

ผลการสังเคราะห์ประเด็นสำคัญความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ
พ.ศ. 2555

Important Issues : Health Systems Confidence, 2012

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษาเรื่องความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของคนไทย เริ่มต้นจากการเห็นความสำคัญของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ในการประเมินระบบสุขภาพในมุมมองของประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นการวัดระบบสุขภาพโดยใช้การรับรู้ หรือความรู้สึกของประชาชน เพื่อใช้ประกอบการประเมินระบบสุขภาพตามตัวชี้วัดระบบสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองของประชาชน แทนที่จะเป็นการประเมินจากมุมมองของผู้จัดบริการสุขภาพแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยในการประเมินความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพนั้น เป็นการวัดความเชื่อมั่น ไม่ใช่วัดความพึงพอใจต่อระบบสุขภาพ ดังนั้นประชาชนผู้ประเมินไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ตรง เพียงแต่สามารถใช้ข้อมูลต่างๆที่รับรู้มา เพื่อประมวลเป็นความรู้สึกเชื่อมั่นต่อประเด็นต่างๆเท่านั้น

ในระยะแรก ได้มีการศึกษาและพัฒนาดัชนีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ โดยได้จัดทำเป็นแบบสอบถามสำหรับการสำรวจความเห็นของประชาชน ในปีพ.ศ. 2553 โดยได้แบ่งประเด็นคำถามออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ ระบบการสร้างเสริมสุขภาพ ระบบการป้องกันและควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ ระบบการบริการสาธารณสุขและการควบคุมคุณภาพ และระบบการคุ้มครองผู้บริโภค และแบ่งคำถามเป็น 2 ส่วนคือการเปรียบเทียบกับอดีต 6 เดือนที่ผ่านมา และการคาดการณ์อนาคต 6 เดือนข้างหน้า โดยในส่วนของ การคาดการณ์อนาคต มีการเพิ่มคำถามเกี่ยวกับธรรมาภิบาลเข้าไปด้วย ผลของการสำรวจครั้งแรกเป็นเครื่องสะท้อนถึงเปลี่ยนแปลงความเชื่อมั่นในเชิงเปรียบเทียบ ว่าดีขึ้นหรือแย่ลง แต่อย่างไรก็ดี จากการสำรวจความเชื่อมั่นในระยะแรก พบว่ายังมีข้อจำกัดหลายประการเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ประเมิน ทั้งในเชิงประเด็นที่ประเมิน และในเชิงวิธีการประเมิน โดยในปีพ.ศ. 2554 ได้เริ่มมีการทบทวนและจัดทำเครื่องมือวัดความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสุขภาพขึ้นมาใหม่ โดยปรับจากระยะแรก ประกอบกับการระดมความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และการสำรวจความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีการปรับมิติที่ใช้ประเมินเป็น 4 มิติ ได้แก่ มิติบริการสุขภาพ มิติส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค มิติคุ้มครองผู้บริโภค และมิติธรรมาภิบาลระบบสุขภาพ

จากมิติที่ใช้ประเมินทั้ง 4 มิติ มีการจำแนกเป็นประเด็นย่อยในแต่ละมิติ พร้อมจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการสำรวจความเชื่อมั่นของประชาชน โดยคำถามที่ใช้ถามประชาชน จะเป็นการถามความเชื่อมั่นในปัจจุบัน โดยไม่เปรียบเทียบกับอดีตและไม่คาดการณ์อนาคต จึงช่วยให้สามารถนำผลการสำรวจที่ได้ ไปเปรียบเทียบในเชิงแนวโน้มได้ เมื่อมีการสำรวจด้วยเครื่องมือเดียวกันนี้ในอนาคต และสามารถนำมาสรุปในรูปของคะแนนความเชื่อมั่นในแต่ละมิติ และในภาพรวมได้ ทั้งนี้คะแนนความเชื่อมั่นจะมีค่าตั้งแต่ 1-4 โดยคะแนน 2.5 จะเป็นค่าที่ใช้แบ่งระหว่าง เชื่อมั่น กับ ไม่เชื่อมั่น

ในปีพ.ศ. 2555 สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ได้สนับสนุนให้สำนักงานสถิติแห่งชาติ ทำการสำรวจความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของประชาชน ซึ่งผลการสำรวจได้มีการนำเสนอและเผยแพร่ไปแล้ว โดยเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงการสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการสำรวจดังกล่าว เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และสามารถจับใจความสำคัญเพื่อการปรับปรุงแก้ไขระบบสุขภาพให้ประชาชนแต่ละกลุ่มมีความเชื่อมั่นต่อไป

สรุปประเด็น ความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพของคนไทย

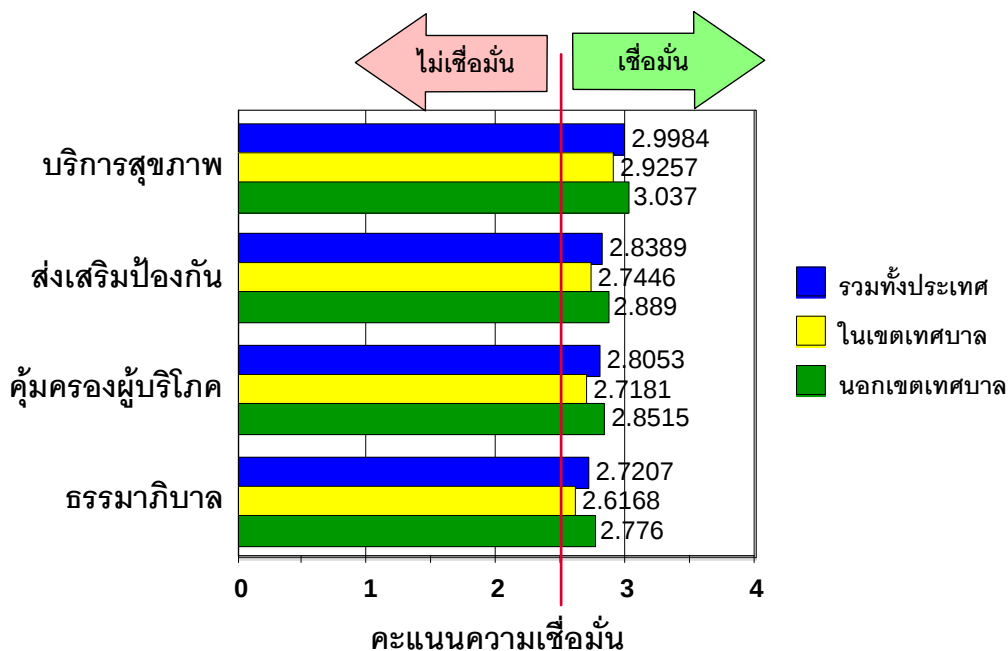
1. คนไทยเชื่อมั่นบริการสุขภาพ มากที่สุด เชื่อมั่นธรรมาภิบาลน้อยที่สุด และคนนอกเขตเทศบาล เชื่อมั่นระบบสุขภาพมากกว่าคนในเขตเทศบาล

ทั้ง 4 มิติของระบบสุขภาพไทย ได้รับความเชื่อมั่นจากคนไทย โดยบริการสุขภาพ ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ การส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค และการคุ้มครองผู้บริโภค โดยประเด็นธรรมาภิบาล ได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด ทั้งนี้คนที่อาศัยนอกเขตเทศบาล มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ มากกว่าคนที่อาศัยในเขตเทศบาล ในทุกมิติของระบบสุขภาพ

ความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพไทย โดยเฉลี่ยแล้วจะอยู่ในระดับปานกลาง หรือคะแนนอยู่ในช่วง 2.5-3 (จากคะแนนเต็ม 4) ทั้งนี้เหตุที่ความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ อยู่ในระดับที่สูงกว่ามิติอื่น อาจเกิดจากการเข้าถึงบริการที่ดีขึ้น จากการมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และจากการพัฒนาสถานบริการสุขภาพในทุก ระดับ ในขณะที่งานส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ประชาชนอาจจะยังไม่รู้สึกถึงผลการดำเนินงานที่เด่นชัด และสำหรับงานคุ้มครองผู้บริโภค ก็ยังคงมีปัญหาบางอย่างให้พบเห็นอยู่ รวมทั้งประเด็นธรรมาภิบาลของหน่วยงานสุขภาพ ที่ประชาชนบางส่วนยังคงมีความไม่มั่นใจมากที่สุด เมื่อเทียบกับมิติอื่น

เหตุที่คนนอกเขตเทศบาล มีความเชื่อมั่นมากกว่าคนในเขตเทศบาล อาจเกิดจากระดับความคาดหวังของคนในเขตเทศบาล ที่มีสูงกว่าคนนอกเขตเทศบาล หรืออาจจะเกิดการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้เกิดการเปรียบเทียบ หรือเกิดการรับรู้ปัญหาต่างๆในระบบสุขภาพ ที่กว้างขวางกว่าคนที่อยู่นอกเขตเทศบาล

ภาพที่ 1 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบในเขตและนอกเขตเทศบาล

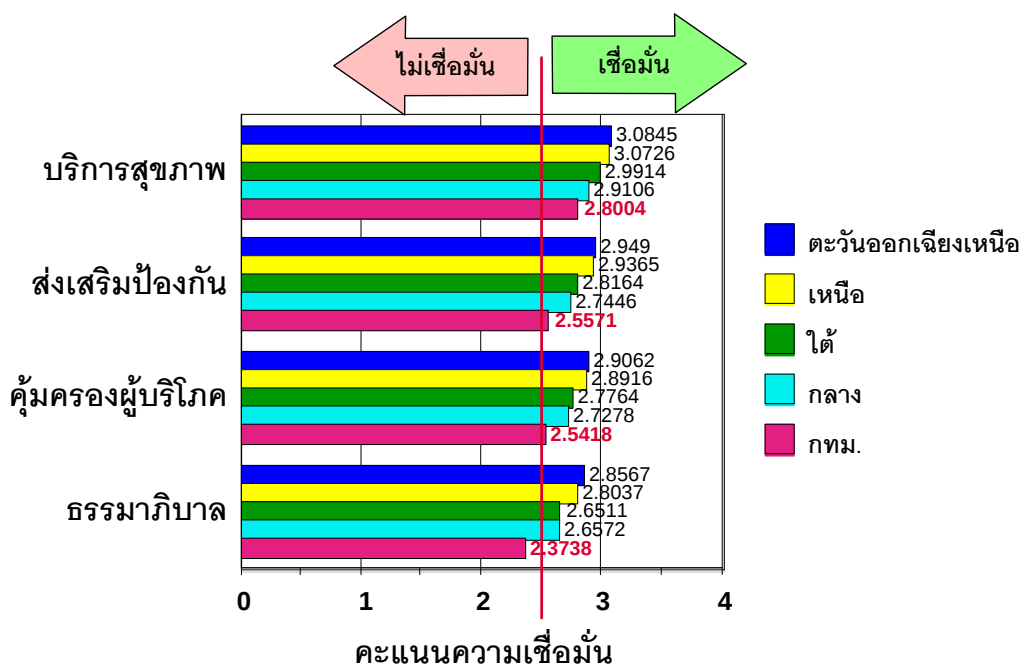


2. คนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เชื่อมั่นระบบสุขภาพ มากที่สุด ในขณะที่คนในกรุงเทพฯ เชื่อมั่นระบบสุขภาพน้อยที่สุด

ในทุกมิติของระบบสุขภาพ คนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ภาคเหนือ ตามด้วยภาคใต้ และภาคกลาง ตามลำดับ โดยคนในกรุงเทพฯ มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อยที่สุด ทั้งนี้ในมิติส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค และการคุ้มครองผู้บริโภค คนกรุงเทพฯ ให้ความเชื่อมั่นที่ค่อนข้างน้อย (คะแนน 2.54-2.55) ซึ่งถือว่าเกินเกณฑ์ตัดสินความเชื่อมั่น (2.5) มาเพียงเล็กน้อย และโดยเฉพาะประเด็นธรรมาภิบาล ที่คนกรุงเทพฯ ไม่เชื่อมั่น (คะแนน 2.37 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 2.5) นับเป็นมิติเดียวที่ไม่ได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายภาค

