

# ความคิดเห็นของประชาชน และผู้ให้บริการ

ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปี 2548



ความคิดเห็นของประชาชน  
และผู้ให้บริการ  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2548

ความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ

ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

## คำนำ

### ความสำคัญ :

1. ความคิดเห็นของประชาชน และผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. การรับรู้สิทธิ และหน้าที่ของประชาชนเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน และผู้ให้บริการในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

โดย : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ  
สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัย  
อัสสัมชัญ

พิมพ์ครั้งที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549

จำนวน 2,500 เล่ม

จัดพิมพ์โดย บจก...(รอสำนักรพิมพ์...)

ISBN 974-465-929-7

การดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ภายใต้สโลแกน 30 บาทช่วยคนไทยห่างไกลโรค ได้เร่งส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรภาคีในการประสานสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีของทุกฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ซึ่งจะนำมาสู่ความพึงพอใจระบบหลักประกันสุขภาพร่วมกันและให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนอย่างแท้จริง

ในการดำเนินงานสำรวจครั้งนี้ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทำการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการรักษาพยาบาล การสร้างเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค รวมทั้งความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งในการสำรวจครั้งนี้ได้มุ่งเน้นเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการในแต่ละภูมิภาค โดยนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบหลักประกันสุขภาพให้ดียิ่งขึ้นไป

เอกสารฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจ เพื่อให้ทุกท่านได้ใช้ประโยชน์

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

มกราคม 2549

# สารบัญ

คำนำ	(1)
ความคิดเห็นของประชาชน	1
ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548	
บทคัดย่อ	2
บทนำ	8
ผลการสำรวจที่สำคัญ	13
ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ	22
ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ	109
ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548	
บทคัดย่อ	110
บทนำ	112
ผลการสำรวจที่สำคัญ	116
ตารางแสดงผลการสำรวจที่สำคัญ	123
ภาคผนวก	169
แบบสอบถามความคิดเห็นของ “ประชาชน”	170
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548	
(โครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค)	
แบบสอบถามความคิดเห็นของ “บุคลากรทางการแพทย์	189
และสาธารณสุข” ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
ปี 2548	

# สารบัญตาราง

## ความคิดเห็นของประชาชน

### ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

ตารางที่ 1	เพศของตัวอย่าง	22
ตารางที่ 2	อายุของตัวอย่าง	22
ตารางที่ 3	สถานภาพสมรสของตัวอย่าง	23
ตารางที่ 4	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง	23
ตารางที่ 5	อาชีพของตัวอย่าง	24
ตารางที่ 6	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง	24
ตารางที่ 7	พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง	25
ตารางที่ 8	อำเภอที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง	25
ตารางที่ 9	สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรทองของตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	25
ตารางที่ 10	ประเภทของบัตรทองของตัวอย่าง	26
ตารางที่ 11	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง	26
ตารางที่ 12	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง	27
ตารางที่ 13	การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน	28
ตารางที่ 14	การรับรู้เกี่ยวกับการบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท	29

ตารางที่ 15	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ ตามโครงการ 30 บาท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	30
ตารางที่ 16	เอกสารหรือรายการที่ทำให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	31
ตารางที่ 17	บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถามหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	32
ตารางที่ 18	ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท หากต้องการแสดงความคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	32
ตารางที่ 19	ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท	33
ตารางที่ 20	ประสบการณ์การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท	34
ตารางที่ 21	ช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท (เฉพาะตัวอย่างที่เคยร้องเรียนและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	35
ตารางที่ 22	การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาของตัวอย่าง	36
ตารางที่ 23	การเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลหรือเป็นผู้ป่วยนอก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	37
ตารางที่ 24	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยนอก ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก)	38

ตารางที่ 25	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่เป็นการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาล หรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	38	ตารางที่ 33	ความคิดเห็นต่อกรณีที่เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยจ่ายเงิน 30 บาทในการใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	43
ตารางที่ 26	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ” (เฉพาะผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บัตรทอง ในการรักษาพยาบาล หรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	39	ตารางที่ 34	ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาล ที่ไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	44
ตารางที่ 27	การเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยใน) ของตัวอย่าง	39	ตารางที่ 35	การได้รับความเป็นธรรมในการบริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	46
ตารางที่ 28	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยใน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเป็นผู้ป่วยใน)	40	ตารางที่ 36	การตั้งใจจะใช้บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วย ในครั้งต่อไป	47
ตารางที่ 29	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่เป็นการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะผู้ป่วยในที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	41	ตารางที่ 37	การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม / ฟันในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	48
ตารางที่ 30	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ” (เฉพาะผู้ป่วยในที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	42	ตารางที่ 38	การเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีปัญหาเรื่องทันตกรรม / ฟัน)	48
ตารางที่ 31	การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง ในการใช้สิทธิบัตรทอง (เฉพาะตัวอย่างที่ เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	42	ตารางที่ 39	ประเภทสถานพยาบาลที่ใช้บริการทันตกรรม บ่อยที่สุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล)	49
ตารางที่ 32	ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเกิน 30 บาทต่อครั้ง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาและเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	43	ตารางที่ 40	การเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาล)	50
			ตารางที่ 41	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม “กรณีไม่ใช้ด้วยการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	50

ตารางที่ 42	ระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)	51	ตารางที่ 52	ลักษณะที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุด หากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ	58
ตารางที่ 43	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาล ที่ไปใช้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)	51	ตารางที่ 53	ข้อดีของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อดี) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	59
ตารางที่ 44	ความคิดเห็นต่อระยะเวลาในการนัดหมายให้มารับบริการทันตกรรมในครั้งต่อไป (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)	52	ตารางที่ 54	ข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	60
ตารางที่ 45	ความพึงพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)	53	ตารางที่ 55	เพศของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	61
ตารางที่ 46	การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	54	ตารางที่ 56	อายุของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	62
ตารางที่ 47	คำแนะนำและการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนครัวเรือน (เฉพาะตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เคยมาเยี่ยมเยียน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	54	ตารางที่ 57	สถานภาพสมรสของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	63
ตารางที่ 48	ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค ของตัวอย่าง	55	ตารางที่ 58	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	63
ตารางที่ 49	ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	56	ตารางที่ 59	อาชีพของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	64
ตารางที่ 50	ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ	36	ตารางที่ 60	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	66
ตารางที่ 51	ด้านที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ	57	ตารางที่ 61	ประเภทของบัตรทองของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	67
			ตารางที่ 62	การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน (จำแนกตามพื้นที่)	67
			ตารางที่ 63	การรับรู้เกี่ยวกับการบริการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้ โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)	69
			ตารางที่ 64	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอน และวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	74

ตารางที่ 65	บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถามหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	76	ตารางที่ 74	การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง ในการใช้สิทธิบัตรทอง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)	84
ตารางที่ 66	ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท หากต้องการแสดงความคิดเห็น (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	77	ตารางที่ 75	ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)	85
ตารางที่ 67	ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)	78	ตารางที่ 76	การได้รับความเป็นธรรมในการบริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)	89
ตารางที่ 68	ประสบการณ์การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)	78	ตารางที่ 77	การตั้งใจจะใช้บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (จำแนกตามพื้นที่)	91
ตารางที่ 69	การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบาย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	79	ตารางที่ 78	การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม / ฟันในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามพื้นที่)	92
ตารางที่ 70	การเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลหรือเป็นผู้ป่วยนอก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)	80	ตารางที่ 79	การเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีปัญหาเรื่องทันตกรรม / ฟัน) (จำแนกตามพื้นที่)	92
ตารางที่ 71	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยนอกในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก) (จำแนกตามพื้นที่)	81	ตารางที่ 80	ประเภทสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการทันตกรรม บ่อยที่สุด (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล)	94
ตารางที่ 72	การเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล เป็นผู้ป่วยในของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	82	ตารางที่ 81	การเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาล)	95
ตารางที่ 73	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยในในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเป็นผู้ป่วยใน) (จำแนกตามพื้นที่)	83	ตารางที่ 82	ระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ที่ใช้สิทธิอื่น (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)	96



ตารางที่ 83	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาล ที่ไปใช้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้ สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม) (จำแนกตามพื้นที่)	97
ตารางที่ 84	ความคิดเห็นต่อระยะเวลาในการนัดหมายให้มา รับบริการทันตกรรมในครั้งต่อไป (เฉพาะตัวอย่างที่ เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม) (จำแนกตามพื้นที่)	98
ตารางที่ 85	ความพึงพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของ ผู้ให้บริการทันตกรรม (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการ ทันตกรรม)	99
ตารางที่ 86	การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือน ตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามพื้นที่)	100
ตารางที่ 87	ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค ของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)	101
ตารางที่ 88	ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่าง ที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)	102
ตารางที่ 89	ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ในการเปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่)	103
ตารางที่ 90	ด้านที่ยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่)	104
ตารางที่ 91	ลักษณะที่ยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่)	105

ตารางที่ 92	ข้อดีของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อดี) (จำแนกตามพื้นที่) (ค่าร้อยละ ที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	106
ตารางที่ 93	ข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่าง ไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (จำแนกตามพื้นที่) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วง น้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	107

### ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ

#### ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

ตารางที่ 1	เพศของตัวอย่าง	123
ตารางที่ 2	อายุของตัวอย่าง	123
ตารางที่ 3	สถานภาพสมรสของตัวอย่าง	124
ตารางที่ 4	ประสบการณ์ในการทำงานของตัวอย่าง	124
ตารางที่ 5	ภูมิลำเนาเดิมของตัวอย่าง	125
ตารางที่ 6	วิชาชีพของตัวอย่าง	125
ตารางที่ 7	ส่วนงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวอย่าง	126
ตารางที่ 8	สังกัดที่ตัวอย่างปฏิบัติงานหลัก	126
ตารางที่ 9	การดำเนินการในกรณีที่ใช้สิทธิบัตรทองมารับบริการ ข้ามเขตโดยไม่ใช้กรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน	128
ตารางที่ 10	การดำเนินการในกรณีที่ใช้สิทธิบัตรทองมี ความจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักตามข้อบ่งชี้ ทางการแพทย์	129
ตารางที่ 11	การเปลี่ยนแปลงของปริมาณงานบริการที่รับผิดชอบ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา	130
ตารางที่ 12	ประเด็นที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณงาน ของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่ระบุว่าปริมาณงาน ของตนเองเพิ่มขึ้น)	131

ตารางที่ 13	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชน ของหน่วยงานของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับ ปีที่ผ่านมา	133	ตารางที่ 25	ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นต่างๆ	151
ตารางที่ 14	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชน ที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท	135	ตารางที่ 26	ความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในระบบหลักประกัน สุขภาพขององค์กรส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับอดีต	154
ตารางที่ 15	ปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการ ของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	136	ตารางที่ 27	ค่าคะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)	154
ตารางที่ 16	ระดับการเรียกร้องของผู้ป่วยที่มาใช้สิทธิในแต่ละ ประเภท	137	ตารางที่ 28	แสดงการจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)	155
ตารางที่ 17	ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน	138	ตารางที่ 29	ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	157
ตารางที่ 18	ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	140	ตารางที่ 30	สิ่งที่ตนเองควรได้รับการสนับสนุนจากระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	160
ตารางที่ 19	สาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)	142	ตารางที่ 31	การเคยได้ยิน ได้เห็น อ่าน ข้อมูลข่าวสารระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากสื่อต่างๆ	102
ตารางที่ 20	การมีความสุขหรือความพึงพอใจ ในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	143	ตารางที่ 32	ประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสาร ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะตัวอย่าง ที่เคยได้ยิน ได้เห็น ได้อ่าน จากสื่อต่างๆ)	162
ตารางที่ 21	ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	144	ตารางที่ 33	แหล่งที่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นอกเหนือจากตารางที่ 32) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	165
ตารางที่ 22	ปัจจัยที่มีผลทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีความสุขมากที่สุด	145	ตารางที่ 34	ข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้ยิน ได้ยิน มากที่สุด	166
ตารางที่ 23	ความคิดเห็นต่อนโยบายการสร้างหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าในด้านต่างๆ	146	ตารางที่ 35	การได้รับประโยชน์จากข้อมูลระบบหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้ยิน ได้ยิน	166
ตารางที่ 24	ความสำคัญของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นต่างๆ	148			

