศ์ ได้เขียนไว้ใน go to know : ประชาชนมีพลังที่ดีเสมอต่อ UC

สองวันแห่งการเรียนรู้ร่วมกับการทำงานของภาคประชาชนที่อาจาร่วมขับเคลื่อนงานระบบหลักประกันสุขภาพ ช่างมีคุณค่าและมีความหมายมาก ส่วนตัวเป็นคนที่ไม่ให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ของผู้คนไม่ว่าบุคคลนั้นจะเป็นใคร จบการศึกษาอะไรมา จะจบหรือไม่จบไม่สำคัญเท่ากับว่าในชีวิตหนึ่งวันเขาได้เกิดการเรียนรู้จากการลงมือทำลงมือปฏิบัติ สำหรับภาคประชาชนเองก็เช่นเดียวกันมีมากมายหลากหลายของพื้นฐานแห่งชีวิต แต่เขาก็มีลักษณะร่วมของชีวิตที่คล้ายกันคือ จิตใจอาสาที่อยากจะทำ ทำและเรียนรู้ไปด้วย พร้อมสร้างลักษณะแห่งความเป็นกัลยาณมิตร สองวันที่เป็นดังครอบครัวเดียวกัน ไม่มีช่องว่างระหว่างวัย หรือช่องว่างของนักวิชาการกับคนทำงาน การสร้างความรู้ต่างล้วนมาจากการปฏิบัติ ซึ่งเป็นความรู้ที่สำคัญที่ทำให้มนุษย์เกิดสภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเจริญงอกงามในวิถี ภาคประชาชนคนตัวเล็กๆ ที่อาสาทำงานขับเคลื่อนระบบหลักประกันสุขภาพ ไม่มาช่วยไม่ได้หรอกค่ะ เรื่องดีดีต้องมาเรียนรู้ร่วมด้วย กระบวนการเรียนรู้ภาคประชาชนในสองวัน (29-30 เมษายน)

กลไกภาคประชาชนนำบทเรียนที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการปี 2562 ภายใต้การมีวิชาการแบล็คอัฟ มาสู่การวางแผนขับเคลื่อนในโครงการปี 2563 วิชาการจะมาสนับสนุนถึงที่มาของโครงการการวัดและประเมินผลที่ได้ฝึกฝนนำมาสู่การใช้ข้อมูลในการพัฒนางานต่อ ชื่นชมพลังของเครือข่ายภาคประชาชนในการขับเคลื่อนการจัดการเรื่องร้องเรียน 50(5) ภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพ(UC) ครอบคลุม 8 จังหวัด ของ สปสช.เขต 4 การตัดสินใจมาร่วมงานด้วยอย่างมีความเป็นอิสระนี้ทำให้เกิดปิติสุขเล็กๆ ในใจตนเอง เป็นอาการของสภาวะแห่งความอึดอ้อมที่เห็นการเปลี่ยนแปลงทางกระบวนการปัญญาวิถีคิดวิธียมอง ที่อาศัยการแบ่งปัน บอกเล่า และที่สำคัญการเรียนรู้ผ่านการสะท้อนคิด (Reflective Learning) เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงชัดเจน บุคลากร สปสช.เขต 4 พยายามที่จะสร้างการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงให้เกิดขึ้นของการทำงานภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพ ปิด GAP ที่มีเท่าที่ทำได้ อดทนต่อสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงแปรเปลี่ยนความกดดันเป็นโอกาสของการเรียนรู้ ในคำคืนวันแรกที่เปิดวงเรื่องเล่าเร้าพลัง เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้มองความคิดความรู้สึก และทัศนคติที่คนทำงานภาคประชาชนในภารกิจหน่วยรับเรื่องร้องเรียน 50(5) มีความตั้งใจทำและพัฒนาตนเองจากประสบการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น