เหตุที่คนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ในขณะที่คนกรุงเทพฯ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด น่าจะมาจากสาเหตุที่คล้ายคลึงกับการเปรียบเทียบระหว่างคนในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล เนื่องจากคนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคาดหวังต่อระบบสุขภาพที่น้อยกว่าคนในภาคอื่น โดยระดับเศรษฐกิจสังคมของพื้นที่ อาจจะมีผลต่อระดับของความคาดหวังดังกล่าว ดังนั้นในสังคมที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย อย่างเช่นในเขตเมือง รวมทั้งในสังคมที่คนส่วนใหญ่มีทางเลือกหรือมีอิสระทางความคิด จึงมีแนวโน้มที่ความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพที่เป็นอยู่ จะต่ำกว่าคนในสังคมที่อยู่ห่างไกลจากข่าวสารหรือปราศจากทางเลือกอื่น ที่จะใช้เป็นเครื่องเปรียบเทียบหรือตัดสิน

ภาพที่ 2 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 5 ภาค

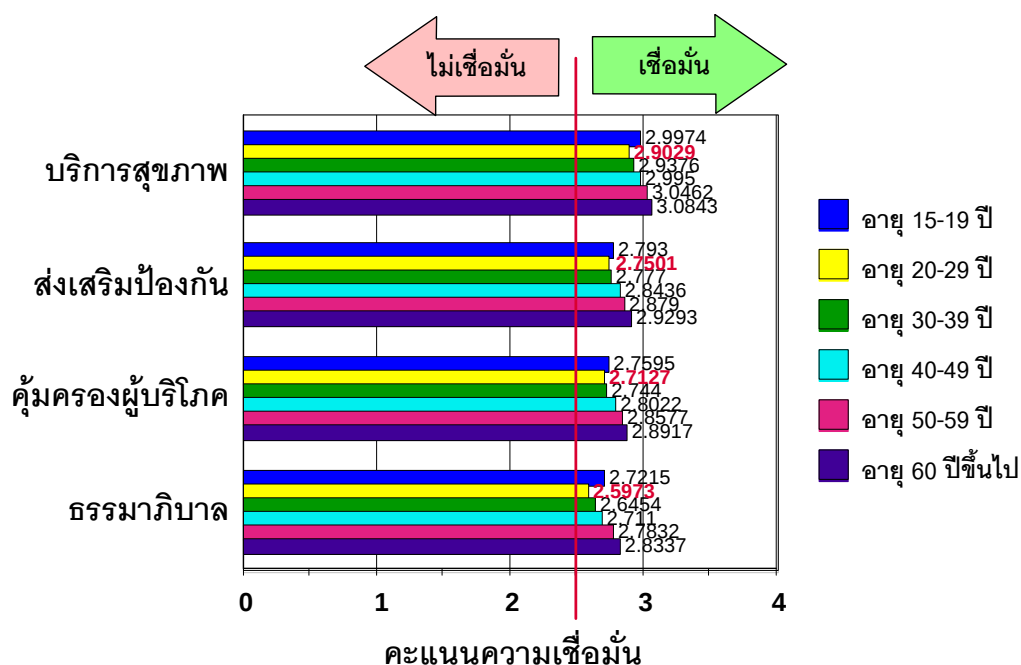


3. ผู้สูงอายุ เชื่อมั่นระบบสุขภาพ มากที่สุด ในขณะที่กลุ่มอายุ 20-29 ปี เชื่อมั่นระบบสุขภาพ น้อยที่สุด

ในทุกมิติของระบบสุขภาพ ผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพมากที่สุด และความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ มีแนวโน้มลดลงตามอายุ โดยอายุ 20-29 ปี มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อยที่สุด ในขณะที่อายุ 15-19 ปี มีความเชื่อมั่นที่มากกว่าอายุ 20-29 ปี

เหตุที่กลุ่มผู้สูงอายุ มีความเชื่อมั่นมากที่สุด ในขณะที่คนในวัยทำงานอายุ 20-29 ปี มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด น่าจะมาจากความคาดหวังต่อระบบสุขภาพในประชากรแต่ละรุ่น ซึ่งโดยแนวโน้มแล้ว คนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะที่กำลังอยู่ในวัยทำงาน ก็มักจะมี ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นไปตามยุคสมัย ในขณะที่ประชากรในรุ่นถัดไป ที่มีอายุสูงขึ้น ก็อาจจะมีความคาดหวังที่น้อยกว่า หรือมีประสบการณ์ในอดีตที่นำมาเปรียบเทียบกับปัจจุบันแล้ว พบว่าระบบสุขภาพในปัจจุบันมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่สำหรับกลุ่มวัยรุ่นอายุ 15-19 ปี ซึ่งอาจจะยังไม่มีประสบการณ์ตรงต่อการใช้บริการสุขภาพ หรือยังไม่ประสบกับปัญหาต่างๆในระบบสุขภาพ จึงยังมียุทธมมองต่อระบบสุขภาพที่ดีกว่าอายุ 20-29 ปี ที่มีประสบการณ์ตรงและเริ่มประสบกับปัญหาต่างๆในระบบสุขภาพบ้างแล้ว

ภาพที่ 3 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 6 กลุ่มอายุ

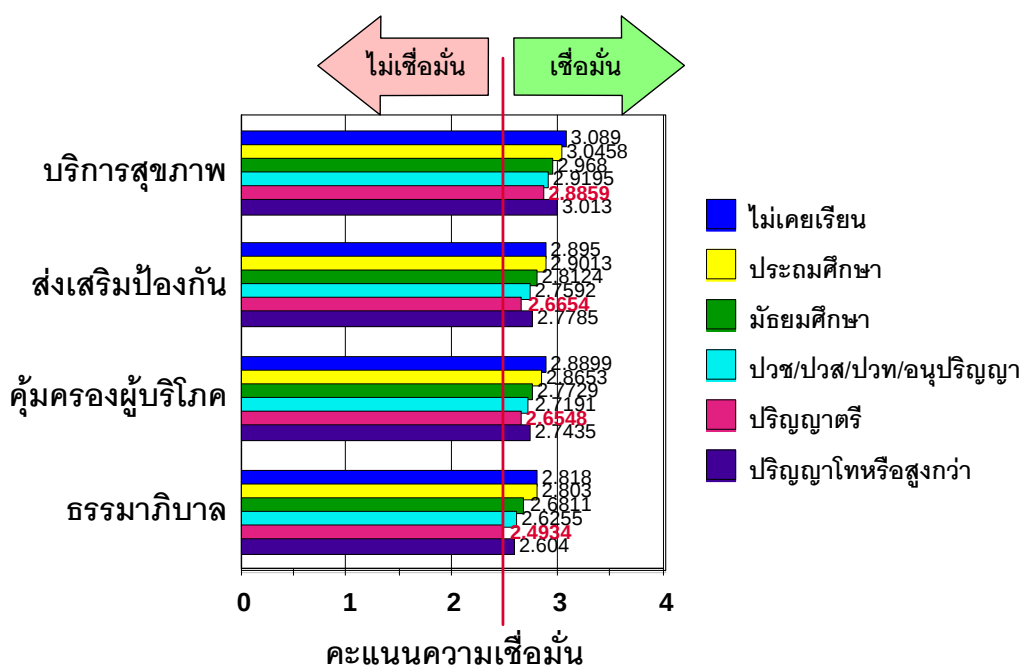


4. คนที่จบปริญญาตรี เชื่อมั่นระบบสุขภาพ น้อยที่สุด ในขณะที่คนที่ไม่เคยเรียนและคนที่จบประถมศึกษา เชื่อมั่นระบบสุขภาพ มากที่สุด

ในทุกมิติของระบบสุขภาพ คนที่จบปริญญาตรี มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อยที่สุด ในขณะที่คนที่ไม่เคยเรียนและคนที่จบประถมศึกษา เป็น 2 อันดับแรกที่มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพมากที่สุดในทุกมิติ ทั้งนี้ระดับความเชื่อมั่นลดลงตามระดับการศึกษาที่เพิ่มขึ้น ยกเว้นระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่มีความเชื่อมั่นที่เพิ่มขึ้นจากระดับปริญญาตรี

เหตุที่กลุ่มที่ไม่เคยเรียนและกลุ่มที่จบประถมศึกษา มีความเชื่อมั่นมากที่สุด น่าจะมาจากความคาดหวังต่อระบบสุขภาพในประชาชนในกลุ่มนี้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้สูงอายุหรืออยู่ในชนบทห่างไกล ที่มีความคาดหวังต่อระบบสุขภาพที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาที่สูงขึ้น ที่มักจะเป็นคนรุ่นใหม่ หรืออาศัยอยู่ในเมือง โดยเฉพาะกลุ่มที่จบปริญญาตรี ที่มีความรู้และได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆ หรือมีประสบการณ์ตรงในการใช้บริการสุขภาพ ทำให้มีความคาดหวังที่สูงกว่ากลุ่มอื่น แต่สำหรับกลุ่มที่จบปริญญาโทหรือสูงกว่า ที่มีความเชื่อมั่นที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีนั้น อาจจะมีข้องเกี่ยวกับสถานะทางสังคมหรืออาชีพ ที่คนในกลุ่มนี้ มักจะมีโอกาสทางอาชีพหรือหลักประกันสุขภาพที่สูงกว่ากลุ่มอื่น เช่น เป็นข้าราชการหรือพนักงานของรัฐ

ภาพที่ 4 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 6 ระดับการศึกษา

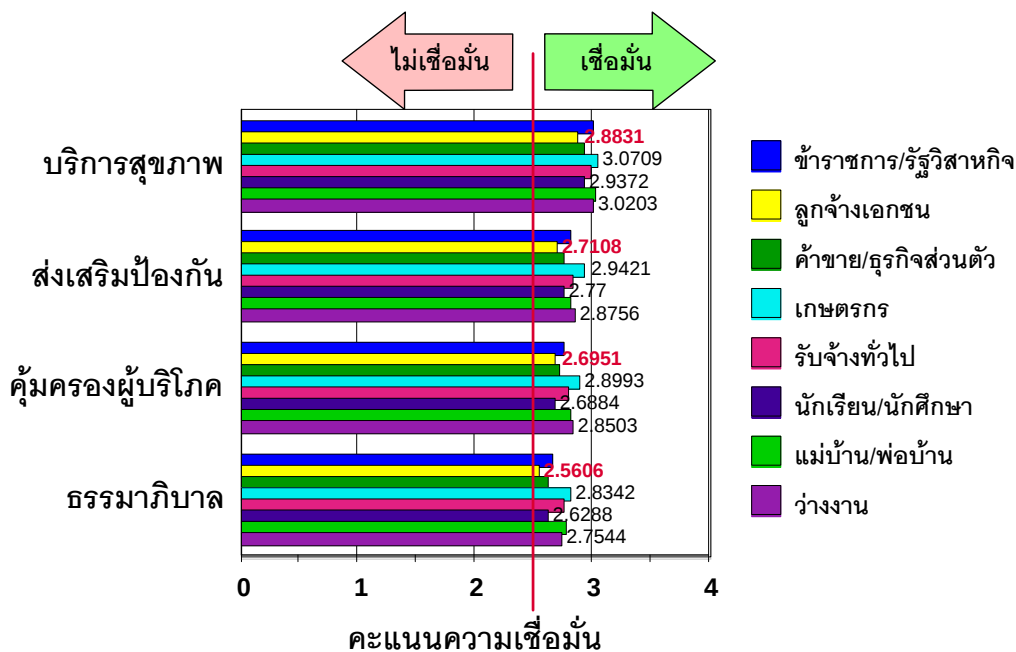


5. เกษตรกร เชื่อมันระบบสุขภาพ มากที่สุด ในขณะที่พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน เชื่อมันระบบสุขภาพ น้อยที่สุด

ในทุกมิติของระบบสุขภาพ เกษตรกร มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มแม่บ้าน/พ่อบ้าน กลุ่มที่ว่างงาน กลุ่มรับจ้างทั่วไป และกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ในขณะที่กลุ่มนักเรียนนักศึกษา และกลุ่มค้าขายหรือทำธุรกิจส่วนตัว มีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อย โดยกลุ่มพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน มีความเชื่อมั่นระบบสุขภาพน้อยที่สุดในเกือบทุกมิติ