ตารางที่ 36	การมี การดำเนินการสำหรับกรณีที่ได้รับบริการ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล ของหน่วยบริการ (มาตรา 41 ตามพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545) ของหน่วยงาน	167
ตารางที่ 37	ประเด็นที่ต้องการรู้มากขึ้นเกี่ยวกับระบบ การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	168

ความคิดเห็นของประชาชน  
และผู้ให้บริการ  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2548

ความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2548



## บทคัดย่อ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ สำนักวิจัย เอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี พ.ศ.2548 : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ โดยกำหนดจำนวนจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลในแต่ละภาครวม 13 จังหวัด โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ ชลบุรี แพร่ กำแพงเพชร เชียงราย หนองคาย ศรีสะเกษ นครราชสีมา ตรัง และนครศรีธรรมราช จำนวนทั้งสิ้น 6,294 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 2 - 26 มิถุนายน 2548

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.1 อายุระหว่าง 30-49 ปี ร้อยละ 40.5 สถานภาพสมรสแต่งงานร้อยละ 72.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.9 ประกอบอาชีพ ในกลุ่มเกษตรกรรม/ประมง/ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 46.9 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 55.4 นอกจากนี้ พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาลร้อยละ 69.5 โดยอำเภอที่พักอาศัยส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมืองร้อยละ 74.4

กลุ่มตัวอย่างที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลอื่นนอกจากบัตรทอง คือ ประกันสุขภาพเอกชน/ บัตรประกันชีวิต ร้อยละ 6.7

### การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

ตัวอย่างร้อยละ 50.8 คิดว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลใดก็ได้ ร้อยละ 34.6 คิดว่าถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเรียกใช้รถบริการฉุกเฉินได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และร้อยละ 29.5 คิดว่าถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่หมายเลข 1669

ตัวอย่างส่วนใหญ่ รับผิดชอบต่อข้อมูลข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการบัตรทองจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) และจากโทรทัศน์ นอกจากนี้ตัวอย่างตั้งใจที่จะสอบถามเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล อสม. ญาติ/เพื่อนบ้าน หากต้องการอยากรับข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง

มีตัวอย่างเพียงร้อยละ 36.7 คิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท นอกจากนี้มีเพียงร้อยละ 1.0 เท่านั้นที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ

### การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างร้อยละ 40.2 เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยร้อยละ 83.8 ของตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยเคยใช้บริการผู้ป่วยนอกซึ่งร้อยละ 85.7 ใช้สิทธิบัตรทองทุกครั้ง ในการรักษา ร้อยละ 4.3 ใช้บางครั้ง และร้อยละ 10.0 ไม่เคยใช้บัตรทอง

ร้อยละ 12.5 เคยใช้บริการผู้ป่วยใน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยร้อยละ 77.7 ใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาทุกครั้ง ร้อยละ 8.5 ใช้บัตรทองบางครั้ง และร้อยละ 13.8 ไม่เคยใช้บัตรทองเลย

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 6.5 เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง ซึ่งตัวอย่างดังกล่าวร้อยละ 63.8 เห็นว่าเหมาะสมที่จ่ายเงินเกิน 30 บาท

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ (ร้อยละ 93.3) พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล (ร้อยละ 92.0) เจ้าหน้าที่อื่นๆ (ร้อยละ 92.8) คุณภาพยา (ร้อยละ 91.1) เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ (ร้อยละ 92.9) ความสะดวกในการใช้บริการ (ร้อยละ 91.3) การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการ (ร้อยละ 88.9) ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 93.4) ผลการรักษา (ร้อยละ 94.4)

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 70.2 เห็นว่าวิธีการรักษาพยาบาลของสิทธิบัตรทองเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 68.1 เห็นว่าเวลาในการรอตรวจเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 66.2 เห็นว่าคุณภาพยาที่ให้เท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 66.1 เห็นว่าจำนวนยาที่ให้เท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 63.4 เห็นว่าขั้นตอนในการรับบริการยุ่งยากเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น

ตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือร้อยละ 92.8 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป มีเพียงร้อยละ 7.2 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรทองในครั้งต่อไป

ตัวอย่างร้อยละ 16.6 เคยมีปัญหาด้านทันตกรรมในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา โดยตัวอย่างที่มีปัญหาร้อยละ 77.9 เคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรม ซึ่งร้อยละ 70.5 ใช้สิทธิบัตรทองทุกครั้ง ร้อยละ 7.3 ใช้สิทธิบัตรทองบางครั้ง และร้อยละ 22.2 ไม่เคยใช้สิทธิบัตรทอง โดยตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม ร้อยละ 77.5 เห็นว่าระยะเวลาที่ได้รับบริการพอ ๆ กันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ขณะเดียวกันตัวอย่างร้อยละ 94.5 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อการให้บริการทันตกรรมตามสิทธิบัตรทอง

เมื่อกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 คะแนน (S.D. = 2.054 คะแนน) โดยร้อยละ 62.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 8-10 คะแนน ร้อยละ 33.0 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-7 คะแนน และตัวอย่างร้อยละ 4.3 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-4 คะแนน แต่ในกลุ่มผู้เคยใช้บริการรักษาพยาบาลมาก่อน จะให้คะแนนสูงกว่าโดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 คะแนน (S.D. = 1.951 คะแนน) โดย ร้อยละ 70.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 8-10 คะแนน ร้อยละ 26.1 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-7 คะแนน และตัวอย่างร้อยละ 3.2 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-4 คะแนน

## ความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 44.3 เห็นว่าเปิดโอกาสให้ตนเองมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ ซึ่งด้านที่ตัวอย่างต้องการมีส่วนร่วม มากที่สุดคือ ร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการ ร่วมเสนอนโยบายการดำเนินงานและควบคุมคุณภาพบริการของหน่วยบริการ นอกจากนี้ลักษณะที่ตัวอย่างอยากมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ ร่วมจัดหน่วยประสานงานรับเรื่องร้องเรียนและขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากบริการ และร่วมเป็นเครือข่ายสร้างหลักประกันสุขภาพ

ข้อดีของการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันดับแรกคือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อันดับที่สองคือ เป็นการช่วยเหลือคนยากจน และอันดับสามคือ การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวกสบาย

ส่วนข้อควรปรับปรุง อันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการรอตรวจ รอรับยา อันดับสองคือ ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ อันดับสาม คือ เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ มีดังนี้

1. ควรที่จะทำการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากพบว่า มีประชาชนเพียงบางส่วนเท่านั้นที่รับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน (รับรู้ที่สามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่หมายเลข 1699 ร้อยละ 29.5 รับรู้ที่สามารถเรียกใช้รถบริการฉุกเฉินได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 34.6 และรับรู้ที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลใดก็ได้ ร้อยละ 50.8)

2. ควรที่จะทำการรณรงค์ให้ประชาชนรับรู้ถึงประโยชน์ของการร้องเรียน/ เสนอข้อคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึงช่องทางในการร้องเรียน เนื่องจากพบว่า มีตัวอย่างเพียงร้อยละ 27.9 ที่คิดจะร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าว ในขณะที่ตัวอย่างที่ไม่คิดจะร้องเรียนให้เหตุผลเนื่องจากเห็นว่ายุ่งยาก/ไม่ยากมีปัญหาไปมากกว่านี้ และไม่รู้ว่าร้องเรียนกับใคร/ที่ไหน/อย่างไร

3. พัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่พร้อมกับหาวิธีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของผู้ใช้บริการที่ไม่ใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าเพราะกลัวว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี กลัวว่าจะได้รับการบริการไม่ดี และกลัวว่าจะต้องรอคิวนาน

ควรที่จะเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เนื่องจากมีตัวอย่างร้อยละ 44.3 เท่านั้นที่เห็นว่าโครงการ 30 บาทเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแล โดยเน้นในด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานพยาบาล และร่วมเสนอแนะนโยบายการดำเนินงานร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหลักประกันสุขภาพในพื้นที่ ร่วมจัดหน่วยประสานงานรับเรื่องร้องเรียน และขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากบริการ

# บทนำ

## วัตถุประสงค์ในการสำรวจวิจัย

1. เพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค)
2. เพื่อสำรวจการใช้บริการของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค) ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. เพื่อสำรวจความคาดหวังของประชาชนต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการปรับปรุงระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค)
2. การใช้-ไม่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4. ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
5. ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ
6. ความคาดหวังในการปรับปรุงการบริการ

## การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งจะต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลและพนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขึ้นเด็ดขาดตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป



## ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS/FW ในการประมวลผล

## ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยอาจารย์ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอกประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์

## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

การวิจัยในโครงการนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้ฐานข้อมูลประชากรผู้มีบัตรสิทธิประกันสุขภาพในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป

และอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษาคั้งนี้ในจังหวัดต่างๆ รวม 13 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในเขตอำเภอเมือง และนอกเขตอำเภอเมือง

## การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการศึกษาคั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multi-Stage Sampling) จำแนกตามภูมิภาคพื้นที่ จังหวัด และเขตพื้นที่ (ในเขตอำเภอเมือง-นอกเขตอำเภอเมือง) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ ในการคัดเลือกตัวอย่างจะมีการกำหนดคุณลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่สอดคล้องกับลักษณะทางประชากรที่ได้จากการทำสำมะโน โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลจริงในแต่ละภาครวม 13 จังหวัดดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร
2. ภาคกลาง (รวมปริมณฑล) 4 จังหวัด ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา สมุทรปราการ และ ชลบุรี
3. ภาคเหนือ 3 จังหวัด ได้แก่ แพร่ กำแพงเพชร และ เชียงราย
4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 จังหวัด ได้แก่ หนองคาย ศรีสะเกษ และ นครราชสีมา
5. ภาคใต้ 2 จังหวัด ได้แก่ ตรัง และ นครศรีธรรมราช

## การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Allocation)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้มีจำนวนตัวอย่างโดยรวมทั้งสิ้น 6,294 ตัวอย่าง จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ 59 อำเภอ 130 ตำบล โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามภาคและจังหวัด ดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร จำนวน 453 ตัวอย่าง

2. ภาคกลาง (รวมปริมณฑล) จำนวน 1,501 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

- 1) ประชาชนชั้น 246 ตัวอย่าง
- 2) พระนครศรีอยุธยา 379 ตัวอย่าง
- 3) สมุทรปราการ 402 ตัวอย่าง
- 4) ชลบุรี 474 ตัวอย่าง

3. ภาคเหนือ จำนวน 1,247 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

- 1) แพร่ 257 ตัวอย่าง
- 2) กำแพงเพชร 372 ตัวอย่าง
- 3) เชียงราย 618 ตัวอย่าง

4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,196 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

- 1) หนองคาย 409 ตัวอย่าง
- 2) ศรีสะเกษ 690 ตัวอย่าง
- 3) นครราชสีมา 1,097 ตัวอย่าง

5. ภาคใต้ จำนวน 897 ตัวอย่าง แบ่งเป็น

- 1) ตรัง 250 ตัวอย่าง
- 2) นครศรีธรรมราช 647 ตัวอย่าง

### ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจจะระหว่างวันที่ 2 - 26 มิถุนายน 2548

## ผลการสำรวจที่สำคัญ

### ผลการสำรวจที่สำคัญแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทองของตัวอย่าง

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค

### ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.1 อายุระหว่าง 30-49 ปี ร้อยละ 40.5 สถานภาพสมรสแต่งงาน 72.5 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 58.9 ประกอบอาชีพ ในกลุ่มเกษตรกร/ประมง / ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 46.9 และมีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในระดับต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 55.4 นอกจากนี้ พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาลร้อยละ 69.5 โดยอำเภอที่พักอาศัยส่วนใหญ่อยู่ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมืองร้อยละ 74.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สิทธิการรักษาพยาบาลประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิตนอกจากบัตรทอง ร้อยละ 6.7

## ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทองของตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 64.9 ถือบัตรทองประเภท เสียค่าธรรมเนียมน้อย 30 บาท โดยประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุใน บัตรทองหรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง) ร้อยละ 83.7 ระบุเป็น สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล / ศูนย์บริการสาธารณสุข ของกรุงเทพมหานคร ส่วนประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อ ที่มีสิทธิของตัวอย่าง คือ โรงพยาบาล ชุมชน มีร้อยละ 68.5

## การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

จากการสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการใช้บัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือ เจ็บป่วยฉุกเฉิน พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 50.8 คิดว่าถ้าเดินทางไปต่างจังหวัด และเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลได้ก็ได้ ร้อยละ 34.6 คิดว่าถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินและไม่สามารถช่วยตัวเองได้สามารถ เรียกใช้รถบริการฉุกเฉินมารับไปส่งสถานพยาบาลได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และร้อยละ 29.5 คิดว่าถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่หมายเลข 1669

เมื่อสอบถามถึงการรับรู้เกี่ยวกับการบริการส่งเสริมสุขภาพและการ ป้องกันโรคที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 78.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับคำแนะนำด้านสุขภาพได้ ร้อยละ 77.0 คิดว่าสามารถรับวัคซีนในเด็กเล็ก เช่น วัคซีนคอตีบ ไอกรน หัด วัณโรคตับอักเสบบี ได้ ร้อยละ 72.9 คิดว่าสามารถให้ฟลูออไรด์เสริมในเด็ก ได้ ร้อยละ 69.9 คิดว่าสามารถตรวจสุขภาพช่องปากได้ ร้อยละ 68.2 คิดว่า สามารถได้รับการดูแลที่บ้าน (การเยี่ยมบ้าน) ได้ ร้อยละ 67.9 คิดว่าสามารถ ตรวจสุขภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามวัยได้ ร้อยละ 63.8 คิดว่าสามารถ

ตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์ได้ ร้อยละ 63.8 คิดว่าสามารถ วางแผนครอบครัว เช่น รับประทานกำเนิด ถุงยางอนามัย ทำหมันได้ ร้อยละ 61.9 คิดว่าสามารถดูแลสุขภาพแม่หลังคลอดได้ และร้อยละ 61.2 คิดว่า สามารถตรวจมะเร็งปากมดลูกได้

ตัวอย่างร้อยละ 63.6 รับทราบข้อมูลข่าวสารเรื่องขั้นตอน และวิธีการใช้ บริการโครงการ 30 บาท จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข รองลงมาร้อยละ 56.6 รับ ทราบข้อมูลข่าวสารจากอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) และร้อยละ 46.4 รับทราบข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์ ตามลำดับ นอกจากนี้ตัวอย่าง ร้อยละ 20.2 เคยรับทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการโครงการ 30 บาท จากรายการสร้างชีวิตใหม่กับ 30 บาท (สถานีโทรทัศน์ช่อง 7) ร้อยละ 17.9 เคยได้รับทราบข่าวสารจากรายการคลินิกบัตรทอง (สถานีโทรทัศน์ช่อง 7) และ ร้อยละ 9.3 เคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากรายการสามแยกสามสิบ บาท (สถานีโทรทัศน์ช่อง 3)

ร้อยละ 65.1 ของตัวอย่างตั้งใจที่จะสอบถามเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล หากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง ขณะที่ร้อยละ 56.8 จะสอบถาม อาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) และร้อยละ 29.1 จะสอบถามญาติ / เพื่อนบ้าน / เพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ตัวอย่างร้อยละ 60.7 จะแสดงความคิดเห็น ผ่านเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลหากต้องการแสดงความคิดเห็นต่อ โครงการ 30 บาท ร้อยละ 50.7 จะแสดงความคิดเห็นผ่านอาสาสมัครสาธารณสุข หมู่บ้าน (อสม.) และร้อยละ 25.5 จะแสดงความคิดเห็นผ่านสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา สปสช.

เมื่อสอบถามตัวอย่าง ถึงความคิดเห็นที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการ ใช้บริการในโครงการ 30 บาท พบว่า ร้อยละ 36.7 คิดที่จะร้องเรียน โดย ให้เหตุผลว่า เป็นสิทธิของเราเป็นผลประโยชน์ของตนเอง ต้องการให้มีการ แก้ไขปัญหา ร้อยละ 27.9 ไม่คิดที่จะร้องเรียน โดยให้เหตุผลเพราะ ยุ่งยาก

ไม่ยอมให้มีปัญหามากไปกว่านี้ ไม่รู้จะไปร้องเรียนกับใครที่ไหนอย่างไร เสียเวลาเปล่าประโยชน์ ร้อยละ 35.4 ไม่แน่ใจว่าจะร้องเรียนหรือไม่ นอกจากนี้ตัวอย่างเพียงร้อยละ 1.0 เท่านั้นที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 52.4 เคยร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ร้อยละ 12.7 เคยร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาขา สปสช. และร้อยละ 9.5 เคยร้องเรียนผ่านผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

### การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างร้อยละ 59.8 ไม่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 40.2 เคยเจ็บป่วย โดยตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายนั้น ส่วนใหญ่ร้อยละ 83.8 เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล (ผู้ป่วยนอก) และตัวอย่างที่เคยเป็นผู้ป่วยนอกนั้น ส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.7 ใช้สิทธิบัตรทองทุกครั้งในการรับบริการรักษา ร้อยละ 4.3 ใช้บัตรทองบางครั้ง และร้อยละ 10.0 ไม่เคยใช้บัตรทอง เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บัตรทองเป็นบางครั้งในการรักษา (กรณีที่ไม่ใช้บัตรทองเนื่องจากการตัดสินใจของตนเอง) ให้เหตุผลเพราะ กลัวว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ได้ยาไม่ดี กลัวได้รับการบริการไม่ดี ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ และเดินทางไม่สะดวก เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บัตรทองเป็นบางครั้งในการรักษา (กรณีที่ไม่ใช้บัตรทองเนื่องจากสถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ) ให้เหตุผลเพราะ ไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน ไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการที่ต้นชั้นทะเบียน

ตัวอย่างร้อยละ 12.5 เคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยใน) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยร้อยละ 77.7 ใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาทุกครั้ง ร้อยละ 8.4 ใช้บัตรทองบางครั้ง และร้อยละ 13.8 ไม่เคยใช้บัตรทองเลย

เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บัตรทองเป็นบางครั้งในการรักษา (กรณีที่ไม่ใช้บัตรทองเนื่องจากการตัดสินใจของตนเอง) ให้เหตุผลเพราะกลัวว่าได้รับการบริการไม่ดี กลัวว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ได้ยาไม่ดี ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ และไม่รู้ว่าจะใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บัตรทองเป็นบางครั้งในการรักษา (กรณีที่ไม่ใช้บัตรทองเนื่องจากสถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ) ให้เหตุผลเพราะไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐานไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการที่ต้นชั้นทะเบียน

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 6.5 เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง โดยจ่ายเป็นค่ายา ร้อยละ 63.4 ค่าตรวจพิเศษ ร้อยละ 15.9 และค่าหมอ ร้อยละ 14.6 ซึ่งร้อยละ 63.8 เห็นว่าเหมาะสมแล้วที่จ่ายเงินเกิน 30 บาทในแต่ละครั้ง โดยให้เหตุผลเพราะ เป็นค่ายานอกบัญชี / ตัวยาแพง / ค่าอุปกรณ์แพง / เป็นยาที่มีคุณภาพ ไม่แพงจนเกินไป / จ่ายเพิ่มไม่มาก ไม่เกินฐานะของคนจนที่จะจ่ายได้ และจะได้มีรายได้ไปปรับปรุงการรักษาพยาบาล / โรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น ส่วนตัวอย่างร้อยละ 36.2 เห็นว่าไม่เหมาะสมที่จ่ายเงินเกิน 30 บาทในแต่ละครั้ง โดยให้เหตุผลเพราะ เป็นค่าสัญญาที่รัฐบาลให้ไว้ตอนหาเสียงเลือกตั้ง เป็นโครงการที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้ และการรักษาไม่คุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ร้อยละ 93.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล ร้อยละ 92.0 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ร้อยละ 92.8 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านยา ร้อยละ 91.1 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ / อุปกรณ์การแพทย์ ร้อยละ 92.9 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล ร้อยละ

91.3 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อการกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล ร้อยละ 88.9 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาลร้อยละ 93.4 และพอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อผลการรักษาร้อยละ 94.4

เมื่อถามความเห็นในประเด็นความเท่าเทียมในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิอื่นเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 70.2 เห็นว่าวิธีการรักษาพยาบาลเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 17.6 เห็นว่าไม่เท่ากัน และร้อยละ 12.2 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ ร้อยละ 68.1 เห็นว่าเวลาในการรอตรวจเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 21.1 เห็นว่าไม่เท่ากัน และร้อยละ 10.8 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ ส่วนประเด็นคุณภาพยานั้น ร้อยละ 66.2 เห็นว่าคุณภาพยาที่สถานพยาบาลให้เท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น อีกร้อยละ 19.6 เห็นว่าไม่เท่ากัน และร้อยละ 14.2 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ สำหรับจำนวนยาที่สถานพยาบาลให้ นั้น ร้อยละ 66.1 เห็นว่าจำนวนยาที่สถานพยาบาลให้เท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 19.0 เห็นว่าไม่เท่ากัน และร้อยละ 14.9 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ ส่วนขั้นตอนในการรับบริการ ร้อยละ 63.4 เห็นว่าขั้นตอนในการรับบริการที่สถานพยาบาลยุ่งยากเท่ากันกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 23.9 เห็นว่าไม่เท่ากัน และร้อยละ 12.7 ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

ตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือร้อยละ 92.8 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาถูก/ประหยัดค่าใช้จ่าย/ไม่มีเงิน/รายได้น้อย/ไม่ต้องเสียเงิน มีบัตรต้องไปรับบริการให้เป็นประโยชน์/เป็นสิทธิที่เราควรใช้/รักษาสิทธิ สะดวกดี/อยู่ใกล้บ้าน มีเพียงร้อยละ 7.2 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรทองในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะล่าช้า/เสียเวลารอนาน รอคิวนาน/คนเยอะ ต้องการไปคลินิกมากกว่า/ไปหาหมอส่วนตัวสะดวกกว่า เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี เป็นต้น

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงการเคยมีปัญหาด้านทัศนคติในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 83.4 ไม่เคยมีปัญหา มีเพียงร้อยละ 16.6 เท่านั้นที่เคยมีปัญหา โดยในกลุ่มของตัวอย่างที่มีปัญหา ร้อยละ 77.9 เคยไปรับบริการที่แผนกทัศนคติ ร้อยละ 22.1 ไม่เคยไปรับบริการโดยให้เหตุผลที่ไม่ได้ไปรับบริการคือชื้อยากินเอง/รักษาเอง มีปัญหาไม่ร้ายแรง และไม่มีเวลา ซึ่งตัวอย่างร้อยละ 72.8 ไปใช้บริการที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง ร้อยละ 18.0 ใช้บริการสถานพยาบาลเอกชนที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง ร้อยละ 4.8 ใช้บริการสถานพยาบาลที่ได้รับการส่งต่อจากสถานพยาบาลในบัตรทอง และร้อยละ 4.4 ใช้บริการสถานพยาบาลของรัฐที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง เฉพาะตัวอย่างที่เคยรับบริการทัศนคติในสถานพยาบาล ร้อยละ 70.5 ใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทุกครั้ง ร้อยละ 7.3 ใช้สิทธิบัตรทองบางครั้ง และร้อยละ 22.2 ไม่เคยใช้สิทธิบัตรทองโดยให้เหตุผลเพราะ รอคิวนาน กั้วบริการไม่ดี, ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้/ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองเข้ารับบริการทัศนคติ ร้อยละ 77.5 เห็นว่าระยะเวลาที่ได้รับบริการพอ ๆ กับกับผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 13.2 เห็นว่าช้ากว่าผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 2.4 เห็นว่าเร็วกว่าผู้ใช้สิทธิอื่น และร้อยละ 6.9 ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ โดยตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.5 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อการให้บริการทัศนคติตามสิทธิบัตรทอง ร้อยละ 4.6 ไม่ค่อยพอใจ/ไม่พอใจ และร้อยละ 0.9 ไม่มีความเห็น ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อสอบถามตัวอย่างที่เคยใช้บัตรทองเข้ารับบริการทัศนคติถึงระยะเวลาในการนัดหมายให้มารับบริการทัศนคติในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ร้อยละ 80.3 เห็นว่ารวดเร็ว/ค่อนข้างรวดเร็ว ร้อยละ 9.2 เห็นว่าค่อนข้างนาน/นานมาก และร้อยละ 10.5 ไม่มีความเห็น โดยตัวอย่างร้อยละ 93.8 พอใจ / ค่อนข้างพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทัศนคติ ร้อยละ 2.3 ไม่ค่อยพอใจ/ไม่พอใจ และร้อยละ 3.9 ไม่มีความเห็น