ดิฉันเอง(ดร.นิภาพร)ก็เพียงส่วนหนึ่งเล็กๆ ของการเรียนรู้ร่วมไปด้วย ภาพฝันที่อยากเห็น "ตำบลหลักประกันสุขภาพ" และ "นักพัฒนาสื่อสาร มดx-model" ที่เป็นไอเดียปังแว๊ป จากการเรียนรู้และถอดบทเรียนนี้ เชื่อว่าจะค่อยๆ ก่อตัวเป็นภาพที่ชัดเจนเกิดขึ้น รอกำหนดภาพภายใต้ความเป็น "กลไกภาคประชาชน" ที่นำโดย คุณเดือนใจ สมานมิตรและทีมจะช่วยกันก่อร่างสร้างงานนี้ให้สำเร็จและเกิดการเรียนรู้ยิ่งๆ ขึ้นไป

เรื่องที่ 4 เรื่องเปรียบเทียบผลของการใช้สื่อ online กับ Paper ต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้ สิทธิหลักประกันสุขภาพ

ผลการเปรียบเทียบการใช้สื่อ online ได้แก่ เฟสบุค แพนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี กับ Paper ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ วารสาร พบว่าการสื่อสารโดยสื่อสิ่งพิมพ์ เป็นการสื่อสารทางเดียว ซึ่งเมื่อผู้อ่านสื่อสิ่งพิมพ์มีความไม่เข้าใจหรือมีข้อสงสัย อาจจะไม่ได้รับการตอบรับหรือตอบข้อสงสัยในทันที ในขณะที่สื่อ online สามารถตอบโต้ได้ทันที จากการศึกษาการสื่อออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุค แพนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี และไลน์แอด สปสช.เขต 4 สระบุรี เป็นการสื่อสารแบบสองทาง และสามารถสื่อสารกับประชาชน หรือผู้ที่ต้องการสอบถามเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพได้อย่างทันที และมีความมั่นใจ

จากการเก็บข้อมูลพบว่า มีผู้ใช้สื่อออนไลน์ สอบถามช่องทางเฟสบุค แพนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี ทั้งกล่องข้อความและการคอมเม้นใต้โพสต์ จำนวน 350 ครั้ง และไลน์แอด สปสช.เขต 4 จำนวน 120 ครั้ง (ตุลาคม 61-มีนาคม 2562) ระยะเวลา 6 เดือน ส่วนการใช้สื่อสิ่งพิมพ์ มีผู้ใช้สื่อสิ่งพิมพ์โทรเข้ามาสอบถาม จำนวน 55

ครั้ง โดยการเก็บข้อมูลการรับรู้ที่ใช้สื่อสิ่งพิมพ์จากการโทรเข้ามาสอบถาม และเข้ามาติดต่อสอบถามที่ สปสช.เขต 4 สระบุรี จำนวน 35 คน นอกจากนี้ยังนับการเข้าถึงของการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก แฟนเพจ สปสช.เขต 4 สระบุรี พบว่ามีการเข้าถึงโพสต์ เฉลี่ยเดือนละ 4,408 คน การมีส่วนร่วมกับโพสต์ เฉลี่ยเดือนละ 534 ส่วนการเข้าถึงไลน์ แอด สปสช.เขต 4 จากจำนวนผู้ติดตาม 1,223 คน และมียอดผู้เข้าถึง จำนวน 622 คน

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี ผ่านกระบวนการวิจัย(R2R) 4 เรื่อง พบว่า แต่ละกระบวนการมีความแตกต่างกันจึงมีผลต่อการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เมื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการศึกษา จากกระบวนการ สามารถนำการวิเคราะห์ปัญหามาใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ส่วนช่องทางที่สื่อสารแล้วทำให้ประชาชนรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มากที่สุด คือ สื่อบุคคล รองลงมาคือ โทรทัศน์ การใช้กลไกภาคประชาชนร่วมกับบอสม.มีผลต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิของประชาชนทำให้คนในชุมชนรับรู้มากขึ้น เนื่องจาก คนในชุมชนดูแลกันเองส่งผลต่อความยั่งยืนและสามารถบอกต่อกันเองได้ในชุมชน ส่วนการใช้สื่อออนไลน์ทำให้มีการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้สอบถาม จาก 4 กระบวนการดังกล่าวนี้ นำไปสู่การวางแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.หน่วยงานควรสร้างเครือข่ายด้านข้อมูลข่าวสารขององค์ภาคีสุขภาพต่างๆ เพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และเข้าถึงข้อมูลมากขึ้น
2. การผลิตสื่อเพื่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์กับประชาชน ที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มรับรู้และเข้าใจได้มากขึ้น