เหตุที่กลุ่มเกษตรกร มีความเชื่อมั่นมากที่สุด น่าจะมาจากความคาดหวังต่อระบบสุขภาพของประชาชนในกลุ่มนี้ ซึ่งส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชนบท ที่มีความคาดหวังต่อระบบสุขภาพที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีอาศัยอยู่ในเมือง โดยอาชีพต่าง ๆ นั้น อาจ会有ความสัมพันธ์กับหลักประกันสุขภาพที่มีของแต่ละกลุ่ม โดยรวมแล้วกลุ่มอาชีพที่ใช้หลักประกันสุขภาพประเภทหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เช่น เกษตรกร รับจ้างทั่วไป แม่บ้าน ว่างงาน) และสวัสดิการข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีแนวโน้มที่จะมีความเชื่อมั่นที่สูงกว่าสิทธิประกันสังคม (เช่น พนักงานหรือลูกจ้างเอกชน) และประกันสุขภาพเอกชนหรือไม่ใช้หลักประกัน (เช่น ธุรกิจส่วนตัว) ความแตกต่างระหว่างอาชีพ ส่วนหนึ่งจึงอาจจะเกี่ยวเนื่องกับมุมมองของคนในแต่ละประเภทของหลักประกันสุขภาพ

ภาพที่ 5 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 8 กลุ่มอาชีพ

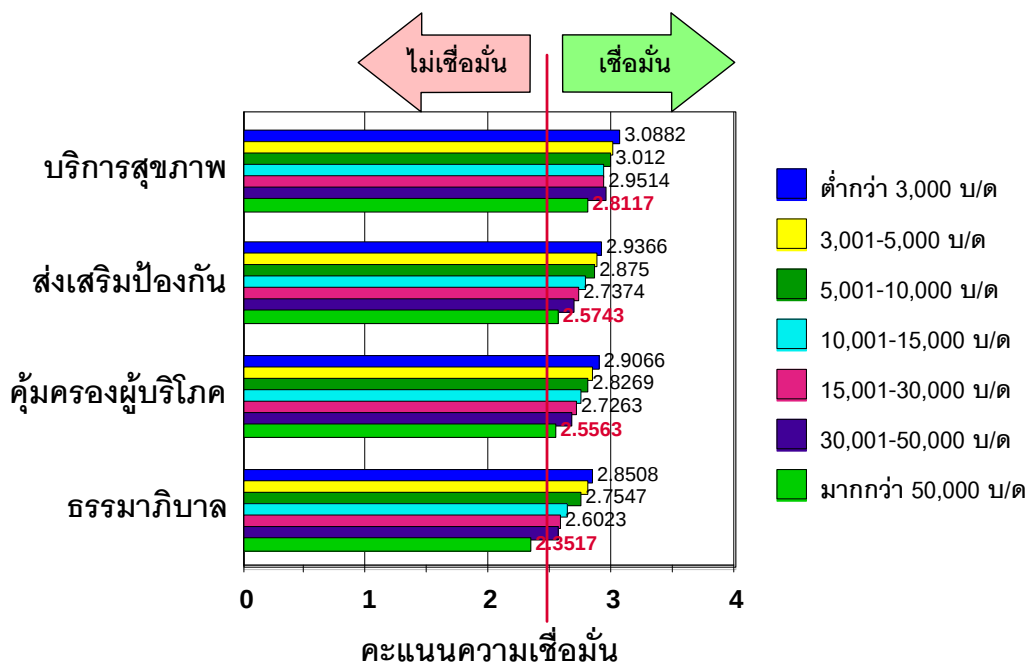


6. ความเชื่อมั่นระบบสุขภาพ ลดลง ตามระดับของรายได้ที่เพิ่มขึ้น

ในทุกมิติของระบบสุขภาพ ความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ ลดลงเป็นลำดับ ตามระดับของรายได้ที่เพิ่มขึ้น โดยคนที่มีรายได้น้อยที่สุด (ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน) มีความเชื่อมั่นมากที่สุด แล้วลดหลั่นลงมาเป็นลำดับ จนถึงกลุ่มที่มีรายได้สูงที่สุด (มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน) ซึ่งมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยเฉพาะในมิติธรรมาภิบาลที่มีคะแนนตกอยู่ในระดับ ไม่เชื่อมั่น (คะแนน 2.35 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ 2.5)

เหตุที่ความเชื่อมั่นลดลงตามระดับของรายได้ที่เพิ่มขึ้นนั้น น่าจะมาจากความคาดหวังต่อระบบสุขภาพของประชาชนที่เพิ่มขึ้นตามระดับรายได้ที่เพิ่มขึ้น โดยอาจจะสัมพันธ์กับพื้นที่ที่อาศัย เช่น ความเป็นเมืองหรือชนบท หรือภูมิภาค ระดับการศึกษา และอาชีพ แต่โดยรวมแล้วการที่ความเชื่อมั่นลดลงตามระดับของรายได้ที่เพิ่มขึ้น อย่างชัดเจนนั้น เป็นการสะท้อนถึงมุมมองที่เปลี่ยนไปเมื่อมีระดับเศรษฐกิจสังคมที่ดีขึ้น ซึ่งส่งผลมายังระดับความคาดหวังที่สูงขึ้น หรือการมีมาตรฐานในการตัดสินความเชื่อมั่นที่สูงขึ้น ดังนั้นในการพัฒนาระบบสุขภาพ จึงต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจสังคมของประชาชนด้วย เนื่องจากหากระดับเศรษฐกิจสังคมของประชาชนพัฒนาขึ้น ความคาดหวังก็จะเพิ่มขึ้นตาม และความเชื่อมั่นก็อาจจะลดลงได้ ถ้าการพัฒนาระบบสุขภาพก้าวหน้าไม่ทัน

ภาพที่ 6 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 7 ระดับของรายได้

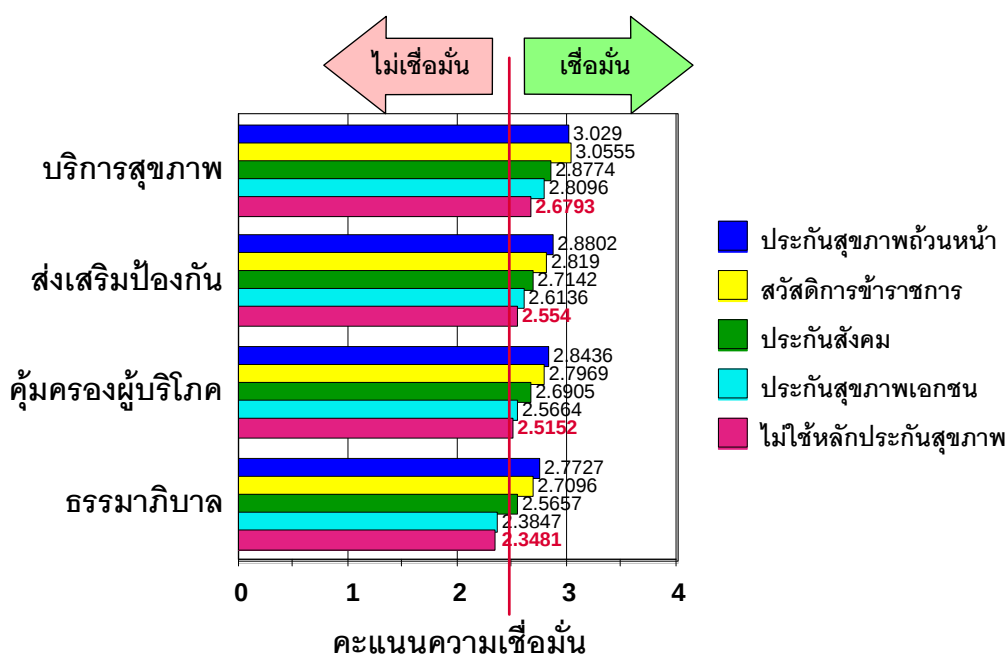


7. สิทธิสวัสดิการข้าราชการเชื่อมั่นบริการสุขภาพมากที่สุด สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
 เชื่อมันการส่งเสริมป้องกัน การคุ้มครองผู้บริโภค และธรรมาภิบาลมากที่สุด กลุ่มไม่ใช้สิทธิ
 หลักประกันสุขภาพ เชื่อมันระบบสุขภาพน้อยที่สุดในทุกมิติ

ผู้ที่ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ เชื่อมั่นบริการสุขภาพ มากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ใช้หลักประกันสุขภาพ
 ถ้วนหน้า ตามมาด้วยผู้ใช้ประกันสังคม และผู้ใช้ประกันเอกชน ตามลำดับ โดยผู้ไม่ใช้สิทธิประกันสุขภาพใดๆ
 มีความเชื่อมั่นบริการสุขภาพน้อยที่สุด สำหรับการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค การคุ้มครองผู้บริโภค และนิติธรร
 มาภิบาล ผู้ใช้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้สวัสดิการข้าราชการ โดย
 ผู้ใช้ประกันสุขภาพเอกชน และผู้ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ เป็น 2 กลุ่มที่มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด โดยเฉพาะ
 ในนิติธรรมาภิบาล ที่ทั้ง 2 กลุ่ม มีความไม่เชื่อมั่น (คะแนน 2.38 และ 2.34 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์เชื่อมั่น 2.5)

เหตุที่กลุ่มที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน และผู้ที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ มีความเชื่อมั่นที่น้อยกว่า
 กลุ่มอื่น อาจจะเป็นเพราะกลุ่มนี้ มักจะเป็นกลุ่มที่มีรายได้มาก หรือมีอาชีพอิสระ เช่น ค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว
 ที่ส่วนหนึ่งไม่เชื่อมั่นในหลักประกันสุขภาพหรือบริการของภาครัฐ หรือมีความคาดหวังต่อระบบสุขภาพที่
 ค่อนข้างสูง ซึ่งต่างจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ ที่ค่อนข้างจะพอใจในบริการสุขภาพ เช่นเดียวกับ ผู้ใช้
 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนในชนบท หรือเกษตรกร ซึ่งเชื่อมั่นระบบสุขภาพ
 มากกว่าผู้ใช้สิทธิประกันสังคม ที่ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในเมือง

ภาพที่ 7 คะแนนความเชื่อมั่นในภาพรวม 4 มิติของระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 5 ประเภทหลักประกันสุขภาพ

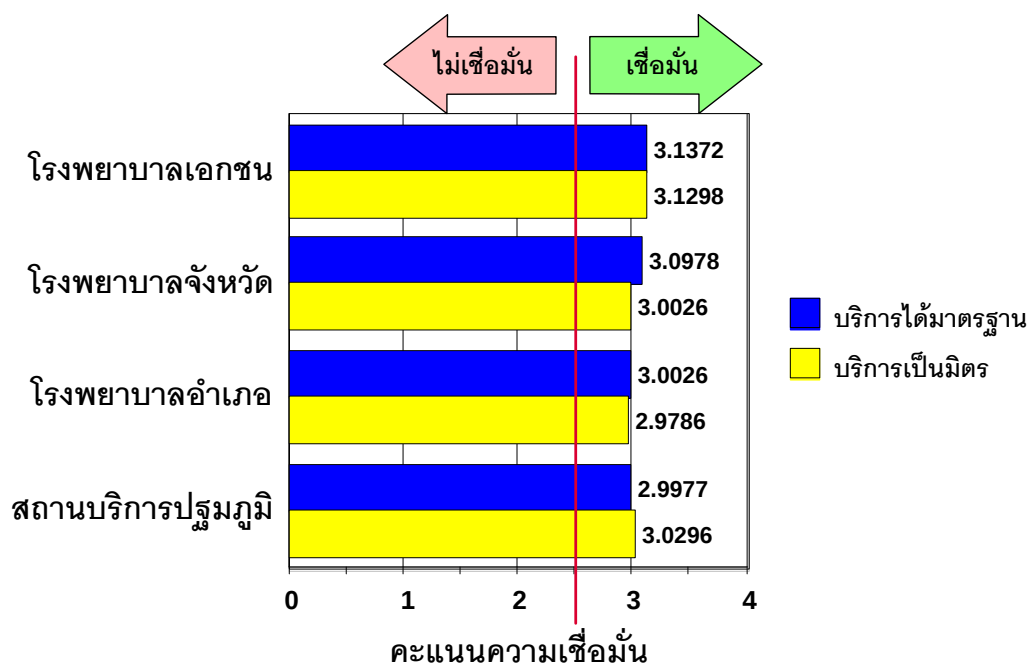


8. โรงพยาบาลเอกชน ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด ทั้งด้านบริการที่ได้มาตรฐานและบริการที่เป็นมิตร

สำหรับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการสุขภาพของสถานพยาบาลประเภทต่างๆ โดยแบ่งเป็นการบริการที่ได้มาตรฐาน และการบริการที่เป็นมิตร จะพบว่า โรงพยาบาลเอกชน ยังคงได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุดทั้งในด้านบริการที่ได้มาตรฐาน และบริการที่เป็นมิตร โดยในส่วนของบริการที่ได้มาตรฐาน อันดับรองลงมาคือโรงพยาบาลจังหวัด ตามมาด้วย โรงพยาบาลอำเภอ และสถานบริการระดับปฐมภูมิ ตามลำดับ ในขณะที่บริการที่เป็นมิตร อันดับรองลงมาคือ สถานบริการระดับปฐมภูมิ ตามมาด้วย โรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลอำเภอ ตามลำดับ แต่คะแนนที่ได้ ไม่แตกต่างกันมากนัก

จะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลอำเภอ ได้รับความคะแนนความเชื่อมั่นต่อบริการที่เป็นมิตรต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสถานพยาบาลทั้ง 4 ประเภท ซึ่งนับว่าเป็นสถานพยาบาลที่ประชาชนไปใช้บริการมากที่สุด แต่อาจจะรองมาจากสถานบริการระดับปฐมภูมิ ส่วนหนึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกจากประสบการณ์ตรงหรือจากคำบอกเล่าต่างๆ ในขณะที่โรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลเอกชน อาจจะเป็นความรู้สึกจากการคาดคะเนเนื่องจากโอกาสในการไปใช้บริการของประชาชนทั่วไปมีน้อยกว่าสถานบริการระดับปฐมภูมิ และโรงพยาบาลอำเภอ อย่างไรก็ตาม การให้คะแนนความเชื่อมั่นที่ต่างกัน ส่วนหนึ่งจะมาจากภาพลักษณ์ของสถานพยาบาลที่สั่งสมมาตั้งแต่อดีต อาจจะได้สะท้อนสถานการณ์ในปัจจุบันทั้งหมด

ภาพที่ 8 คะแนนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาล ในด้านบริการที่ได้มาตรฐานและบริการที่เป็นมิตร เปรียบเทียบ 4 ประเภทสถานพยาบาล

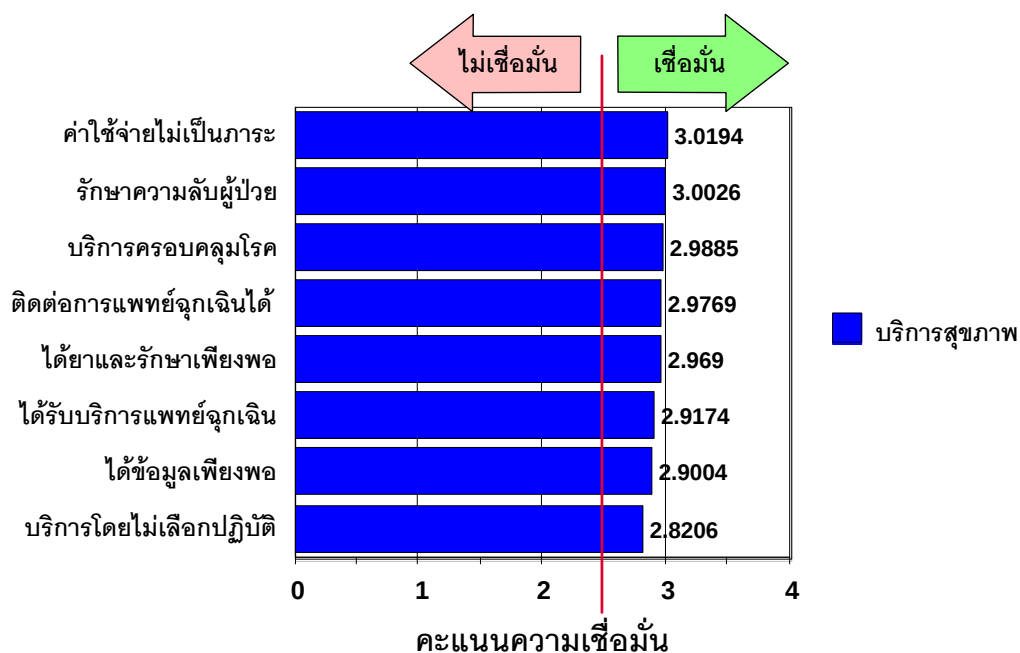


9. ในมิติบริการสุขภาพ ประชาชนเชื่อมั่นต่อค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ มากที่สุด ในขณะที่เชื่อมั่นต่อบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ น้อยที่สุด

สำหรับความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ ที่นอกเหนือจากคุณภาพบริการของสถานพยาบาลประเภทต่างๆแล้ว ความเชื่อมั่นต่อการจัดบริการสุขภาพในด้านอื่นๆ ก็ได้รับความเชื่อมั่นเช่นกัน โดยความเชื่อมั่นต่อค่าใช้จ่ายบริการสุขภาพ ที่ไม่เป็นภาระ ได้คะแนนความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือ การรักษาความลับของผู้ป่วย การบริการที่ครอบคลุมโรคและความเจ็บป่วย ตามลำดับ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นต่อบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ได้คะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุด รองลงมาคือ การได้รับข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการรักษา เมื่อไปใช้บริการ สำหรับประเด็นเกี่ยวกับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ความเชื่อมั่นต่อการติดต่อขอความช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ได้คะแนนความเชื่อมั่นสูงกว่า การได้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีส่วนช่วยให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นว่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเมื่อไปใช้บริการสุขภาพ จะไม่เป็นภาระต่อตนเองและครอบครัว แต่อย่างไรก็ดี ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่เชื่อมั่น (ร้อยละ 12.5) โดยเฉพาะกลุ่มที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ (มีถึงร้อยละ 48 ที่ไม่เชื่อมั่น) สำหรับคุณสมบัติของการบริการสุขภาพในด้านจริยธรรมในการให้บริการ อาทิเช่น การให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ข้อมูลที่เพียงพอต่อการรักษา ยังได้คะแนนความเชื่อมั่นต่ำกว่าประเด็นอื่น แสดงว่าประชาชนบางส่วนยังคงไม่เชื่อมั่น (ร้อยละ 25 และร้อยละ 18 ตามลำดับ) รวมถึงการบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 19.5 ที่ไม่เชื่อมั่น) จึงยังต้องการการพัฒนาที่ต่อเนื่องต่อไป

ภาพที่ 9 คะแนนความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ เปรียบเทียบ 8 ประเด็น นอกเหนือจากคุณภาพบริการของสถานพยาบาล

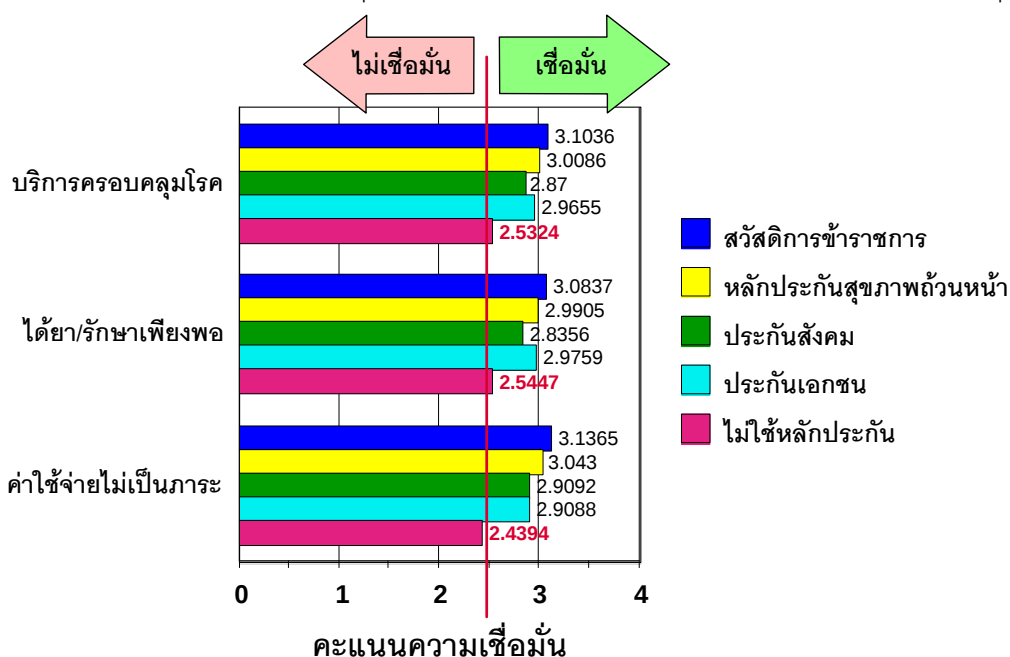


10. ในมิติบริการสุขภาพ ผู้ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการเป็นกลุ่มที่เชื่อมั่นมากที่สุด ในด้านบริการที่ครอบคลุมการเจ็บป่วย การได้ยาและการรักษาที่เพียงพอ และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ

สำหรับความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ ในส่วนของความเชื่อมั่นต่อการบริการที่ครอบคลุมโรคและการเจ็บป่วย การได้รับยาและการรักษาที่เพียงพอ และค่าใช้จ่ายจากบริการที่ไม่เป็นภาระ ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขการจ่ายเงินของหลักประกันสุขภาพของประชาชน พบว่าผู้ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ เชื่อมั่นมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น รองลงมาคือสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งได้อันดับที่ 2 ทั้ง 3 ประเด็น และสำหรับผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพเอกชน มีความเชื่อมั่นต่อการบริการที่ครอบคลุมความเจ็บป่วย และการได้ยาและการรักษาที่เพียงพอ มากกว่าผู้ใช้สิทธิประกันสังคม แต่สำหรับประเด็นค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม มีความเชื่อมั่นมากกว่าผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพเอกชนเล็กน้อย ในขณะที่ผู้ที่ไม่ใช่สิทธิหลักประกันสุขภาพใดๆ มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดทั้ง 3 ประเด็น โดยเฉพาะประเด็นค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ ที่มีคะแนนความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ ไม่เชื่อมั่น (คะแนน 2.43 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ความเชื่อมั่น 2.5)

จะเห็นได้ว่า สิทธิสวัสดิการข้าราชการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อความครอบคลุมและเพียงพอของบริการได้มากที่สุด ซึ่งรวมถึงเชื่อมั่นว่าค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจะไม่เป็นภาระ สะท้อนถึงสิทธิประโยชน์ที่โดยรวมแล้วน่าจะดีกว่าสิทธิอื่น รองลงมาคือสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในขณะที่สิทธิประกันสังคม ได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับอีก 2 กองทุนที่เป็นของรัฐ รวมถึงน้อยกว่าประกันสุขภาพเอกชนใน 2 ประเด็น ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับข้อจำกัดด้านสิทธิประโยชน์ในสายตาของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม โดยผู้ที่ไม่ใช่หลักประกันสุขภาพใดๆ เป็นกลุ่มที่น่าเป็นห่วงที่สุด เนื่องจากต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด

ภาพที่ 10 คะแนนความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ 3 ประเด็น เปรียบเทียบตามประเภทหลักประกันสุขภาพ

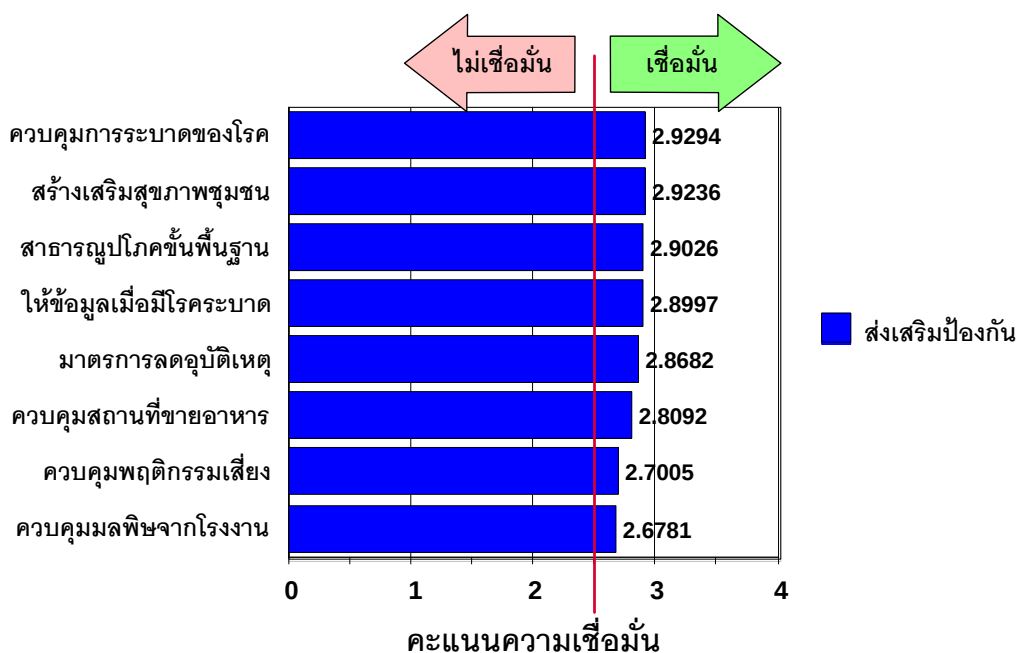


11. ในมิติส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ประชาชนเชื่อมั่นต่อการควบคุมโรคระบาด มากที่สุด ในขณะที่เชื่อมั่นต่อการควบคุมมลพิษจากโรงงาน น้อยที่สุด