ตัวอย่างร้อยละ 36.0 ระบุมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่เข้ามาให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นบ่อย พูดคุยเรื่องทั่วไป ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารที่ถูกสุขลักษณะ ตัวอย่างร้อยละ 58.9 ระบุไม่เคยมาเยี่ยมเยียน และร้อยละ 5.1 ระบุไม่แน่ใจ เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค) โดยกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 62.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 8-10 คะแนน ร้อยละ 33.0 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-7 คะแนน และตัวอย่างร้อยละ 4.3 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-4 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.83 คะแนน (S.D. = 2.054 คะแนน) โดยในกลุ่มผู้เคยใช้บริการโรงพยาบาลมาก่อน พบว่า ร้อยละ 70.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 8-10 คะแนน ร้อยละ 26.1 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-7 คะแนน และตัวอย่างร้อยละ 3.2 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-4 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 คะแนน (S.D. = 1.951 คะแนน)

### ความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามประเด็นการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเปิดโอกาสให้ตนเองมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ ตัวอย่างร้อยละ 44.3 เห็นว่าเปิดโอกาสให้ตนเองมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ ร้อยละ 14.3 เห็นว่าไม่เปิดโอกาส อีกร้อยละ 19.2 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 22.2 ไม่ทราบ ด้านที่ตัวอย่างต้องการมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการโครงการมากที่สุดคือร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการ ร่วมเสนอนโยบายการดำเนินงาน และควบคุมคุณภาพบริการของหน่วยบริการ นอกจากนี้ ลักษณะที่ตัวอย่างอยากมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการโครงการมากที่สุดคือ ร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจ

หลักประกันสุขภาพในพื้นที่ร่วมจัดหน่วยประสานงานรับเรื่องร้องเรียนและขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากบริการ, ร่วมเป็นเครือข่ายสร้างหลักประกันสุขภาพ

สำหรับคำตอบของข้อดีของโครงการ อันดับแรก คือ ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ราคาถูก อันดับที่สองคือ เป็นการช่วยเหลือคนยากจน ดีสำหรับคนจน ดีสำหรับผู้มีรายได้น้อย และอันดับสามคือ การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวกสบาย ใกล้บ้าน ส่วนข้อควรปรับปรุงของโครงการ อันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน อันดับสองคือ ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ อันดับสาม คือ เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล

# ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 เพศของตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	46.9 (2,951)
2	หญิง	53.1 (3,343)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 2 อายุของตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	15 - 19 ปี	11.3 (712)
2	20 - 29 ปี	16.0 (1,010)
3	30 - 39 ปี	20.4 (1,286)
4	40 - 49 ปี	20.1 (1,264)
5	50 - 59 ปี	15.3 (966)
6	60 ปี ขึ้นไป	16.7 (1,046)
7	ไม่ระบุ	0.2 (10)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 3 สถานภาพสมรสของตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ (จำนวน)
1	แต่งงาน	72.5 (4,561)
2	โสด	22.7 (1,427)
3	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	3.9 (246)
4	ไม่ระบุ	0.9 (60)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่ได้เรียน	4.9 (309)
2	ประถมศึกษา	58.9 (3,708)
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	15.9 (1,002)
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	11.3 (710)
5	ปวส. / อนุปริญญา	3.0 (189)
6	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	2.7 (168)
7	สูงกว่าปริญญาตรี	0.1 (5)
8	ไม่ระบุ	3.2 (203)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 5 อาชีพของตัวอย่าง

ลำดับที่	อาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เกษตรกรรวม / ประมง / ผู้ใช้แรงงาน / รับจ้างทั่วไป	46.9 (2,952)
2	ค้าขาย / ธุรกิจ / กิจการส่วนตัว	22.0 (1,382)
3	ไม่ได้ทำงาน /ว่างงาน	15.2 (959)
4	อื่นๆ เช่น นักเรียน / นักศึกษา / ผู้นำชุมชน / แม่บ้าน / พ่อบ้าน / พนักงานบริษัท / โรงงาน	15.1 (951)
5	ไม่ระบุ	0.8 (50)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 6 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง

ลำดับที่	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เกิน 2,500 บาท	21.9 (1,381)
2	2,501 - 5,000 บาท	33.5 (2,107)
3	5,001 - 7,500 บาท	8.2 (516)
4	7,501 - 10,000 บาท	5.6 (353)
5	มากกว่า 10,000 บาท	3.0 (186)
6	ไม่ระบุ	27.8 (1,751)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 7 พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	21.9 (1,381)
2	ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	69.5 (4,370)
3	กรุงเทพมหานคร	7.2 (453)
4	ไม่ระบุ	1.4 (90)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 8 อำเภอที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	อำเภอที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมือง	74.4 (4,684)
2	ต่างจังหวัดในเขตอำเภอเมือง	18.4 (1,157)
3	เขตปกครองในกทม.	7.2 (453)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 9 สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรทองของตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรทอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ประกันสุขภาพเอกชน/ บัตรประกันชีวิต	6.7 (412)
2	ประกันสังคม	2.7 (165)
3	สวัสดิการข้าราชการ	0.7 (43)
4	สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	0.2 (14)
5	ไม่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นนอกจากบัตรทอง	91.9 (5,722)



ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทองของตัวอย่าง

ตารางที่ 10 ประเภทของบัตรทองของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทของบัตรทองของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	บัตรทองประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียม	35.1 (2,169)
2	บัตรทองประเภทเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท	64.9 (4,003)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,172)</b>

ตารางที่ 11 ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรทอง) ที่มีสิทธิของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล / ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	83.7 (5,197)
2	โรงพยาบาลชุมชน	9.4 (584)
3	โรงพยาบาลทั่วไป	2.0 (123)
4	โรงพยาบาลศูนย์	1.1 (66)
5	โรงพยาบาลเอกชน	1.1 (70)
6	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	0.8 (48)
7	คลินิกชุมชนอบอุ่น	0.5 (34)
8	อื่น ๆ เช่น กรมการแพทย์ กรมสุขภาพจิต กรมอนามัย กรมควบคุมโรคติดต่อ เป็นต้น	1.4 (84)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,142)</b>

ตารางที่ 12 ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรทอง) ที่มีสิทธิของตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	โรงพยาบาลชุมชน	68.5 (4,244)
2	โรงพยาบาลทั่วไป	13.8 (855)
3	โรงพยาบาลศูนย์	6.7 (413)
4	โรงพยาบาลเอกชน	2.8 (172)
5	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	3.8 (237)
6	อื่น ๆ เช่น สถานพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ กรมสุขภาพจิต กรมอนามัย กรมควบคุมโรคติดต่อ	4.4 (276)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,197)</b>

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

ตารางที่ 13 การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. ถ้าเดินทางไปต่างจังหวัด และเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉิน สามารถใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลใดก็ได้	50.8 (3,192)	27.6 (1,736)	21.6 (1,353)	100.0 (6,281)
2. ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินและไม่สามารถช่วยตัวเองได้ สามารถเรียกใช้บริการฉุกเฉิน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	34.6 (2,176)	31.6 (1,985)	33.8 (2,120)	100.0 (6,281)
3. ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่หมายเลข 1669	29.5 (1,855)	12.3 (773)	58.2 (3,652)	100.0 (6,280)

ตารางที่ 14 การรับรู้เกี่ยวกับการบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. การรับคำแนะนำด้านสุขภาพ (เช่น อาหาร ออกกำลังกาย)	78.5 (4,904)	8.0 (498)	13.5 (848)	100.0 (6,250)
2. การรับวัคซีนในเด็กเล็ก เช่น บาดทะยัก คอตีบ ไอกรน หัด ไวรัสตับอักเสบบี	77.0 (4,811)	8.6 (535)	14.4 (904)	100.0 (6,250)
3. การให้ฟลูออโรตเสริมในเด็ก	72.9 (4,554)	8.9 (559)	18.2 (1,136)	100.0 (6,249)
4. การตรวจสุขภาพช่องปาก	69.9 (4,366)	15.6 (975)	14.5 (904)	100.0 (6,245)
5. การได้รับการดูแลที่บ้าน (การเยี่ยมบ้าน)	68.2 (4,261)	16.1 (1,005)	15.7 (984)	100.0 (6,250)
6. การตรวจสุขภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย	67.9 (4,257)	18.8 (1,180)	13.3 (829)	100.0 (6,266)
7. การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์	63.8 (3,995)	15.3 (961)	20.9 (1,305)	100.0 (6,261)
8. การวางแผนครอบครัว เช่น รับประทานยาคุมกำเนิด ฝังยา อนามัย ทำหมัน	63.8 (3,992)	16.2 (1,014)	20.0 (1,248)	100.0 (6,254)

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
9. การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด	61.9 (3,870)	16.3 (1,019)	21.8 (1,359)	100.0 (6,248)
10. การตรวจมะเร็งปากมดลูก	61.2 (3,824)	17.1 (1,066)	21.7 (1,362)	100.0 (6,252)

ตารางที่ 15 แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	63.6 (4,002)
2	อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	56.6 (3,560)
3	โทรทัศน์	46.4 (2,921)
4	ผู้นำชุมชน/ กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน	28.6 (1,798)
5	ญาติ/ เพื่อนบ้าน	26.5 (1,671)
6	ป้ายประกาศที่ติดในสถานพยาบาล	20.4 (1,283)
7	อ่านดูจากบัตรทอง	18.4 (1,156)
8	วิทยุ	16.6 (1,044)
9	เสียงตามสายในหมู่บ้าน	16.5 (1,041)
10	แผ่นป้ายโฆษณา	10.3 (646)
11	หนังสือพิมพ์	9.4 (593)
12	อื่น ๆ เช่น รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่, กระดานข่าวสารในชุมชน, จดหมายจากทางราชการ สายด่วน 1330 อินเทอร์เน็ต	11.3 (709)
13	จำไม่ได้	2.7 (171)

ตารางที่ 16 เอกสารหรือรายการที่ทำให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	รายการสร้างชีวิตใหม่กับ 30 บาท (สถานีโทรทัศน์ช่อง 7)	20.2 (1,273)
2	รายการคลินิกบัตรทอง (สถานีโทรทัศน์ช่อง 7)	17.9 (1,127)
3	รายการสามแยกสามสิบบาท (สถานีโทรทัศน์ช่อง 3)	9.3 (584)
4	วารสารหมอชาวบ้าน	5.5 (344)
5	คอลัมน์สายตรงบัตรทอง ในนิตยสารคู่สร้างคู่สม	3.1 (195)
6	กำแพงข่าวบัตรทอง	1.8 (113)
7	จำไม่ได้	17.7 (1,113)
8	ไม่เคยได้ข้อมูลจากเอกสารหรือรายการใดเลย	51.4 (3,237)

ตารางที่ 17 บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถามหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถามหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล	65.1 (4,098)
2	อสม.	56.8 (3,576)
3	ญาติ / เพื่อนบ้าน / เพื่อนร่วมงาน	29.1 (1,829)
4	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	22.1 (1,390)
5	สายด่วน 1330	2.8 (179)
6	อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, กรมประชาสัมพันธ์	2.3 (145)