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. วางแผนการดำเนินงานสร้างการรับรู้สิทธิและหน้าที่ของระบบหลักประกันสุขภาพเขต 4 สระบุรี
2. ออกแบบด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ สร้างการรับรู้ต่อภาคีเครือข่ายภาคประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรีประกอบด้วย ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน หน่วยรับเรื่องร้องเรียนอื่นที่เป็นอิสระ เครือข่าย 9 ด้าน อสม. เป็นต้น

ปัจจัยความสำเร็จของการศึกษา

1. ความมุ่งมั่นของทีมและองค์กรภาคีเครือข่ายภาคประชาชน ที่ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินงานสร้างการรับรู้เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการ มีความตระหนักและตื่นตัวที่จะช่วยกันดำเนินการกันเองต่อการจัดกระบวนการสร้างการรับรู้สิทธิและหน้าที่ในระบบหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ชุมชนกันเอง
2. ผู้บริหาร/สำนักงานให้ความสำคัญต่อการสร้างการรับรู้ที่มีผลต่อการคุ้มครองสิทธิประชาชนโดยการสนับสนุนงบประมาณอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การสนับสนุนที่ได้รับ

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการดำเนินงานตามโครงการสร้างการรับรู้ขององค์กรภาคีเครือข่ายภาคประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ
2. เครือข่ายภาคประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพ เขต 4 ให้ความร่วมมือและตระหนักในการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนในพื้นที่โดยสามารถออกแบบวิธีการได้ด้วยตนเอง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี ผศ.ดร.สิริมา มงคลสัมฤทธิ์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดร.นพ.สุธีร์ รัตนะมงคลกุล ภาควิชาเวชศาสตร์สังคม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และดร.นิภาพร ลครวงศ์ พยาบาลวิชาชีพ ชำนาญการ รพ.ยโสธร รวมทั้งกลุ่มเป้าหมายทุกท่าน ที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานในครั้งนี้ ได้มีโอกาสนำเสนอในรูปแบบวิชาการ ที่เป็นปัญหาจากหน่วยงานสู่การพัฒนาในระดับพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

1. รัฐ กันภัยและคณะ,การรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดภาคตะวันตกตอนกลาง,2558
2. แววลี วรสุนทรารมณ,การสื่อสารทางการตลาดที่มีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์อาคารชุดพักอาศัยระดับกลางถึงระดับบนในเขตกรุงเทพมหานคร,2559
3. พรพิทักษ์ แม่นศิริ,หลักและกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ 4.0,2561

แบบสอบถามแสดงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

คำชี้แจง : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี ขอความร่วมมือจากทุกท่านให้ข้อมูลตามแบบสอบถามนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากทุกท่านไปใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดประชุม ครั้งต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป , **ส่วนที่ 2** ระดับความเข้าใจเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพ **ส่วนที่ 3** ท่านต้องการเห็นสื่อในลักษณะใดเพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ()น้อยกว่า 15 ปี () 15-20 ปี () 21-25 ปี () 26-35 ปี () 36-45 ปี () 46-60 ปี () 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ()ประถมศึกษา ()มัธยมศึกษา ()ระดับอนุปริญญา ()ปริญญาตรี ()สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ ()รับจ้าง ()เกษตรกร ()ธุรกิจส่วนตัว ()นักบวช ()อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ระดับความเข้าใจเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพ

ประเด็นการรับรู้	ระดับความคิดเห็น (1 = น้อยที่สุด 5 = มากที่สุด)				
	1	2	3	4	5
1. คนไทยที่ไม่ใช่ CSMBBS / SSS มีสิทธิ UC					
2. UC เป็นสิทธิตามกฎหมาย					
3. สิทธิกรณีอุบัติเหตุ/เจ็บป่วยฉุกเฉิน					
4. จำนวนครั้งการขอเปลี่ยนหน่วยบริการ					
5. มาตรา 41					
6. รับบริการที่หน่วยบริการประจำก่อนทุกครั้ง					
7. ใช้บัตร ปชช.แทนบัตรทอง					
8. สายด่วน 1330*					

ส่วนที่ 3 ท่านต้องการเห็นสื่อประเภทใดเพื่อความน่าสนใจ

- () ละครสั้น () สปอตทีวี () การถ่ายทอดสด
- () สปอตวิทยุ () การให้ความรู้แบบบรรยาย () สื่อสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ/ โปสเตอร์/วารสาร/จดหมายข่าว/สติ๊กเกอร์
- () youtube /เฟสบุค () เว็บไซต์ข่าวออนไลน์ () สื่อกิจกรรม event/บูท
- () สื่อบุคคล ครู พระสงฆ์ อสม. ผู้นำชุมชน () เสียงตามสาย

ส่วนที่ 4 ท่านต้องการเห็นเนื้อหาการนำเสนอผ่านสื่อในลักษณะใดเพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น

- () เนื้อหาถ่ายทอดเหตุการณ์จากผู้ให้สิทธิจริง () ผู้นำชุมชน/ประชาชนชาวบ้านนำเนื้อหาในภาษาที่เข้าใจง่ายเล่าสู่กันฟัง
- () เนื้อหาสั้นผ่านการตูน () เนื้อหาสั้นในรูปแบบ Infographic
- () เนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่รับรู้สื่อ

<https://docs.google.com/forms/d/1htIeQb8RGVq-9Rc00wmdqy2mzsafgaDMAqOg-TeC5LZQ/edit> แบบสอบถามการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ในเขต 4 สระบุรี ด้วยกูเกิ้ลฟอร์ม ออกแบบเป็นรายจังหวัด มีข้อมูลในระดับอำเภอ ใช้สำหรับประเมินผลการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของกลไกภาคประชาชน ตัวอย่างที่ยกมาให้ดู เป็นของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถามการรับรู้ ปี 2562 จ.อยุธยา

คำถาม การตอบกลับ 165

ส่วนที่ 1 จาก 2

แบบสอบถามการรับรู้ สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2562 จังหวัดอยุธยา

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง () หรือเติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

1.1 อายุ *

ข้อความคำตอบสั้นๆ

1.2 ระบุอำเภอที่ท่านอาศัยอยู่ *

- ท่าเรือ
- นครหลวง
- บางซ้าย
- บางไทร
- บางบาล
- บางปะหัน
- บางปะอิน

1.3 ระดับการศึกษา *

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- อนุปริญญา/ปวส.
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 อาชีพ *

- รับราชการ
- ธุรกิจส่วนตัว
- เกษตรกร
- รับจ้าง

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจการรับรู้

คำอธิบาย (ระบุหรือไม่ก็ได้)

2.1 ท่านรู้จักสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สปสช.) ที่ดูแลสิทธิบัตรทอง หรือไม่ *

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.2 ท่านรู้จัก สายด่วน สปสช.1330 หรือไม่ *

- รู้

2.2 ท่านรู้จัก สายด่วน สปสช.1330 หรือไม่ *

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.3 ท่านรู้จักแอปพลิเคชัน “ก้าวใหม่ สปสช.” หรือไม่ *

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.4 ท่านรู้จักสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ/สิทธิบัตรทอง/สิทธิ 30 บาท หรือไม่ *

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.5 ท่านรู้หรือไม่ว่าสามารถตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลที่สายด่วน 1330 ได้ด้วยตนเอง *

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.6 ท่านรู้หรือไม่ว่าสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลประจำตัวที่ลงทะเบียนไว้ได้ปีละไม่เกิน 4 ครั้ง