สำหรับความเชื่อมั่นต่อการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคนั้น โดยภาพรวมแล้วทุกประเด็นก็ได้รับความเชื่อมั่นเช่นกัน โดยความเชื่อมั่นต่อการควบคุมการระบาดของโรค ได้คะแนนความเชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมา คือ การสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน และการสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน ตามลำดับ ทั้งนี้ ความเชื่อมั่นต่อการควบคุมมลพิษจากโรงงาน ได้คะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุด รองลงมาคือ การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ การควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร และมาตรการลดอุบัติเหตุจราจร ตามลำดับ

จะเห็นว่า ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะเป็น การควบคุมมลพิษจากโรงงาน อุตสาหกรรม การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง การควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร และการมีมาตรการลดอุบัติเหตุจราจร เป็นประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยกว่า ประเด็นที่เป็นการดำเนินการของหน่วยงานด้านสุขภาพโดยตรง ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย เช่น การควบคุมการระบาดของโรค การสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน และบริการด้านสาธารณสุขปโภคขั้นพื้นฐาน แสดงว่าในการควบคุมและบังคับใช้กฎหมายนั้น ประชาชนบางส่วนยังคงไม่เชื่อมั่น โดยมีถึงร้อยละ 33 ที่ไม่เชื่อมั่นการควบคุมมลพิษจากโรงงาน และการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง ร้อยละ 25 ไม่เชื่อมั่นการควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร และร้อยละ 22 ไม่เชื่อมั่นในมาตรการลดอุบัติเหตุจราจร และถึงแม้ว่าการควบคุมการระบาดของโรคจะได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด แต่ก็ยังมีร้อยละ 17.5 ที่ยังไม่เชื่อมั่น ดังนั้นในทุกประเด็นของการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ยังคงต้องได้รับการพัฒนาต่อไป

ภาพที่ 11 คะแนนความเชื่อมั่นต่อการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค เปรียบเทียบ 8 ประเด็น

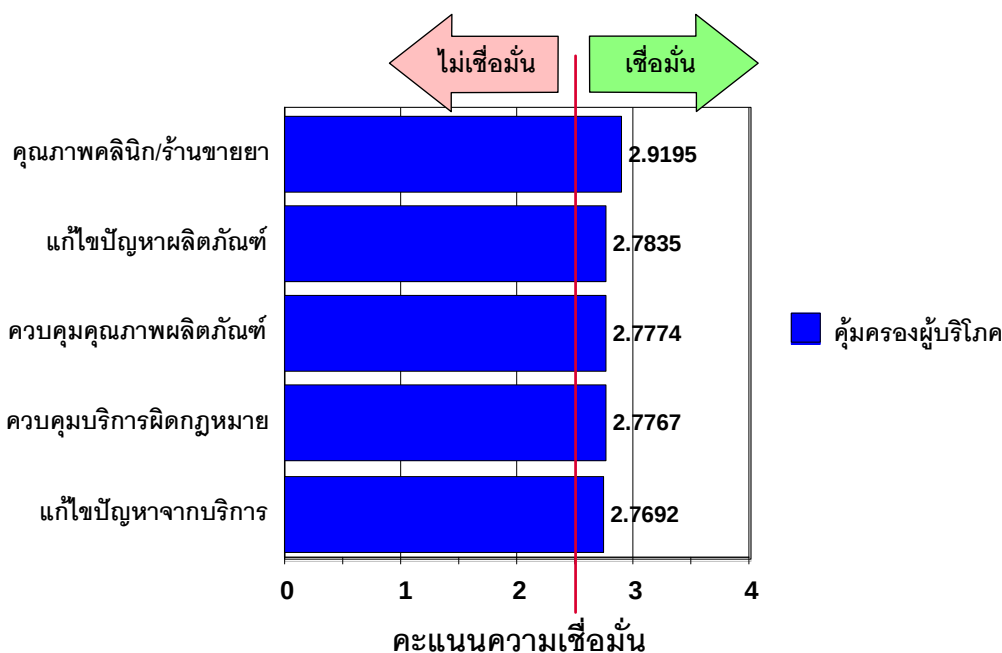


12. ในมิติคุ้มครองผู้บริโภค ประชาชนเชื่อมั่นต่อคุณภาพของคลินิกและร้านขายยา มากที่สุด ในขณะที่เชื่อมั่นต่อการดำเนินการเมื่อเกิดข้อร้องเรียนด้านบริการสุขภาพ น้อยที่สุด

สำหรับความเชื่อมั่นต่อการคุ้มครองผู้บริโภคนั้น โดยภาพรวมแล้วทุกประเด็นก็ได้รับความเชื่อมั่นเช่นกัน โดยความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของคลินิกและร้านขายยา ได้คะแนนความเชื่อมั่นมากที่สุด และได้คะแนนมากกว่าประเด็นที่เหลืออีก 4 ประเด็น ที่มีคะแนนที่ใกล้เคียงกัน ได้แก่ การดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนปัญหาจากผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ การควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย และการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนปัญหาจากบริการสุขภาพ

จะเห็นได้ว่า ประเด็นสถานบริการสุขภาพที่ดำเนินการตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นคลินิกและร้านขายยา ได้รับความเชื่อมั่นมากกว่าประเด็นอื่น ในขณะที่การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยังมีประชาชนบางส่วนที่ไม่เชื่อมั่น (ร้อยละ 26) เช่นเดียวกับการควบคุมไม่ให้มีสถานบริการผิดกฎหมาย และการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนทั้งด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบริการสุขภาพ ซึ่งมีประมาณร้อยละ 26 ที่ยังไม่เชื่อมั่นเช่นกัน ซึ่งแสดงถึงกระบวนการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่อาจจะยังไม่รวดเร็วหรือไม่เป็นธรรม ในสายตาของประชาชนบางส่วน และถึงแม้ว่าคุณภาพของคลินิกและร้านขายยา จะได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด แต่ก็ยังมีประมาณร้อยละ 17 ที่ยังไม่เชื่อมั่น ดังนั้นในทุกประเด็นของการคุ้มครองผู้บริโภค ยังคงต้องได้รับการพัฒนาต่อไป

ภาพที่ 12 คะแนนความเชื่อมั่นต่อการคุ้มครองผู้บริโภค เปรียบเทียบ 5 ประเด็น

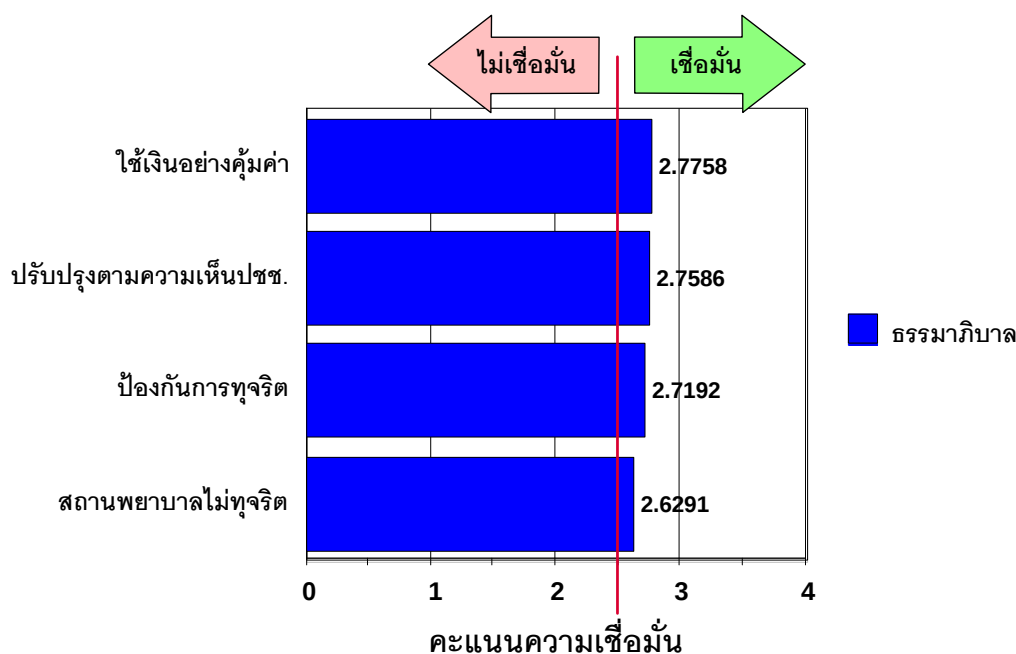


13. ในมิติธรรมาภิบาล ประชาชนเชื่อมั่นต่อการใช้จ่ายเงินที่คุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ มากที่สุดในขณะที่เชื่อมั่นต่อการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล น้อยที่สุด

สำหรับความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพนั้น โดยภาพรวมแล้วทุกประเด็นก็ได้รับความเชื่อมั่นเช่นกัน โดยเชื่อมั่นต่อการใช้จ่ายเงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ การปรับปรุงบริการสุขภาพ ตามความเห็นของประชาชน ในขณะที่ประเด็นการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุด รองลงมาคือการดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดการทุจริตของหน่วยงานสุขภาพ

จะเห็นได้ว่า ประเด็นธรรมาภิบาลทั้ง 4 ประเด็น ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นที่น้อยกว่า มิติอื่นๆ แสดงว่า ในสายตาของประชาชนบางส่วน ยังคงเห็นว่าการดำเนินงานของหน่วยงานสุขภาพ อาจจะไม่โปร่งใสเพียงพอ หรืออาจจะยังไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการปรับปรุงบริการสุขภาพ โดยร้อยละ 38 ไม่เชื่อมั่นว่าสถานพยาบาลจะไม่ทุจริต ร้อยละ 30 ไม่เชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะควบคุมป้องกันการทุจริตได้ ร้อยละ 27.5 ไม่เชื่อมั่นว่าหน่วยงานของรัฐจะปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นของประชาชน และร้อยละ 26.5 ไม่เชื่อมั่นว่าการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานสุขภาพของรัฐจะมีความคุ้มค่า ดังนั้นในทุกประเด็นของธรรมาภิบาลระบบสุขภาพ ยังคงต้องได้รับการพัฒนาต่อไป เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชน โดยเฉพาะการทำให้การดำเนินงานและใช้จ่ายงบประมาณต่างๆ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น

ภาพที่ 13 คะแนนความเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลระบบสุขภาพ เปรียบเทียบ 4 ประเด็น