ตารางที่ 18 ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท หากต้องการแสดงความคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล	60.7 (3,818)
2	อสม.	50.7 (3,191)
3	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา สปสช.	25.5 (1,606)
4	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	24.5 (1,543)
5	ศูนย์ประสานการมีส่วนร่วมจังหวัด	5.2 (326)
6	สายด่วน 1330	2.6 (166)

ลำดับที่	ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
7	อื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, รายการโทรทัศน์, กล้องรับความคิดเห็น	2.9 (182)
8	ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อใดๆ	7.8 (491)

ตารางที่ 19 ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท

ลำดับที่	ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	คิดจะร้องเรียน	36.7 (2,297)
2	ไม่คิดที่จะร้องเรียน	27.9 (1,749)
3	ไม่แน่ใจ	35.4 (2,216)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,262)</b>

หมายเหตุ ผู้ที่ไม่คิดจะร้องเรียนระบุเหตุผล เพราะ

- ยุ่งยาก / ไม่อยากมีปัญหาเกินไปกว่านี้ ร้อยละ 38.7 (308)
- ไม่รู้จะร้องเรียนกับใคร / ร้องเรียนอย่างไร / ร้องเรียนที่ไหน ร้อยละ 20.1 (160)
- เสียเวลาเปล่าประโยชน์ / ไม่คุ้มกับค่าเสียเงิน เสียเวลา ร้อยละ 19.2 (135)
- ไม่ค่อยได้ไปใช้บริการ ร้อยละ 7.2 (57)
- ค่าใช้จ่ายในการบริการถูกอยู่แล้ว (30 บาท) จะเอาอะไรมากมาย ร้อยละ 7.0 (56)

6. เป็นเรื่องเล็กน้อย อดทนได้ / ไม่ลำบากใจกับ ร้อยละ 4.7 (37)  
ปัญหาที่เจอ / แก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ /  
ทำใจยอมรับกับการบริการที่เกิดขึ้นได้
7. เห็นใจเจ้าหน้าที่ / ไม่อยากร้องเรียนใคร ร้อยละ 3.0 (24)

ผู้ที่คิดจะไปร้องเรียนระบุเหตุผล เพราะ

1. เป็นสิทธิของเรา, เป็นผลประโยชน์ของตนเอง ร้อยละ 58.2 (1,136)
2. มีปัญหาเกิดขึ้นต้องการให้มีการแก้ไข ร้อยละ 27.7 (541)
3. ต้องการความเป็นธรรม ร้อยละ 13.3 (260)
4. เป็นโครงการของรัฐบาล ร้อยละ 0.8 (14)

ตารางที่ 20 ประสพการณ์การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้  
บริการในโครงการ 30 บาท

ลำดับที่	ประสพการณ์การร้องเรียนปัญหา เกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคย	1.0 (63)
2	ไม่เคย	99.0 (6,079)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,142)</b>

ตารางที่ 21 ช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการใน  
โครงการ 30 บาท (เฉพาะตัวอย่างที่เคยร้องเรียน และ  
ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหา เกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท	ร้อยละ (จำนวน)
1	เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล	52.4 (33)
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา สปสช.	12.7 (8)
3	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	9.5 (6)
4	อสม.	7.9 (5)
5	อื่น ๆ เช่น ศูนย์ประสานการมีส่วนร่วม จังหวัด สายด่วน 1330, อินเทอร์เน็ต	9.5 (6)

#### ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 22 การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบาย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาของตัวอย่าง

ลำดับที่	การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบาย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคย	59.8 (3,711)
2	เคยเจ็บป่วย	40.2 (2,493)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,204)</b>

หมายเหตุ เฉพาะคนที่เคยป่วย

ระบุจำนวนการเจ็บป่วย

เฉลี่ย = 3.09 ครั้ง S.D. = 2.95 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล

เฉลี่ย = 2.60 ครั้ง S.D. = 2.81 ครั้ง

และไม่ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล

เฉลี่ย = 0.39 ครั้ง S.D. = 1.34 ครั้ง

#### การใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล (ผู้ป่วยนอก) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ตารางที่ 23 การเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยไม่ต้องนอนโรงพยาบาลหรือเป็นผู้ป่วยนอก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	การเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยไม่ต้องนอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยนอก)	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคย	16.2 (401)
2	เคย	83.8 (2,073)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,474)</b>

หมายเหตุ เฉพาะคนที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก

เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลจำนวน

เฉลี่ย = 3.03 ครั้ง S.D. = 2.72 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

เฉลี่ย = 2.69 ครั้ง S.D. = 2.62 ครั้ง

และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

เฉลี่ย = 0.34 ครั้ง S.D. = 1.27 ครั้ง

ตารางที่ 24 การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยนอกในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก)

ลำดับที่	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยนอกในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยใช้	10.0 (204)
2	ใช้บางครั้ง	4.3 (88)
3	ใช้ทุกครั้ง	85.7 (1,742)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,034)

ตารางที่ 25 เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่เป็นการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาลกรณีที่เป็น การตัดสินใจด้วยตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	กลัวว่าจะได้รับการรักษา / ได้รับยาไม่ดี	21.4 (86)
2	กลัวได้รับการบริการไม่ดี	16.4 (66)
3	ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่	7.5 (30)
4	เดินทางไปไม่สะดวก	7.0 (28)
5	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	3.0 (12)
6	ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	1.0 (4)
7	เหตุผลอื่น ๆ เช่น รอคิวนาน ต้องการ ความรวดเร็ว ไปใช้บริการสถานบริการ ที่สะดวกกว่า ซื่อยากินเอง เป็นต้น	24.4 (98)

ตารางที่ 26 เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ” เฉพาะผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาลกรณีที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการที่ต้นชั้นทะเบียน	4.9 (16)
2	ไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา	4.0 (13)
3	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	3.7 (12)
4	ไม่มีสิทธิใช้บริการในเรื่องที่รักษา (สิทธิบัตรทองไม่ครอบคลุม)	2.8 (9)

การใช้บริการรักษาพยาบาลที่ต้องนอนโรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 27 การเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยใน) ของตัวอย่าง

ลำดับที่	การเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยใน)	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคย	87.5 (5,364)
2	เคยเจ็บป่วย	12.5 (767)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (6,131)

หมายเหตุ เฉพาะคนที่เคยเป็นผู้ป่วยใน  
 จำนวนครั้งของการเป็นผู้ป่วยในในสถานพยาบาล  
 จำนวนเฉลี่ย = 1.66 ครั้ง S.D. = 1.88 ครั้ง  
 โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง  
 จำนวนเฉลี่ย = 1.43 ครั้ง S.D. = 1.93 ครั้ง  
 และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)  
 จำนวนเฉลี่ย = 0.24 ครั้ง S.D. = 0.95 ครั้ง

ตารางที่ 28 การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถาน  
 พยาบาลในลักษณะผู้ป่วยในในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะ  
 ตัวอย่างที่เคยเป็นผู้ป่วยใน)

ลำดับที่	การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยใน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยใช้	13.8 (103)
2	ใช้บางครั้ง	8.5 (63)
3	ใช้ทุกครั้ง	77.7 (580)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (746)

ตารางที่ 29 เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล  
 “กรณีที่เป็นการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะผู้ป่วยในที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง)  
 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาลกรณีที่เป็น การตัดสินใจด้วยตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	กลัวได้รับการบริการไม่ดี	26.8 (34)
2	กลัวว่าจะได้รับการรักษา / ได้รับยาไม่ดี	20.5 (26)
3	ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่	10.2 (13)
4	ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	10.2 (13)
5	เดินทางไปไม่สะดวก	7.9 (10)
6	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	6.3 (8)
7	เหตุผลอื่นๆ ระบุ ใช้สิทธิอื่น , รอนาน, หาบัตรทองไม่พบ เป็นต้น	19.7 (25)



ตารางที่ 30 เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาล “กรณีที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ” (เฉพาะผู้ป่วยในที่ไม่เคยใช้บัตรทองในการรักษาพยาบาลหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บัตรทองในการเข้ารับการรักษาพยาบาลกรณีสถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา	17.3 (18)
2	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	9.6 (10)
3	ไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการที่ต้นชั้นทะเบียน	7.7 (8)
4	ไม่มีสิทธิใช้บริการในเรื่องที่รักษา (สิทธิบัตรทองไม่ครอบคลุม)	6.7 (7)
5	เหตุผลอื่น ไม่ทราบ จำไม่ได้ เป็นต้น	6.7 (7)

#### การใช้สิทธิบัตรทอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 31 การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง ในการใช้สิทธิบัตรทอง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยจ่ายเงิน	93.5 (2,593)
2	เคยจ่ายเงิน	6.5 (180)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,773)

ตารางที่ 32 ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาและเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ค่ายา	63.4 (104)
2	ค่าตรวจพิเศษ	15.9 (26)
3	ค่าหมอ	14.6 (24)
4	ค่าห้อง	9.8 (16)
5	อื่น ๆ เช่น ค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์ ค่าเอกซเรย์ เป็นต้น	15.2 (25)
6	ไม่ทราบ	9.4 (17)

ตารางที่ 33 ความคิดเห็นต่อกรณีที่เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทในการใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อกรณีที่เคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทแต่ละครั้ง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เหมาะสม	36.2 (63)
2	เหมาะสมแล้ว	63.8 (111)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (174)

หมายเหตุ ตัวอย่างที่ระบุ “ไม่เหมาะสม” กรณีเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทแต่ละครั้ง ให้เหตุผลเพราะ

- 1) เป็นคำสัญญาที่รัฐบาลให้ไว้ตอนหาเสียงเลือกตั้ง
- 2) เป็นโครงการที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนผู้ยากไร้

3) การรักษาไม่คุ้มค่างบเงินที่ต้องเสียไป

ตัวอย่างที่ระบุ “เหมาะสม” กรณีเคยจ่ายเกิน 30 บาทต่อครั้ง ให้เหตุผลเพราะ

- 1) เป็นค่ายานอกบัญชี / ตัวยาแพง / ค่าอุปกรณ์แพง / เป็นยาที่มีคุณภาพ
- 2) ไม่แพงจนเกินไป / จ่ายเพิ่มไม่มากนักเกินฐานะของคนจนที่จะจ่ายได้
- 3) จะต้องมีรายได้ไปปรับปรุงการรักษาพยาบาล / โรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

**ตารางที่ 34 ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้  
สิทธิรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน (เฉพาะ  
ตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)**

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
1. คุณภาพการ ให้บริการของ บุคลากร						
1) แพทย์	78.4 (1,609)	14.9 (304)	4.9 (102)	1.3 (27)	0.5 (10)	100.0 (2,052)
2) พยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล	75.5 (1,552)	16.5 (338)	5.7 (116)	1.8 (39)	0.5 (10)	100.0 (2,055)
3) เจ้าหน้าที่อื่นๆ	75.4 (1,548)	17.4 (357)	4.7 (97)	1.7 (35)	0.8 (16)	100.0 (2,053)
2. คุณภาพการ บริการด้าน วัสดุอุปกรณ์						
1) ยา	73.3 (1,503)	17.8 (366)	5.9 (122)	2.2 (46)	0.8 (14)	100.0 (2,051)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
2) เครื่องมือ/ อุปกรณ์การ แพทย์	75.8 (1,557)	17.1 (351)	4.4 (90)	1.0 (20)	1.7 (36)	100.0 (2,054)
3. ความสะดวก ในการใช้บริการ ที่สถานพยาบาล	74.3 (1,526)	17.0 (350)	6.2 (127)	2.1 (44)	0.4 (6)	100.0 (2,053)
4. การกำหนด วันนัดหมายให้ มารับบริการที่ สถานพยาบาล	70.3 (1,443)	18.6 (382)	7.1 (145)	3.0 (61)	1.0 (21)	100.0 (2,052)
5. ความสะดวก ในการเดินทาง จากบ้านมา สถานพยาบาล	77.9 (1,600)	15.5 (319)	4.9 (100)	1.3 (27)	0.4 (7)	100.0 (2,053)
6. ผลการรักษา	76.2 (1,561)	18.2 (374)	4.1 (85)	1.2 (25)	0.3 (5)	100.0 (2,050)