2.7 ท่านรู้หรือไม่ว่าเมื่อป่วยด้วยโรคที่ต้องผ่าตัดหรือมีค่าใช้จ่ายสูงสามารถใช้สิทธิบัตรทองได้

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.8 ท่านรู้หรือไม่ว่าผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถใช้สิทธิรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคได้

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.9 ท่านรู้หรือไม่ว่าผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยตัวเองไม่ได้ที่ติดบ้านติดเตียง สิทธิบัตรทองสามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพต่อเนื่องระยะยาวที่บ้านได้

2.9 ท่านรู้หรือไม่ว่าผู้สูงอายุที่เจ็บป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ที่ติดบ้านติดเตียง สิทธิบัตรทอง สามารถได้รับการดูแลด้านสุขภาพต่อเนื่องระยะยาวที่บ้านได้

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

2.10 ท่านรู้หรือไม่ว่ากองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือกองทุนฯ อบต.,เทศบาล มีบทบาทในการสร้างเสริมสุขภาพ

- รู้
- ไม่รู้
- ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 3 ท่านคิดว่าท่านจะสามารถสร้างเครือข่ายในเรื่องสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
อย่างไรบ้าง

รหัสประจำตัวการส่งบทความ (Running Number) : 340

เรื่อง ผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

ผู้วิจัย นางสาวสุนันท์ ภูธร สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี
 นางสาววาณี จาตะวงษ์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี
 นายจักรินทร์ ฆ้องวงษ์ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี

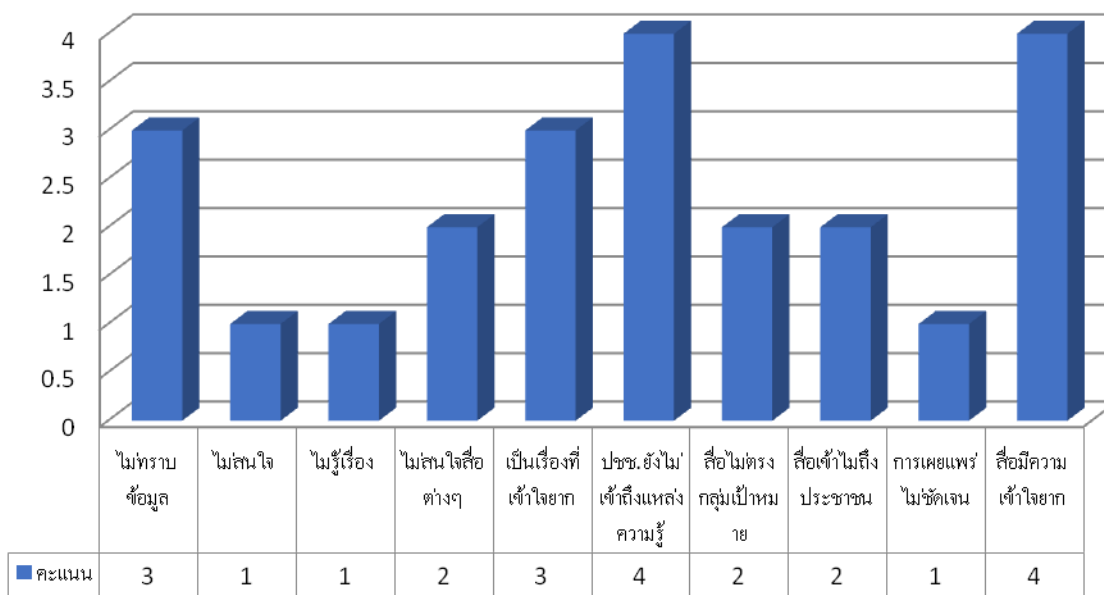
วัตถุประสงค์

1. เพื่อการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี
2. เพื่อศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ เขต 4 สระบุรี ประกอบด้วย 1. ช่องทางการสื่อสารต่อการรับรู้สิทธิ 2. ผลของการใช้กลไกของภาคประชาชนร่วมกับ อสม.ต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพของประชาชน 3. ผลของสื่อต่อความชัดเจนในการเผยแพร่ความรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