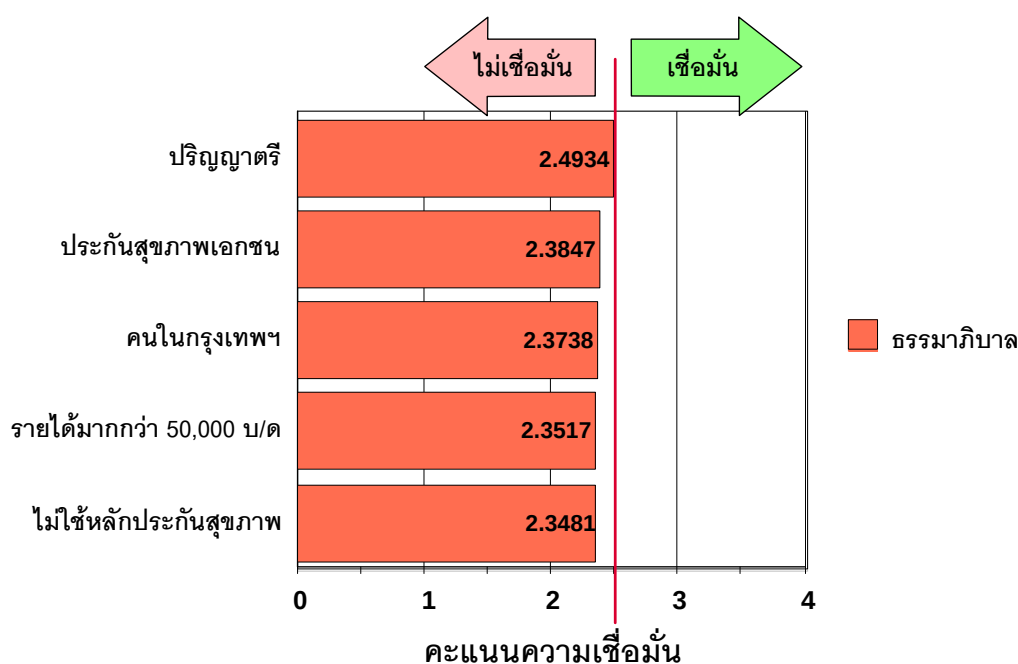


14. 5 กลุ่มของประชาชน ที่ไม่เชื่อมั่นในธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ

ในมิติธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ มีกลุ่มประชาชน 5 กลุ่ม ที่ให้คะแนนความเชื่อมั่นอยู่ในระดับ ไม่เชื่อมั่น ได้แก่ คนที่จบปริญญาตรี คนในกรุงเทพมหานคร คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน และคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ โดยคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ ให้คะแนนความเชื่อมั่นต่ำที่สุด ซึ่งหมายถึง ไม่เชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือคนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน และคนในกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ เป็นสิ่งที่ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เชื่อมั่น โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในระดับเศรษฐกิจสังคมที่ค่อนข้างสูง เช่น คนที่มีรายได้สูง คนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร คนที่จบปริญญาตรี รวมทั้งคนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน หรือคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ ซึ่งก็มีแนวโน้มที่จะเป็นคนที่มีความรู้ทางเศรษฐกิจค่อนข้างดีเช่นกัน ดังนั้นความคาดหวังในประเด็นธรรมาภิบาลของกลุ่มคนเหล่านี้ จึงค่อนข้างสูง ทำให้ความเชื่อมั่นที่มีต่อธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพต่ำกว่าประชาชนกลุ่มอื่นๆ จนอยู่ในระดับไม่เชื่อมั่น หรือมีคนเกินร้อยละ 50 ในแต่ละกลุ่ม ที่ไม่เชื่อมั่นต่อการมีธรรมาภิบาลที่ดีของระบบสุขภาพ (ยกเว้น คนที่จบปริญญาตรี ที่มีร้อยละ 47 ที่ไม่เชื่อมั่น แต่มีสัดส่วนที่ไม่เชื่อมั่นมาก สูงกว่าที่เชื่อมั่นมาก ทำให้คะแนนเฉลี่ยตกอยู่ในระดับไม่เชื่อมั่น) ทั้งนี้ มิติธรรมาภิบาล เป็นเพียงมิติเดียว ที่มีคะแนนในภาพรวมตกอยู่ในระดับไม่เชื่อมั่น เมื่อจำแนกตามภาค หรือตามกลุ่มของประชาชน

ภาพที่ 14 5 กลุ่มของประชาชน ที่ไม่เชื่อมั่นในธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ

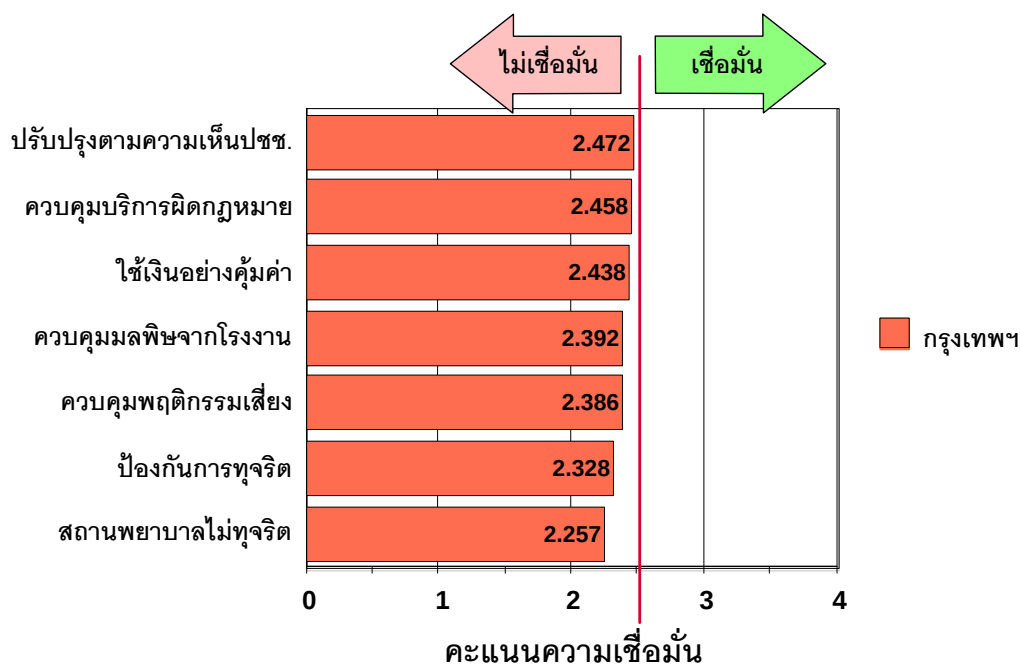


15. 7 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ไม่เชื่อมั่น

ประชาชนในกรุงเทพมหานคร มีความไม่เชื่อมั่น ใน 7 ประเด็น โดย 4 ประเด็นอยู่ในมิติธรรมาภิบาล ได้แก่ การปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นประชาชน การใช้เงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ การป้องกันการทุจริตของหน่วยงานรัฐ และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาลของรัฐ อีก 2 ประเด็นอยู่ในมิติการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ได้แก่ การควบคุมมลพิษจากโรงงาน และการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง และอีก 1 ประเด็น อยู่ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค คือการควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย ทั้งนี้ประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า คนในกรุงเทพมหานคร มีความเห็นต่อปัญหาต่างๆอย่างตรงไปตรงมา สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อการมีธรรมาภิบาลที่ดีของระบบสุขภาพ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นการเปิดสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย การปล่อยน้ำเสียหรือควันพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีกฎหมายควบคุม ดังนั้นความเห็นของคนในกรุงเทพฯ จึงเป็นเหมือนเครื่องสะท้อนที่สำคัญ นับเป็นกลุ่มเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ แต่เนื่องจากสถานบริการสุขภาพในกรุงเทพฯ มีความหลากหลายรับผิดชอบโดยหลายหน่วยงาน จึงจำเป็นต้องมีความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งรัฐและเอกชน

ภาพที่ 15 7 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่ประชาชนในกรุงเทพมหานคร ไม่เชื่อมั่น

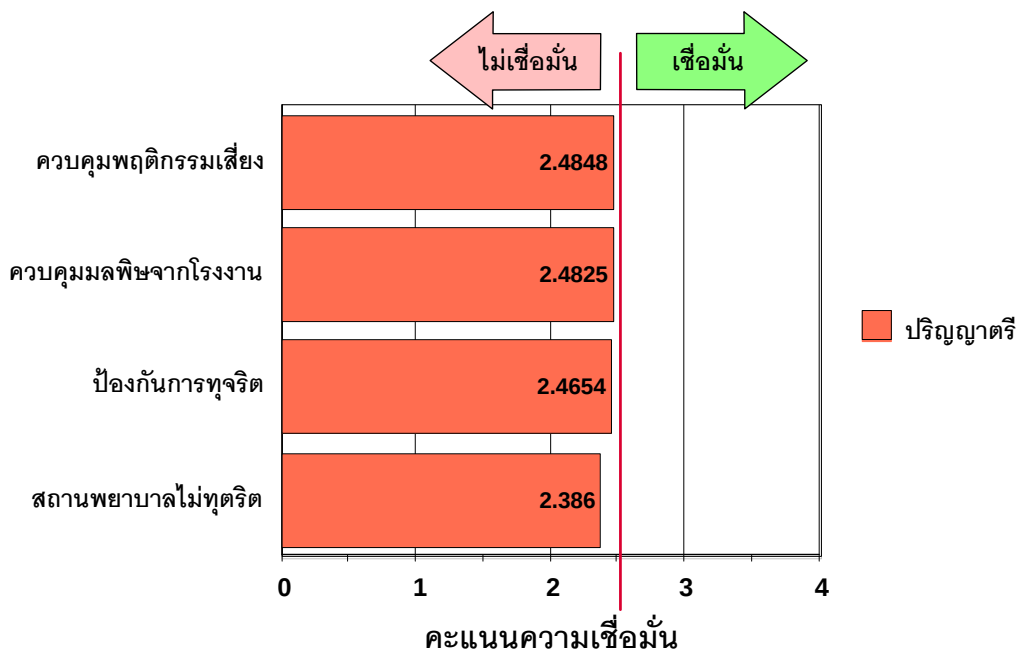


16. 4 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่จบปริญญาตรี ไม่เชื่อมั่น

คนที่จบปริญญาตรี เป็นอีกกลุ่มหนึ่ง ที่มีการให้คะแนนในระดับไม่เชื่อมั่น ในบางประเด็น โดยมีความไม่เชื่อมั่น ใน 4 ประเด็น โดย 2 ประเด็นอยู่ในมิติธรรมาภิบาล ได้แก่ การป้องกันการทุจริตของหน่วยงานรัฐ และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาลของรัฐ และอีก 2 ประเด็นอยู่ในมิติการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ได้แก่ การควบคุมมลพิษจากโรงงาน และการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง ทั้งนี้ประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันทุจริต และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า คนที่จบปริญญาตรี มีความเห็นต่อปัญหาต่างๆอย่างตรงไปตรงมา คล้ายคลึงกับคนในกรุงเทพมหานคร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อการมีธรรมาภิบาลที่ดีของระบบสุขภาพ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยน้ำเสียหรือควันพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ ดังนั้นความเห็นของคนที่จบปริญญาตรี จึงควรเป็นอีกกลุ่มเป้าหมายหนึ่ง ที่จะต้องสร้างความเชื่อมั่น ถึงแม้ว่าประชาชนในกลุ่มนี้จะกระจายอยู่ในอาชีพที่แตกต่างกันไป

ภาพที่ 16 4 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่จบปริญญาตรี ไม่เชื่อมั่น

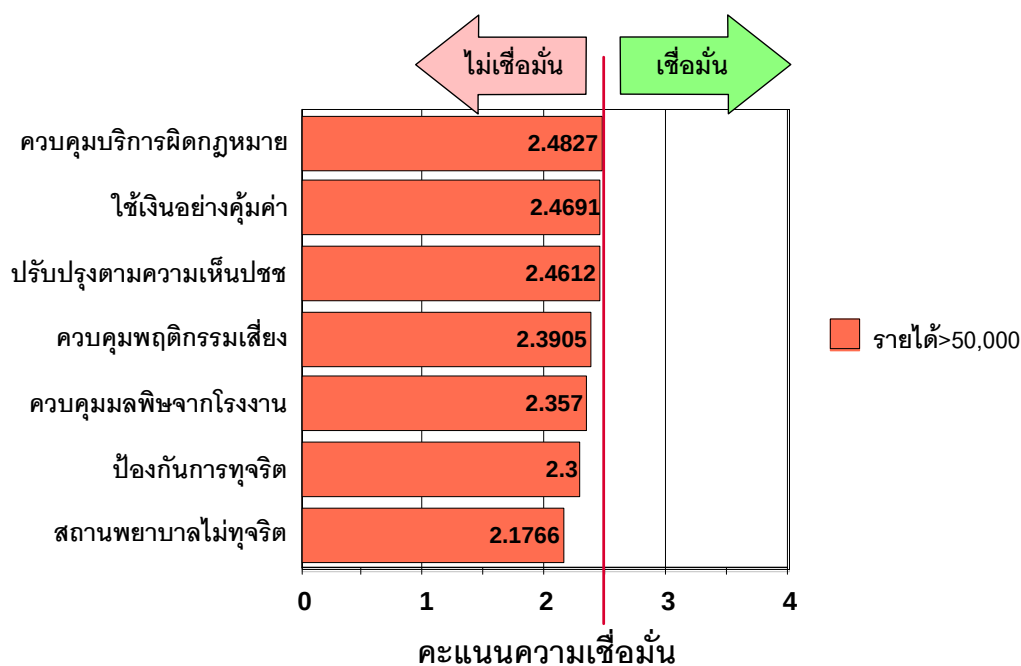


17. 7 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ไม่เชื่อมั่น

คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความไม่เชื่อมั่น ใน 7 ประเด็น โดย 4 ประเด็นอยู่ในมิติธรรมาภิบาล ได้แก่ การใช้เงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ การปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นประชาชน การป้องกันการทุจริตของหน่วยงานรัฐ และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาลของรัฐ อีก 2 ประเด็นอยู่ในมิติการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ได้แก่ การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง และการควบคุมมลพิษจากโรงงาน และอีก 1 ประเด็น อยู่ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค คือการควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย ทั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด โดยประเด็นทั้ง 7 นี้ เป็นประเด็นเดียวกับ 7 ประเด็นที่ประชาชนในกรุงเทพฯ ไม่เชื่อมั่น