ตารางที่ 35 การได้รับความเป็นธรรมในการบริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

คุณภาพและมาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. วิธีการรักษาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น				
ร้อยละ	70.2	17.6	12.2	100.0
จำนวน	(1,434)	(359)	(251)	(2,044)
2. เวลาในการรอตรวจเมื่อมารับบริการที่สถานพยาบาลเทียบกับสิทธิอื่น				
ร้อยละ	68.1	21.1	10.8	100.0
จำนวน	(1,391)	(431)	(222)	(2,044)
3. คุณภาพยาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น				
ร้อยละ	66.2	19.6	14.2	100.0
จำนวน	(1,353)	(401)	(290)	(2,044)
4. จำนวนยาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น				
ร้อยละ	66.1	19.0	14.9	100.0
จำนวน	(1,352)	(389)	(303)	(2,044)
5. ความยุ่งยากของขั้นตอนในการรับบริการที่สถานพยาบาลเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น				
ร้อยละ	63.4	23.9	12.7	100.0
จำนวน	(1,296)	(489)	(259)	(2,044)

ตารางที่ 36 การตั้งใจจะใช้บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป

ลำดับที่	การตั้งใจจะใช้บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป	ร้อยละ (จำนวน)
1	ตั้งใจจะใช้	92.8 (5,816)
2	ไม่ใช้	7.2 (449)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,265)</b>

หมายเหตุ ผู้ที่ตอบว่า “ตั้งใจจะใช้บริการ” บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วย ระบุเหตุผลเพราะ

- ค่าใช้จ่ายในการรักษาถูก / ประหยัดค่าใช้จ่าย / ไม่มีเงิน/รายได้น้อย / ไม่ต้องเสียเงิน ร้อยละ 60.5 (3,380)
- มีบัตรต้องใช้บัตรให้เป็นประโยชน์ / เป็นสิทธิที่เราควรใช้ / รักษาสิทธิ ร้อยละ 15.9 (891)
- สะดวกดี / อยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 14.5 (812)
- ไม่มีสิทธิอย่างอื่น / มีบัตรทองอย่างเดียว ร้อยละ 3.8 (213)
- อื่นๆ เช่น บริการดี, ยังไม่เคยใช้อยากทดลองใช้, การรักษาได้ผลดี ร้อยละ 5.3 (293)

ผู้ที่ตอบว่า “ตั้งใจจะไม่ใช้บริการ” ที่สถานพยาบาลในบัตรทอง ระบุเหตุผลเพราะ

- ล่าช้า / เสียเวลารอนาน รอคิวนาน / คนเยอะ ร้อยละ 19.9 (66)
- ต้องการไปคลินิกมากกว่า/ไปหาหมอส่วนตัวสะดวกกว่า ร้อยละ 21.5 (71)
- เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ร้อยละ 29.0 (96)
- กลัวรักษาไม่ดี / กลัวไม่หาย / ได้ยินว่าไม่ดี / ไม่กล้าเสี่ยง ร้อยละ 12.4 (41)
- ยาไม่ดี / ยาไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 7.9 (26)
- ถ้าป่วยหนักไม่ใช้ (ถ้าป่วยเล็กๆ น้อยๆ จะใช้) ร้อยละ 4.2 (14)
- อื่นๆ เช่น การรักษาไม่ครอบคลุมในโรคที่เป็น, ไม่เข้าใจในขั้นตอนวิธีการใช้บัตรทอง ร้อยละ 5.1 (17)

### การบริการด้านทันตกรรม

ตารางที่ 37 การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม / ฟันในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม / ฟัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยมีปัญหา	83.4 (5,216)
2	เคย	16.6 (1,039)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (6,255)

ตารางที่ 38 การเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีปัญหาเรื่องทันตกรรม / ฟัน)

ลำดับที่	การเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคย	77.9 (799)
2	ไม่เคย	22.1 (227)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,026)

หมายเหตุ เฉพาะตัวอย่างที่เคยไปรับบริการ

จำนวนครั้งที่ไปรับบริการในสถานพยาบาล

เฉลี่ย = 1.80 ครั้ง S.D. = 1.46 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.40 ครั้ง S.D. = 1.47 ครั้ง

และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง) จำนวนเฉลี่ย = 0.40 ครั้ง S.D. = 1.00 ครั้ง

เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยไปรับบริการ ให้เหตุผลที่ไม่ไปรับบริการเพราะ

1. ซื้อมากินเอง / รักษาเอง ร้อยละ 42.2 (49)
2. เจ็บไม่ร้ายแรง ร้อยละ 42.2 (49)
3. ไม่มีเวลา ร้อยละ 15.5 (18)

ตารางที่ 39 ประเภทสถานพยาบาลที่ใช้บริการทันตกรรมบ่อยที่สุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล)

ลำดับที่	ประเภทสถานพยาบาลที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	ร้อยละ (จำนวน)
1	สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรทอง	72.8 (566)
2	สถานพยาบาลของเอกชนที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง	18.0 (140)
3	สถานพยาบาลที่ได้รับส่งต่อจากสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	4.8 (37)
4	สถานพยาบาลของรัฐที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง	4.4 (34)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (777)

ตารางที่ 40 การเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาล)

ลำดับที่	การเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยใช้	22.2 (173)
2	ใช้บางครั้ง	7.3 (57)
3	ใช้ทุกครั้ง	70.5 (548)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (778)

ตารางที่ 41 เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม “กรณีไม่ใช้ด้วยการตัดสินใจของตนเอง” (เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรทองหรือใช้บางครั้ง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรทองในการเข้ารับบริการทำฟัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	รอคิวนาน	44.0 (112)
2	กลัวได้รับการไม่ดี	31.5 (63)
3	ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	15.0 (30)
4	ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่	12.5 (25)
5	อื่น ๆ ระบุ ไม่แน่ใจ เป็นต้น	11.0 (22)
6	ไม่ใช่เหตุผลที่ตัดสินใจด้วยตนเอง	16.7 (39)

ตารางที่ 42 ระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ที่ใช้สิทธิอื่น (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

ลำดับที่	ระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ที่ใช้สิทธิอื่น	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอ ๆ กัน	77.5 (457)
2	ช้ากว่า	13.2 (78)
3	เร็วกว่า	2.4 (14)
4	ไม่ทราบ / ไม่แน่ใจ	6.9 (41)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (590)

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการทันตกรรม	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอใจ	69.4 (409)
2	ค่อนข้างพอใจ	25.1 (148)
3	ไม่ค่อยพอใจ	3.6 (21)
4	ไม่พอใจ	1.0 (6)
5	ไม่มีความเห็น	0.9 (5)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (589)

ตัวอย่างที่ระบุไม่ค่อยพอใจหรือไม่พอใจ ให้เหตุผล เพราะ...

- 1) เจ้าหน้าที่พูดจาไม่ดี / ไม่สุภาพ
- 2) ทำพื้นที่ไม่ดี
- 3) ไม่เอาใจใส่

ตารางที่ 44 ความคิดเห็นต่อระยะเวลาในการนัดหมายให้มารับบริการทันตกรรมในครั้งต่อไป (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อระยะเวลาในการนัดหมายให้มารับบริการทันตกรรมในครั้งต่อไป	ร้อยละ (จำนวน)
1	รวดเร็ว	38.1 (225)
2	ค่อนข้างเร็ว	42.2 (249)
3	ค่อนข้างนาน	7.5 (44)
4	นานมาก	1.7 (10)
5	ไม่มีความเห็น	10.5 (62)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (590)</b>

ตัวอย่างที่ระบุค่อนข้างนาน หรือนานมาก ให้เหตุผลเพราะ...

- 1) จำนวนผู้ป่วยมีจำนวนมาก
- 2) จำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอ

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

ลำดับที่	ความพึงพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทันตกรรม	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอใจ	71.2 (422)
2	ค่อนข้างพอใจ	22.6 (134)
3	ไม่ค่อยพอใจ	1.5 (9)
4	ไม่พอใจ	0.8 (5)
5	ไม่มีความเห็น	3.9 (23)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (593)</b>

ตัวอย่างที่ระบุ “ไม่ค่อยพอใจ หรือไม่พอใจ” ให้เหตุผลเพราะ...

- 1) เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยให้คำแนะนำ / ไม่ตอบคำถาม / ไม่สนใจ
- 2) เจ้าหน้าที่ไม่ถามรายละเอียดอาการ

การได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในรอบปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 46 การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคยมาเยี่ยมเยียน	36.0 (2,260)
2	ไม่เคยมาเยี่ยมเยียน	58.9 (3,696)
3	ไม่แน่ใจ	5.1 (314)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,270)</b>

ตารางที่ 47 คำแนะนำและการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนครัวเรือน (เฉพาะตัวอย่างที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเคยมาเยี่ยมเยียน) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	คำแนะนำและการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นบ่อย	78.8 (1,781)
2	พูดคุยเรื่องทั่วไป	50.2 (1,134)
3	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารที่ถูกต้อง สุขภาพลักษณะ	45.5 (1,016)
4	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย	42.8 (967)
5	ให้วัคซีนสำหรับเด็ก	30.4 (688)

ลำดับที่	คำแนะนำและการให้บริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
6	ดูแลผู้ป่วยที่พักอยู่ที่บ้าน	19.7 (446)
7	ดูแลเด็กเกิดใหม่	17.0 (377)
8	อื่น ๆ ระบุ ตรวจจุกน้ำยุงลาย ตรวจสุขภาพ เบาหวาน วัดความดัน ให้ความรู้เรื่องการดูแลเด็ก เป็นต้น	15.8 (356)

ความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรคโดยรวม

ตารางที่ 48 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	1 - 4 คะแนน	4.3 (269)
2	5 - 7 คะแนน	33.0 (2,042)
3	8 - 10 คะแนน	62.7 (3,879)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,190)</b>

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.83 คะแนน

S.D. = 2.054 คะแนน

ตารางที่ 49 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท  
ช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่  
เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ช่วงคะแนนความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	1 - 4 คะแนน	3.2 (67)
2	5 - 7 คะแนน	26.1 (547)
3	8 - 10 คะแนน	70.7 (1,482)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,096)</b>

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ย = 8.18 คะแนน  
S.D. = 1.951 คะแนน

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค)

ความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมกับโครงการ 30 บาท

ตารางที่ 50 ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ในการเปิดโอกาสให้  
มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ในการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมใน การดูแลจัดการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	44.3 (2,765)
2	ไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	14.3 (893)
3	ไม่แน่ใจ	19.2 (1,197)
4	ไม่ทราบ	22.2 (1,382)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,237)</b>

ตารางที่ 51 ด้านที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิด  
โอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ

ลำดับที่	ด้านที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุด หากโครงการ 30 บาทเปิดโอกาส ให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการ	31.1 (1,937)
2	ร่วมเสนอนโยบายการดำเนินงาน	24.0 (1,495)
3	ควบคุมคุณภาพบริการของหน่วยบริการ	8.3 (525)
4	ร่วมลงทุนและประสานให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสมทบเงินทุนเพื่อ จัดบริการสุขภาพในพื้นที่	5.9 (365)
5	อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์โครงการ 30 บาท, เป็นอาสาสมัคร ดูแลผู้ป่วยใน หมู่บ้าน, เข้ามีส่วนร่วมได้ทุกๆ ด้าน	1.7 (110)
6	ไม่ต้องการมีส่วนร่วม	29.0 (1,806)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,238)</b>



ตารางที่ 52 ลักษณะที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ

ลำดับที่	ลักษณะที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุด หากโครงการ 30 บาทเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหลักประกัน สุขภาพในพื้นที่	34.6 (2,149)
2	ร่วมจัดหน่วยประสานงานรับเรื่อง ร้องเรียนและขอรับความช่วยเหลือ เบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจาก บริการ	15.9 (988)
3	ร่วมเป็นเครือข่ายสร้างหลักประกัน สุขภาพ	11.1 (688)
4	เป็นกรรมการระดับอำเภอ / ตำบล	5.0 (311)
5	เป็นกรรมการระดับจังหวัด	0.7 (46)
6	อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์, ร่วมเป็น อาสาสมัครดูแลผู้ป่วยในหมู่บ้าน, เข้ามี ส่วนร่วมได้ทุกๆ ลักษณะ	1.7 (104)
7	ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ	31.0 (1,925)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,211)</b>