สรุปผลการศึกษา

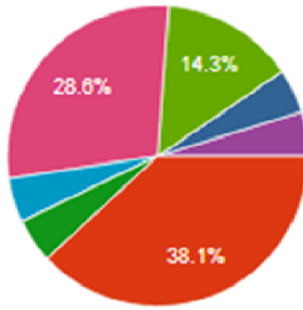
จากการศึกษาผลของการพัฒนาคุณภาพกระบวนการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 4 สระบุรี ผ่านกระบวนการวิจัย(R2R) 4 เรื่อง พบว่า แต่ละกระบวนการมีความแตกต่างกันจึงมีผลต่อการรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เมื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์ผลการศึกษา สามารถนำการวิเคราะห์ปัญหามาใช้ประโยชน์ในการผลิตสื่อให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ส่วนช่องทางที่สื่อสารแล้วทำให้ประชาชนรับรู้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มากที่สุด คือ สื่อบุคคล รองลงมาคือ โทรทัศน์ การใช้กลไกภาคประชาชนร่วมกับอสม.มีผลต่อการเข้าถึงการรับรู้สิทธิของประชาชนทำให้คนในชุมชนรับรู้มากขึ้น เนื่องจาก คนในชุมชนดูแลกันเองส่งผลต่อความยั่งยืนและสามารถบอกต่อกันเองได้ในชุมชน ส่วนการใช้สื่อออนไลน์ทำให้มีการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้สอบถาม จาก 4 กระบวนการดังกล่าวนี้ นำไปสู่การวางแผนขับเคลื่อนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาต่อไป

กราฟแสดงปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่รับรู้สิทธิ



ระดับความน่าสนใจของสื่อแต่ละประเภท

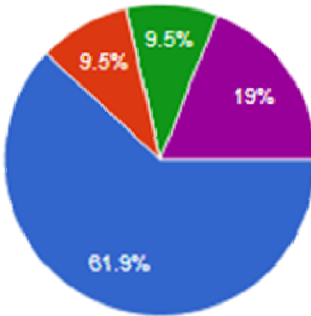
ความน่าสนใจของสื่อแต่ละประเภท : ส่วนใหญ่มีความสนใจสื่อประเภทสปอตทีวีมากที่สุด ร้อยละ 38.1 รองลงมาคือ youtube/ เฟสบุค ร้อยละ 28.6 และเว็บไซต์ข่าวออนไลน์ ร้อยละ 14.3



- สปอตทีวี
- youtube / เฟสบุค
- เว็บไซต์ข่าวออนไลน์
- เนื้อหาในรูปแบบ Infographic
- เนื้อหาการ์ตูนที่ดูสมจริง
- เนื้อหาการ์ตูน
- เนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่รับรู้อีโอ

เนื้อหาสำหรับผลิตสื่อที่เข้าใจง่าย

ลักษณะของเนื้อหาสำหรับผลิตสื่อที่เข้าใจง่าย : พบว่ากลุ่มเป้าหมายต้องการสื่อที่มีลักษณะเนื้อหาการถ่ายทอดเหตุการณ์จากผู้ให้สิทธิจริง มากที่สุด ร้อยละ 61.9 รองลงมาคือเนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่รับรู้อีโอ ร้อยละ 19



- เนื้อหาการ์ตูนที่ดูสมจริง
- เนื้อหาที่แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่รับรู้อีโอ
- เนื้อหาในรูปแบบ Infographic
- เนื้อหาการ์ตูนที่ดูสมจริง

ภาพประกอบ





สปสช.เขต 4 สระบุรี
@saraburi.nhso.go.th

หน้าหลัก

เกี่ยวกับ

รูปภาพ

เนื่องในโอกาสพระราชพิธีบรมราชาภิเษก
พุทธศักราช 2562
ขอพระองค์ทรงพระเจริญ

ด้วยเกล้าด้วยกระหม่อม

ข้าพระพุทธเจ้า คณะผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ



👁 ดูใจ 👤 ติดตาม ➦ แชร์ ...

📧 ส่งข้อความ