จะเห็นได้ว่า คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ซึ่งถือว่าเป็นฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีที่สุดนั้น มีความเห็นต่อปัญหาต่างๆอย่างตรงไปตรงมา สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อการมีธรรมาภิบาลที่ดีของระบบสุขภาพ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นการเปิดสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย การปล่อยน้ำเสียหรือควันพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีกฎหมายควบคุม ดังนั้นความเห็นของคนที่มีรายได้มาก จึงเป็นเหมือนเครื่องสะท้อนที่สำคัญ นับเป็นกลุ่มเป้าหมายในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ เช่นเดียวกับประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่มีความคาดหวังหรือเกณฑ์ตัดสินใจความเชื่อมั่นที่สูงกว่ากลุ่มอื่น

ภาพที่ 17 7 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ไม่เชื่อมั่น

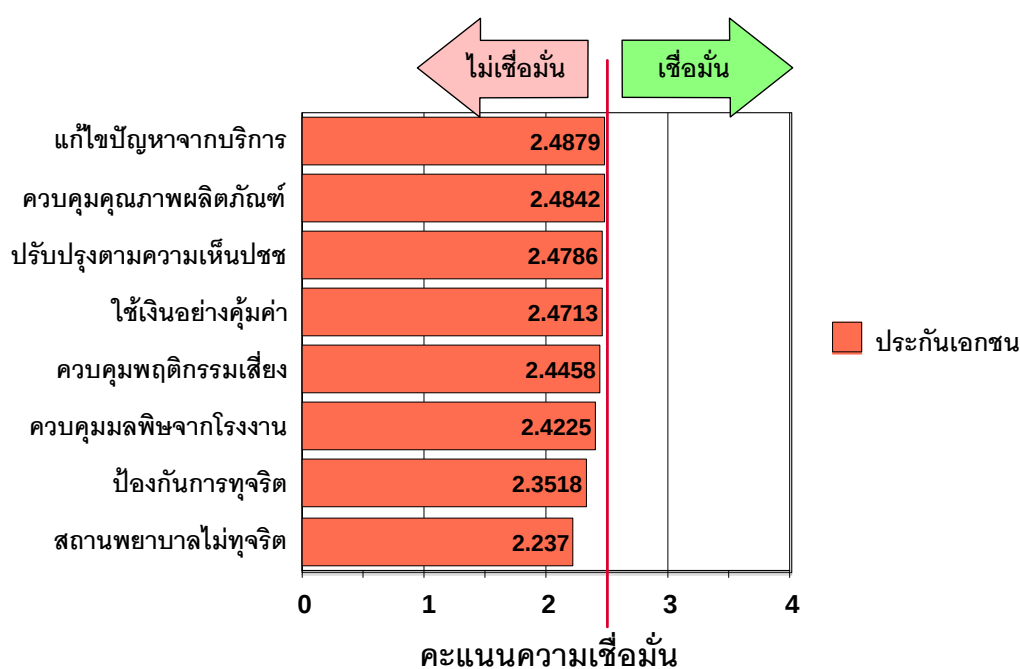


18. 8 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน ไม่เชื่อมั่น

คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน มีความไม่เชื่อมั่น ใน 8 ประเด็น โดย 4 ประเด็นอยู่ในมิติธรรมาภิบาล ได้แก่ การใช้เงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ การปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นประชาชน การป้องกันการทุจริตของหน่วยงานรัฐ และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาลของรัฐ อีก 2 ประเด็นอยู่ในมิติการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ได้แก่ การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง และการควบคุมมลพิษจากโรงงาน และอีก 2 ประเด็น อยู่ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค คือการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนปัญหาจากบริการสุขภาพ ทั้งนี้ประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันทุจริต และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด เช่นเดียวกับคนในกรุงเทพฯ คนที่จบปริญญาตรี และคนที่มีรายได้มาก

จะเห็นได้ว่า คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน ซึ่งถือว่ามีฐานะทางเศรษฐกิจค่อนข้างดี สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อการมีธรรมาภิบาลที่ดีของระบบสุขภาพ รวมทั้งการบังคับใช้กฎหมายของภาครัฐ ซึ่งยังคงเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ การปล่อยน้ำเสียหรือควันพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงการมีพฤติกรรมเสี่ยงต่างๆ โดยเฉพาะพฤติกรรมที่มีกฎหมายควบคุม รวมทั้งความไม่เชื่อมั่นต่อกระบวนการแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนด้านบริการสุขภาพ ดังนั้นความเห็นของคนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน จะเป็นตัวแทนของคนที่ไม่เชื่อมั่นในระบบหลักประกันสุขภาพของรัฐ ซึ่งอาจจะมีความคาดหวังหรือเกณฑ์ตัดสินใจความเชื่อมั่นที่สูงกว่ากลุ่มอื่น

ภาพที่ 18 8 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน ไม่เชื่อมั่น

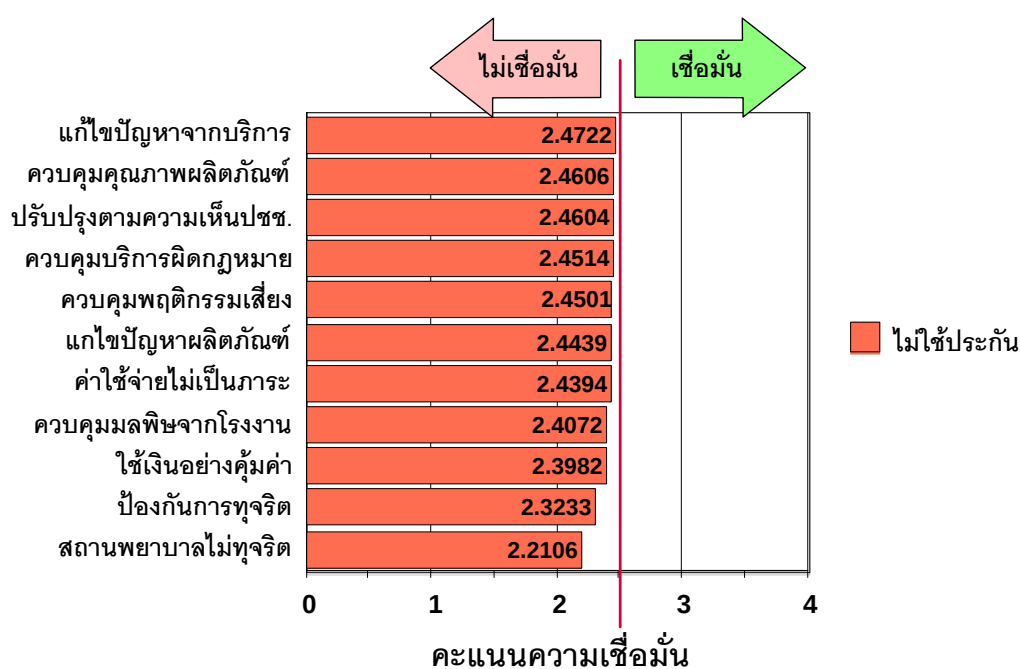


19. 11 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ ไม่เชื่อมั่น

คนที่ไม่ใช้ประกันสุขภาพใดๆ นั้น อาจจะเป็นกลุ่มที่มีหลักประกันสุขภาพ แต่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพที่ตนมี เนื่องจากคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ นั้น มีน้อยมากในปัจจุบัน โดยคนในกลุ่มนี้ มีความไม่เชื่อมั่นใน 11 ประเด็น ซึ่งนับว่ามีจำนวนมากที่สุด โดย 4 ประเด็นอยู่ในมิติธรรมาภิบาล ได้แก่ การใช้เงินอย่างคุ้มค่าของหน่วยงานสุขภาพ การปรับปรุงบริการสุขภาพตามความเห็นประชาชน การป้องกันการทุจริตของหน่วยงานรัฐ และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาลของรัฐ 4 ประเด็น อยู่ในมิติการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ การควบคุมสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย การดำเนินการเมื่อมีการร้องเรียนปัญหาจากผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ อีก 2 ประเด็นอยู่ในมิติการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ได้แก่ การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง และการควบคุมมลพิษจากโรงงาน และอีก 1 ประเด็นอยู่ในมิติบริการสุขภาพ คือ การมีค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ ทั้งนี้ประเด็นเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริต และการไม่ทุจริตของสถานพยาบาล ได้รับความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า คนที่ไม่ใช้ประกันสุขภาพใดๆ เป็นเพียงกลุ่มเดียว ที่ไม่เชื่อมั่นในประเด็น ค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ สะท้อนถึงความกังวลในประเด็นดังกล่าว เนื่องจากไม่ได้ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ ซึ่งอาจจะเกิดความไม่เชื่อมั่นในหลักประกันสุขภาพที่ตนมี หรืออาจจะไม่มีหลักประกันสุขภาพใดๆ ก็เป็นได้ และการที่ประชาชนในกลุ่มนี้ มีความไม่เชื่อมั่นในประเด็นต่างๆ มากที่สุด จึงนับเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญที่สุดเช่นกัน ในการสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพในทุกมิติ

ภาพที่ 19 11 ประเด็นของระบบสุขภาพ ที่คนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ ไม่เชื่อมั่น

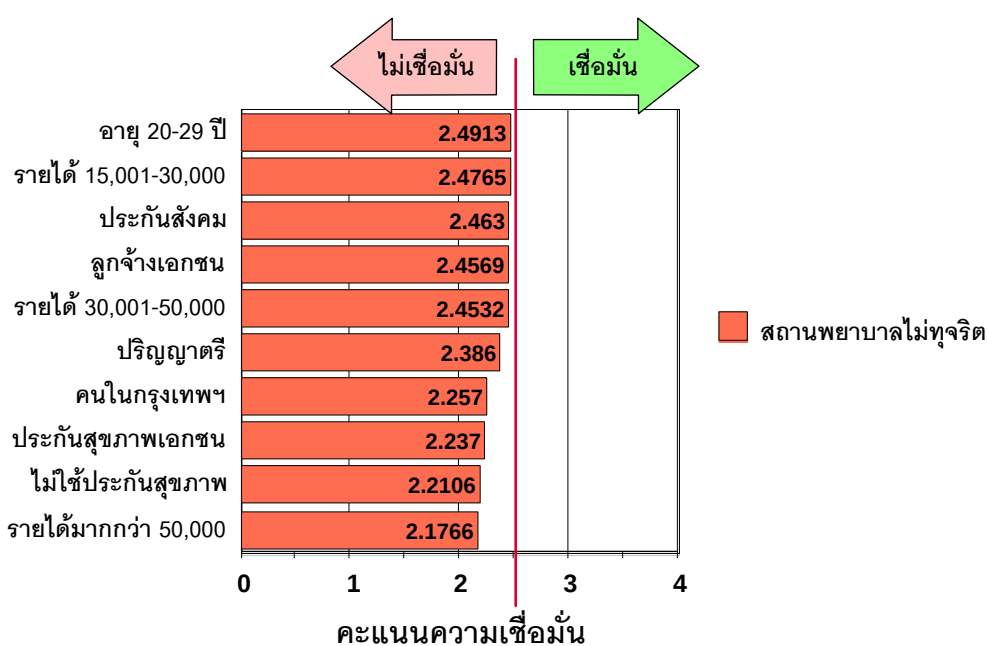


20. 10 กลุ่มประชาชน ที่ไม่เชื่อมั่นว่า สถานพยาบาลของรัฐไม่มีการทุจริต

ประเด็นสถานพยาบาลของรัฐ ไม่มีการทุจริต ภายใต้มิติธรรมาภิบาลระบบสุขภาพ นับว่าเป็นประเด็นที่ได้คะแนนความเชื่อมั่นต่ำที่สุด และมีจำนวนกลุ่มประชาชน ที่ไม่เชื่อมั่น มากที่สุด โดยมีประชาชนกลุ่มต่างๆ ถึง 10 กลุ่ม ตามวิธีการจำแนกแบบต่างๆ ที่ไม่เชื่อมั่น อาทิเช่น ประชาชนในกรุงเทพมหานคร คนที่มีอายุ 20-29 ปี คนที่มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างเอกชน คนที่จบปริญญาตรี คนที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาทต่อเดือน คนที่มีรายได้ 30,001-50,000 บาทต่อเดือน คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน คนที่ใช้ประกันสังคม คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน และคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ โดยคนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน มีความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด รองลงมาคือคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ และคนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน ตามลำดับ

จะเห็นได้ว่า ประเด็นความไม่ทุจริตของสถานพยาบาล เป็นประเด็นที่ประชาชนหลายกลุ่ม มีความไม่เชื่อมั่นมากที่สุด จึงเป็นสิ่งที่ต้องได้รับการให้ความสำคัญ ในการสร้างความเชื่อมั่นกับประชาชน ทั้งนี้ปัญหานี้ อาจเกิดจากความไม่รู้ในข้อเท็จจริงของประชาชน เพียงแต่มีความไม่มั่นใจ เนื่องจากความไม่รู้ในกระบวนการใช้จ่ายเงิน หรือกระบวนการตรวจสอบการทุจริตของหน่วยงานรัฐ ดังจะเห็นได้ว่าการป้องกันการทุจริต ก็ได้รับความไม่เชื่อมั่นในระดับที่สูงเช่นกัน โดยเป็นประเด็นที่ได้คะแนนความเชื่อมั่นน้อยที่สุดเป็นอันดับที่ 4 รองมาจาก ประเด็นสถานพยาบาลของรัฐไม่ทุจริต การควบคุมมลพิษจากโรงงาน และการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง ตามลำดับ

ภาพที่ 20 10 กลุ่มประชาชน ที่ไม่เชื่อมั่นว่า สถานพยาบาลของรัฐไม่มีการทุจริต

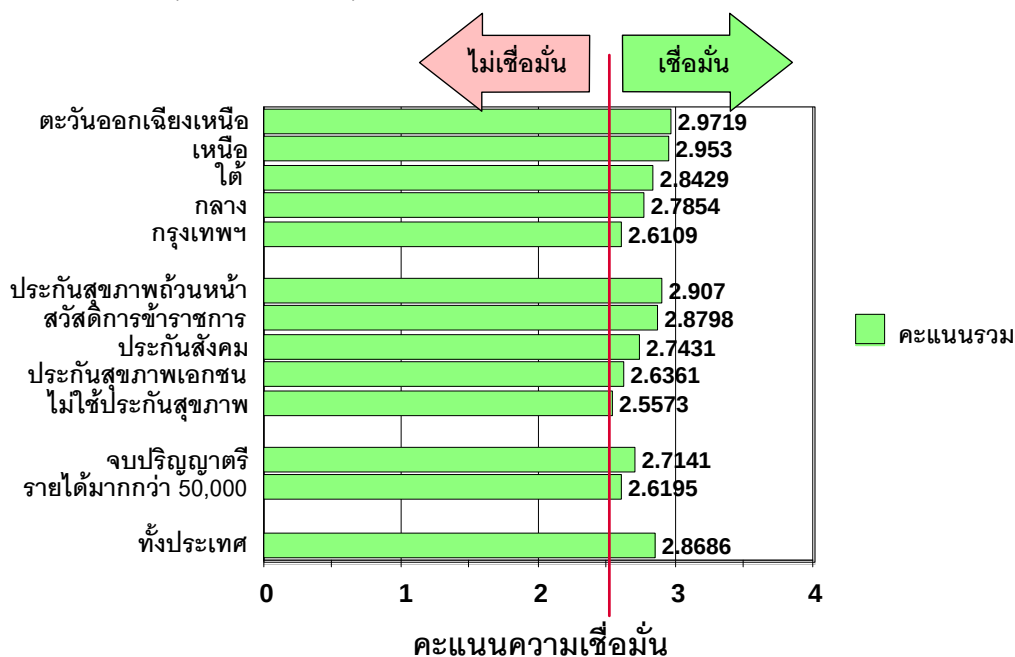


21. ในภาพรวม คนไทยยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ

การนำคะแนนความเชื่อมั่นทั้ง 4 มิติ มารวมกันเป็นคะแนนรวมของความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ สามารถทำได้โดยอาศัยน้ำหนักของแต่ละมิติ ที่ได้จากการสอบถามประชาชนถึงลำดับความสำคัญในมิติทั้ง 4 ซึ่งได้น้ำหนัก ดังนี้ มิติบริการสุขภาพ น้ำหนัก 0.35 มิติส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค น้ำหนัก 0.25 มิติคุ้มครองผู้บริโภค น้ำหนัก 0.25 และมิติธรรมาภิบาล น้ำหนัก 0.15

จะเห็นได้ว่า คนไทยยังคงมีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพในภาพรวม (คะแนน 2.8686 ซึ่งมากกว่า เกณฑ์ความเชื่อมั่น 2.5) โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเชื่อมั่นมากที่สุด และกรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นน้อยที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับเชื่อมั่น (2.6109) คนไทยที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพมากที่สุด รองลงมาคือ สิทธิสวัสดิการข้าราชการ โดยคนไทยที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพ ใดๆ มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อยที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับเชื่อมั่น (2.5573) ซึ่งนับว่าผ่านเกณฑ์ความเชื่อมั่น 2.5 มาเพียงเล็กน้อย และสำหรับคนที่จบปริญญาตรี และคนที่มียาได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ซึ่งมีความไม่เชื่อมั่นในมิติธรรมาภิบาล แต่เมื่อนำมารวมเป็นคะแนนความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพในภาพรวม ก็พบว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเชื่อมั่นเช่นกัน (2.7141 และ 2.6195 ตามลำดับ) แสดงว่า หากคำนวณเป็น คะแนนความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพในภาพรวมแล้ว จะพบว่าประชาชนในทุกกลุ่ม และทุกภูมิภาค ยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากระดับความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ ที่ค่อนข้างสูง ทำให้ถึงแม้ว่า ความเชื่อมั่นต่อมิติอื่นๆ อาจจะน้อย ก็จะมีผลไม่มากนักต่อภาพรวมของความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ

ภาพที่ 21 คะแนนความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพในภาพรวม จำแนกตามภูมิภาค การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ และประชากรกลุ่มเฉพาะบางกลุ่ม



อภิปรายและข้อเสนอแนะ

1. ในภาพรวมของมิติความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ มิติด้านธรรมาภิบาลได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุด จึงมีความจำเป็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องเร่งสร้างความเชื่อมั่นว่ามีกลไกในการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในทุกระดับอย่างจริงจัง รวมทั้งมีการใช้งบประมาณที่คุ้มค่า และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดบริการสุขภาพมากยิ่งขึ้น
2. ในด้านบริการสุขภาพ ยังมีประเด็นที่เกี่ยวกับจริยธรรมในการให้บริการและการเคารพต่อสิทธิผู้ป่วย ที่ควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยและการรักษา ซึ่งเป็น 2 ประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในมิติบริการสุขภาพ
3. สำหรับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการของสถานพยาบาลของรัฐ ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการบริการที่เป็นมิตร ในส่วนของโรงพยาบาลทั้งระดับอำเภอและจังหวัด เช่นเดียวกับคุณภาพในการรักษาในส่วนของสถานบริการระดับปฐมภูมิ
4. หากเปรียบเทียบความเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ ในด้านความครอบคลุมของสิทธิประโยชน์ระหว่างหลักประกันสุขภาพประเภทต่างๆ จะพบว่าผู้ที่ใช้สิทธิประกันสังคม มีความเชื่อมั่นต่อความครอบคลุมต่อโรคและความเจ็บป่วย การได้รับยาและการรักษาที่เพียงพอ และค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นภาระ ที่ต่ำกว่าสิทธิอื่น จึงควรมีการประเมินถึงข้อจำกัดในการได้รับบริการของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม เช่นเดียวกับการสร้างความเชื่อมั่นต่อการใช้สิทธิในการรักษาของหลักประกันสุขภาพประเภทต่างๆ ในกลุ่มผู้ที่ไม่ได้ใช้สิทธิที่ตนมี
5. ในด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรค ประเด็นการบังคับใช้กฎหมายเพื่อควบคุมปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยคุกคามสุขภาพ ยังเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ การควบคุมมลพิษจากโรงงานอุตสาหกรรม และการควบคุมพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ ซึ่งประชาชนมีความเชื่อมั่นน้อยกว่าประเด็นอื่น รวมทั้งการควบคุมสถานที่จำหน่ายอาหาร และการควบคุมอุบัติเหตุจราจร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรเร่งสร้างความเชื่อมั่นโดยการติดตามตรวจสอบและบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่เสี่ยงต่อปัญหาดังกล่าว
6. ในด้านการคุ้มครองบริโภค ส่วนใหญ่ยังได้รับความเชื่อมั่นไม่สูงนัก โดยเฉพาะกระบวนการจัดการกับปัญหาจากการได้รับบริการสุขภาพ การควบคุมไม่ให้มีสถานบริการสุขภาพผิดกฎหมาย รวมถึงการควบคุมคุณภาพและการจัดการกับปัญหาอันเกิดจากผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งเป็นประเด็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรติดตามตรวจสอบอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง
7. ประชาชนกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อย มักจะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารมาก รวมถึงมีความคาดหวังสูง ได้แก่ คนที่มีรายได้มาก คนที่อาศัยในเมือง คนในกรุงเทพมหานคร และคนที่จบปริญญาตรี หรืออาจจะเป็นกลุ่มที่มีสิทธิหรือโอกาสที่ต่ำกว่าที่คาดหวัง ได้แก่ ผู้ที่ไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ลูกจ้างเอกชน และกลุ่มวัยแรงงานอายุน้อย (20-29 ปี) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงข้อจำกัดในระบบสุขภาพ และสร้างความเข้าใจสำหรับประชาชนกลุ่มดังกล่าวมากขึ้น

สรุป

โดยสรุป จะเห็นว่าในภาพรวมของระบบสุขภาพ ประชาชนยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพ โดยเชื่อมั่นต่อบริการสุขภาพ มากกว่าด้านอื่นๆ และเชื่อมั่นต่อธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ น้อยที่สุด ทั้งนี้คนในกรุงเทพมหานคร คนที่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทต่อเดือน คนที่จบปริญญาตรี คนที่ใช้ประกันสุขภาพเอกชน และคนที่ไม่ใช้หลักประกันสุขภาพใดๆ เป็นกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นธรรมาภิบาลของระบบสุขภาพ นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่นๆ ที่ประชาชนมีความเชื่อมั่นค่อนข้างน้อย ได้แก่ การควบคุมมลพิษจากโรงงาน การควบคุมพฤติกรรมเสี่ยง ฯลฯ โดยส่วนใหญ่เป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ทั้งนี้ยังมีหลายประเด็น ที่ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เชื่อมั่น ดังนั้นถึงแม้ว่าในภาพรวมของระบบสุขภาพ จะได้รับความเชื่อมั่นจากประชาชน แต่หากจำแนกลงไปในรายละเอียด จะมีอีกหลายประเด็นที่ยังต้องได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะในสายตาของประชาชนบางกลุ่ม อีกทั้งระดับความเชื่อมั่นต่อระบบสุขภาพที่ได้จากการสำรวจนี้ ยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งนับว่ายังมีพื้นที่ว่างอีกมากที่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นไปได้อีกในอนาคต