ตารางที่ 53 ข้อดีของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อดี) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ข้อดีของโครงการ 30 บาทช่วย คนไทยห่างไกลโรค	ร้อยละ
1	ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ราคาถูก	55.3
2	เป็นการช่วยเหลือคนยากจน ดีสำหรับคนจน ดีสำหรับผู้มีรายได้น้อย	16.6
3	การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวกสบาย ใกล้บ้าน	12.5
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี	8.7
5	เปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเข้ารับบริการ รักษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค	3.6
6	คุณภาพการรักษาได้มาตรฐาน ดูแลรักษาดี แพทย์มีคุณภาพ	3.3
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 54 ข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค	ร้อยละ
1	ปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน	37.1
2	ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์	18.7
3	เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	13.4
4	ปรับปรุงการให้บริการ กิริยามารยาท การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	13.0
5	ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	10.7
6	จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	3.3
7	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ไม่ให้แออัดคับแคบ, ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริงๆ, ประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาการใช้บัตรทอง	3.8
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามพื้นที่ของตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

หมายเหตุ ในตาราง ตัวเลขแรก แสดงค่าร้อยละของตัวอย่าง และตัวเลขในวงเล็บ ( ) แสดงจำนวนของตัวอย่าง

ตารางที่ 55 เพศของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

เพศ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ชาย	45.0 (204)	46.3 (639)	47.6 (2,078)	46.9 (2,951)
2. หญิง	55.0 (249)	53.7 (741)	52.4 (2,292)	53.1 (3,343)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,380)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 56 อายุของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

อายุ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1) 15 - 19 ปี	9.3 (42)	12.0 (166)	11.3 (492)	11.3 (712)
2) 20 - 29 ปี	15.5 (70)	15.9 (219)	16.2 (709)	16.0 (1,010)
3) 30 - 39 ปี	19.9 (90)	20.0 (276)	20.6 (901)	20.4 (1,286)
4) 40 - 49 ปี	21.2 (96)	19.2 (266)	20.2 (881)	20.1 (1,264)
5) 50 - 59 ปี	16.0 (73)	16.4 (226)	15.0 (657)	15.3 (966)
6) 60 ปี ขึ้นไป	17.9 (81)	16.4 (227)	16.5 (722)	16.7 (1,046)
7) ไม่ระบุ	0.2 (1)	0.1 (1)	0.2 (8)	0.2 (10)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,381)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 57 สถานภาพสมรสของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

สถานภาพสมรส	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. แต่งงาน	67.8 (307)	69.5 (960)	74.1 (3,237)	72.5 (4,561)
2. โสด	24.5 (111)	25.7 (355)	21.5 (937)	22.7 (1,427)
3. หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	7.0 (32)	3.7 (51)	3.6 (158)	3.9 (426)
4. ไม่ระบุ	0.7 (3)	1.1 (15)	0.8 (38)	0.9 (60)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,381)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 58 ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

ระดับการศึกษาสูงสุด ที่สำเร็จ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่ได้เรียน	5.2 (24)	4.9 (67)	4.8 (209)	4.9 (309)
2. ประถมศึกษา	42.6 (193)	52.1 (719)	63.0 (2,753)	58.9 (3,708)
3. มัธยมศึกษาตอนต้น	21.0 (95)	18.2 (251)	14.6 (637)	15.9 (1,002)

ระดับการศึกษาสูงสุด ที่สำเร็จ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	15.9 (72)	14.7 (203)	9.8 (427)	11.3 (710)
5. ปวส. / อนุปริญญา	5.1 (23)	4.0 (56)	2.4 (107)	3.0 (189)
6. ปริญญาตรี / เทียบเท่า	4.2 (19)	3.5 (49)	2.2 (97)	2.7 (168)
7. สูงกว่าปริญญาตรี	0.0 (0)	0.2 (3)	0.0 (1)	0.1 (5)
8. ไม่ระบุ	6.0 (27)	2.4 (33)	3.2 (139)	3.2 (203)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,381)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

อาชีพ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
3. ไม่ได้ทำงาน /ว่างงาน	17.4 (79)	15.3 (211)	15.1 (661)	15.2 (959)
4. อื่นๆ เช่น นักเรียน / นักศึกษา / ผู้นำชุมชน / แม่บ้าน / พ่อบ้าน / พนักงานบริษัท / โรงงาน	28.0 (127)	15.4 (212)	13.7 (597)	15.1 (951)
5. ไม่ระบุ	1.3 (6)	0.9 (12)	0.7 (30)	0.8 (50)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,381)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตารางที่ 59 อาชีพของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

อาชีพ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เกษตรกรรม / ประมง / ผู้ใช้แรงงาน / รับจ้างทั่วไป	20.1 (91)	31.8 (439)	54.5 (2,383)	46.9 (2,952)
2. ค้าขาย / ธุรกิจ / กิจการส่วนตัว	33.1 (150)	36.7 (507)	16.0 (699)	22.0 (1,380)

ตารางที่ 60 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1) ไม่เกิน 2,500 บาท	8.4 (38)	15.6 (215)	25.3 (1,110)	21.9 (1,381)
2) 2,501 - 5,000 บาท	25.4 (115)	37.2 (514)	33.1 (1,446)	33.5 (2,107)
3) 5,001 - 7,500 บาท	15.2 (69)	11.2 (154)	6.5 (283)	8.2 (516)
4) 7,501 - 10,000 บาท	12.6 (57)	8.3 (115)	4.1 (177)	5.6 (353)
5) มากกว่า 10,000 บาท	6.0 (27)	5.1 (70)	2.0 (86)	3.0 (186)
6) ไม่ระบุ	32.4 (147)	22.6 (313)	29.0 (1,268)	27.8 (1,751)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,381)</b>	<b>100.0 (4,370)</b>	<b>100.0 (6,294)</b>

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทองของตัวอย่าง

ตารางที่ 61 ประเภทของบัตรทองของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

ประเภทบัตรทอง	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. บัตรทองประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียม	16.8 (76)	27.0 (363)	39.6 (1,700)	35.1 (2,169)
2. บัตรทองประเภทเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท	83.2 (377)	73.0 (980)	60.4 (2,593)	64.9 (4,003)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (453)</b>	<b>100.0 (1,343)</b>	<b>100.0 (4,293)</b>	<b>100.0 (6,172)</b>

ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

ตารางที่ 62 การรับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิบัตรทองกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน (จำแนกตามพื้นที่)

สิทธิบัตรทอง	การรับรู้			รวมทั้งสิ้น
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	
1. ถ้าเดินทางไปต่างจังหวัดและเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิบัตรทองที่สถานพยาบาลใดก็ได้				
- กทม.	56.7 (257)	21.9 (99)	21.4 (97)	100.0 (453)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	51.4 (708)	26.6 (366)	22.0 (304)	100.0 (1,378)

สิทธิบัตรทอง	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	50.0 (2,180)	28.6 (1,249)	21.4 (932)	100.0 (4,361)
- ภาพรวม	50.8 (3,192)	27.6 (1,736)	21.6 (1,353)	100.0 (6,281)
2. ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินไม่สามารถช่วยตัวเองได้ สามารถเรียกใช้รถ บริการฉุกเฉินโดยไม่ เสียค่าใช้จ่าย				
- กทม.	38.0 (172)	29.6 (134)	32.4 (147)	100.0 (453)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	39.4 (543)	30.3 (418)	30.3 (417)	100.0 (1,378)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	32.7 (1,425)	32.1 (1,402)	35.2 (1,534)	100.0 (4,361)
- ภาพรวม	34.6 (2,176)	31.6 (1,985)	33.8 (2,120)	100.0 (6,281)
3. ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่ หมายเลข 1669				
- กทม.	38.4 (174)	10.4 (47)	51.2 (232)	100.0 (453)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	33.7 (465)	11.3 (155)	55.0 (757)	100.0 (1,377)

สิทธิบัตรทอง	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	27.4 (1,196)	12.9 (562)	59.7 (2,603)	100.0 (4,361)
- ภาพรวม	29.5 (1,855)	12.3 (773)	58.2 (3,652)	100.0 (6,280)

ตารางที่ 63 การรับรู้เกี่ยวกับการบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)

บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. การรับคำแนะนำด้านสุขภาพ				
- กทม.	74.8 (335)	7.4 (33)	17.8 (80)	100.0 (448)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	74.8 (1,023)	10.6 (145)	14.6 (200)	100.0 (1,368)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	80.0 (3,476)	7.2 (311)	12.8 (557)	100.0 (4,344)
- ภาพรวม	78.5 (4,904)	8.0 (498)	13.5 (848)	100.0 (6,250)
2. การรับวัคซีนในเด็กเล็ก				
- กทม.	71.6 (318)	11.7 (52)	16.7 (74)	100.0 (444)

บริการส่งเสริม สุขภาพและป้องกันโรค	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	73.7 (1,010)	10.5 (144)	15.8 (216)	100.0 (1,370)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	78.6 (3,415)	7.6 (331)	13.8 (600)	100.0 (4,346)
- ภาพรวม	77.0 (4,811)	8.6 (535)	14.4 (904)	100.0 (6,250)
3. การให้ฟลูออไรด์เสริม ในเด็ก				
- กทม.	59.0 (262)	11.3 (50)	29.7 (132)	100.0 (444)
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	71.8 (983)	10.8 (148)	17.4 (238)	100.0 (1,369)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	74.6 (3,243)	8.1 (351)	17.3 (752)	100.0 (4,346)
- ภาพรวม	72.9 (4,554)	8.9 (559)	18.2 (1,136)	100.0 (6,249)
4. การตรวจสุขภาพช่อง ปาก				
- กทม.	62.9 (280)	19.3 (86)	17.8 (79)	100.0 (445)
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	67.0 (916)	18.4 (252)	14.6 (200)	100.0 (1,368)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	71.5 (3,104)	14.5 (628)	14.0 (610)	100.0 (4,342)

บริการส่งเสริม สุขภาพและป้องกันโรค	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
- ภาพรวม	69.9 (4,366)	15.6 (975)	14.5 (904)	100.0 (6,245)
5. การได้รับการดูแลที่บ้าน (การเยี่ยมบ้าน)				
- กทม.	49.0 (219)	27.1 (121)	23.9 (107)	100.0 (447)
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	65.8 (899)	17.7 (242)	16.5 (226)	100.0 (1,367)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	70.9 (3,083)	14.4 (626)	14.7 (637)	100.0 (4,346)
- ภาพรวม	68.2 (4,261)	16.1 (1,005)	15.7 (984)	100.0 (6,250)
6. การตรวจสุขภาพตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนด ตามวัย				
- กทม.	62.1 (281)	21.6 (98)	16.3 (74)	100.0 (453)
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	64.6 (887)	22.2 (304)	13.2 (181)	100.0 (1,372)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	69.5 (3,026)	17.6 (763)	12.9 (562)	100.0 (4,351)
- ภาพรวม	67.9 (4,257)	18.8 (1,180)	13.3 (829)	100.0 (6,266)

บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
7. การตรวจและดูแลส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์				
- กทม.	62.3 (279)	14.7 (66)	23.0 (103)	100.0 (448)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	59.2 (812)	17.0 (233)	23.8 (327)	100.0 (1,372)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	65.4 (2,844)	15.0 (654)	19.6 (853)	100.0 (4,351)
- ภาพรวม	63.8 (3,995)	15.3 (961)	20.9 (1,305)	100.0 (6,261)
8. การวางแผนครอบครัว				
- กทม.	51.7 (231)	20.3 (91)	28.0 (125)	100.0 (447)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	60.4 (828)	17.1 (234)	22.5 (308)	100.0 (1,370)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	66.4 (2,885)	15.5 (674)	18.1 (788)	100.0 (4,347)
- ภาพรวม	63.8 (3,992)	16.2 (1,014)	20.0 (1,248)	100.0 (6,254)

บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	การรับรู้			
	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
9. การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด				
- กทม.	55.6 (248)	20.9 (93)	23.5 (105)	100.0 (446)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	56.8 (779)	17.8 (244)	25.4 (349)	100.0 (1,372)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	64.2 (2,785)	15.5 (673)	20.3 (882)	100.0 (4,340)
- ภาพรวม	61.9 (3,870)	16.3 (1,019)	21.8 (1,359)	100.0 (6,248)
10. การตรวจมะเร็งปากมดลูก				
- กทม.	50.7 (225)	22.3 (99)	27.0 (120)	100.0 (444)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	54.0 (740)	20.1 (276)	25.9 (354)	100.0 (1,370)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	64.5 (2,804)	15.6 (680)	19.9 (864)	100.0 (4,348)
- ภาพรวม	61.2 (3,824)	17.1 (1,066)	21.7 (1,362)	100.0 (6,252)



ตารางที่ 64 แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งข้อมูล	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	54.1 (245)	64.7 (894)	63.9 (2,792)	63.6 (4,002)
2. อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	21.4 (97)	45.0 (622)	63.8 (2,790)	56.6 (3,560)
3. โทรทัศน์	77.9 (353)	52.5 (725)	40.9 (1,788)	46.4 (2,921)
4. ผู้นำชุมชน/ กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน	33.1 (150)	20.4 (282)	30.6 (1,337)	28.6 (1,798)
5.ญาติ/ เพื่อนบ้าน	32.2 (146)	26.7 (369)	26.0 (1,136)	26.5 (1,671)
6. ป้ายประกาศที่ติดใน สถานพยาบาล	37.5 (170)	24.7 (341)	17.2 (752)	20.4 (1,283)
7. อ่านดูจากบัตรทอง	30.5 (138)	23.1 (319)	15.6 (681)	18.4 (1,156)
8. วิทยู	29.1 (132)	19.3 (266)	14.2 (622)	16.6 (1,044)
9. เสี่ยงตามสายในหมู่บ้าน	24.1 (109)	12.9 (178)	16.6 (727)	16.5 (1,041)
10. แผ่นป้ายโฆษณา	24.3 (110)	12.5 (173)	8.1 (355)	10.3 (646)

แหล่งข้อมูล	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
11. หนังสือพิมพ์	22.3 (101)	13.3 (183)	6.8 (298)	9.4 (593)
12. อื่น ๆ เช่น รถประจำ สัมพันธ์เคลื่อนที่ กระดานข่าวสารใน ชุมชน จุดหมายจาก ทางราชการ สายด่วน 1330 อินเทอร์เน็ต	43.8 (198)	10.0 (138)	8.3 (363)	11.3 (709)
13. จำไม่ได้	2.4 (11)	3.7 (51)	2.4 (107)	2.7 (171)

ตารางที่ 65 บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถามหากต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บุคคลหรือแหล่งข้อมูลที่จะสอบถาม	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล	73.1 (331)	72.8 (1,006)	61.8 (2,699)	65.1 (4,098)
2. อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	18.1 (82)	44.5 (615)	64.8 (2,833)	56.8 (3,576)
3.ญาติ / เพื่อนบ้าน / เพื่อนร่วมงาน	38.6 (175)	28.3 (391)	28.5 (1,247)	29.1 (1,829)
4. ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	27.6 (125)	17.7 (244)	23.0 (1,003)	22.1 (1,390)
5. สายด่วน 1330	14.8 (67)	2.5 (34)	1.7 (76)	2.8 (179)
6. อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต กรมประชาสัมพันธ์	6.6 (30)	2.8 (39)	1.7 (75)	2.3 (145)

ตารางที่ 66 ช่องทางที่ตัวอย่างจะแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท หากต้องการแสดงความคิดเห็น (จำแนกตามพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่จะแสดงความคิดเห็น	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล	65.1 (295)	69.7 (962)	57.4 (2,510)	60.7 (3,818)
2. อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	19.6 (89)	38.9 (537)	57.8 (2,525)	50.7 (3,191)
3. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา สปสช.	25.8 (117)	27.2 (376)	25.1 (1,097)	25.5 (1,606)
4. ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	32.5 (147)	20.7 (286)	24.9 (1,087)	24.5 (1,543)
5. ศูนย์ประสานการมีส่วนร่วมจังหวัด	12.6 (57)	4.8 (66)	4.6 (202)	5.2 (326)
6. สายด่วน 1330	11.3 (51)	3.2 (44)	1.6 (71)	2.6 (166)
7. อื่น ๆ เช่น อินเทอร์เน็ต รายการโทรทัศน์ กล้องรับความคิดเห็น	9.7 (44)	3.1 (42)	2.1 (92)	2.9 (182)
8. ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อใดๆ	7.9 (36)	7.0 (97)	8.0 (351)	7.8 (491)

ตารางที่ 67 ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)

ความคิดที่จะร้องเรียนหากเกิดปัญหา	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. คิดจะร้องเรียน	52.5 (237)	36.6 (503)	35.2 (1,532)	36.7 (2,297)
2. ไม่คิดที่จะร้องเรียน	35.7 (161)	31.2 (429)	26.1 (1,136)	27.9 (1,749)
3. ไม่แน่ใจ	11.8 (53)	32.2 (441)	38.7 (1,680)	35.4 (2,216)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (451)</b>	<b>100.0 (1,373)</b>	<b>100.0 (4,348)</b>	<b>100.0 (6,262)</b>

ตารางที่ 68 ประสพการณ์การร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท (จำแนกตามพื้นที่)

ประสพการณ์การร้องเรียน	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เคย	3.0 (13)	1.0 (14)	0.8 (36)	1.0 (63)
2. ไม่เคย	97.0 (419)	99.0 (1,334)	99.2 (4,237)	99.0 (6,079)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (1,348)</b>	<b>100.0 (4,273)</b>	<b>100.0 (6,142)</b>

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 69 การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

การเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบาย	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคย	55.1 (247)	61.2 (828)	60.0 (2,589)	59.8 (3,711)
2. เคยเจ็บป่วย	44.9 (201)	38.8 (526)	40.0 (1,724)	40.2 (2,493)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (1,354)</b>	<b>100.0 (4,313)</b>	<b>100.0 (6,204)</b>

หมายเหตุ เฉพาะคนที่เคยป่วย

กทม. ระบุจำนวนการเจ็บป่วยเฉลี่ย = 3.27 ครั้ง S.D. = 2.79 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 2.44 ครั้ง S.D. = 2.65 ครั้ง

และไม่ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 0.56 ครั้ง S.D. = 1.36 ครั้ง

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล ระบุจำนวนการเจ็บป่วยเฉลี่ย = 3.00 ครั้ง S.D. = 2.55 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 2.48 ครั้ง S.D. = 2.98 ครั้ง

และไม่ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 0.44 ครั้ง S.D. = 1.16 ครั้ง

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล

ระบุจำนวนการเจ็บป่วยเฉลี่ย = 3.08 ครั้ง S.D. = 2.98 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 2.65 ครั้ง S.D. = 2.70 ครั้ง

และไม่ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 0.35 ครั้ง S.D. = 1.39 ครั้ง

ภาพรวม ระบุจำนวนการเจ็บป่วยเฉลี่ย = 3.09 ครั้ง S.D. = 2.95 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 2.60 ครั้ง S.D. = 2.81 ครั้ง

และไม่ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลเฉลี่ย = 0.39 ครั้ง S.D. = 1.34 ครั้ง

**การใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล (ผู้ป่วยนอก) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา**

ตารางที่ 70 การเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาลโดยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาลหรือเป็นผู้ป่วยนอก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบายในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)

การใช้บริการผู้ป่วยนอก	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคย	20.7 (42)	21.8 (114)	14.1 (241)	16.2 (401)
2. เคย	79.3 (161)	78.2 (408)	85.9 (1,466)	83.8 (2,073)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (203)	100.0 (522)	100.0 (1,707)	100.0 (2,474)

หมายเหตุ เฉพาะคนที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก

กทม. เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล เฉลี่ย = 3.08 ครั้ง S.D. = 2.91 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 2.42 ครั้ง S.D. = 2.57 ครั้ง

และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.66 ครั้ง S.D. = 2.04 ครั้ง

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล

เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล เฉลี่ย = 2.91 ครั้ง S.D. = 2.54 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 2.65 ครั้ง S.D. = 2.62 ครั้ง

และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.31 ครั้ง S.D. = 1.11 ครั้ง

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล

เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล เฉลี่ย = 3.00 ครั้ง S.D. = 2.60 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 2.70 ครั้ง S.D. = 2.52 ครั้ง

และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.30 ครั้ง S.D. = 1.20 ครั้ง

ภาพรวม

เคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล เฉลี่ย = 3.03 ครั้ง S.D. = 2.72 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 2.69 ครั้ง S.D. = 2.62 ครั้ง

และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.34 ครั้ง S.D. = 1.27 ครั้ง

ตารางที่ 71 การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยนอกในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (เฉพาะผู้ที่เคยเป็นผู้ป่วยนอก) (จำแนกตามพื้นที่)

การใช้สิทธิบัตรทอง	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคยใช้	18.6 (29)	12.2 (49)	8.5 (123)	10.0 (204)
2. ใช้บางครั้ง	4.5 (7)	5.0 (20)	4.2 (60)	4.3 (88)
3. ใช้ทุกครั้ง	76.9 (120)	82.8 (332)	87.3 (1,257)	85.7 (1,742)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (156)	100.0 (401)	100.0 (1,440)	100.0 (2,034)

**การใช้บริการรักษาพยาบาลที่ต้องนอนโรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา**

**ตารางที่ 72 การเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล เป็นผู้ป่วยใน ของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)**

การเคยเจ็บป่วย เป็นผู้ป่วยใน	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคย	88.2 (390)	87.3 (1,174)	87.5 (3,728)	87.5 (5,364)
2. เคย	11.8 (52)	12.7 (171)	12.5 (532)	12.5 (767)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (442)</b>	<b>100.0 (1,345)</b>	<b>100.0 (4,260)</b>	<b>100.0 (6,131)</b>

**หมายเหตุ** เฉพาะคนที่เคยเป็นผู้ป่วยใน

กทม. จำนวนครั้งของการเป็นผู้ป่วยในในสถานพยาบาล

จำนวนเฉลี่ย = 2.02 ครั้ง S.D. = 4.20 ครั้ง

โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.63 ครั้ง S.D. = 4.27 ครั้ง

และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.38 ครั้ง S.D. = 0.66 ครั้ง

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล

จำนวนครั้งของการเป็นผู้ป่วยในในสถานพยาบาล

จำนวนเฉลี่ย = 1.54 ครั้ง S.D. = 1.04 ครั้ง

โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.22 ครั้ง S.D. = 1.11 ครั้ง

และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.30 ครั้ง S.D. = 0.74 ครั้ง

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล

จำนวนครั้งของการเป็นผู้ป่วยในในสถานพยาบาล

จำนวนเฉลี่ย = 1.68 ครั้ง S.D. = 1.74 ครั้ง

โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.49 ครั้ง S.D. = 1.79 ครั้ง

และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.20 ครั้ง S.D. = 1.03 ครั้ง

ภาพรวม

จำนวนครั้งของการเป็นผู้ป่วยในในสถานพยาบาล

จำนวนเฉลี่ย = 1.66 ครั้ง S.D. = 1.88 ครั้ง

โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.43 ครั้ง S.D. = 1.93 ครั้ง

และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.24 ครั้ง S.D. = 0.95 ครั้ง

**ตารางที่ 73 การใช้สิทธิบัตรทองกรณีไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลในลักษณะผู้ป่วยใน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยเป็นผู้ป่วยใน) (จำแนกตามพื้นที่)**

การใช้สิทธิบัตรทอง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคยใช้	21.2 (11)	19.9 (33)	10.9 (56)	13.8 (103)
2. ใช้บางครั้ง	11.5 (6)	8.4 (14)	8.3 (43)	8.5 (63)
3. ใช้ทุกครั้ง	67.3 (35)	71.7 (119)	80.8 (416)	77.7 (580)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (52)</b>	<b>100.0 (166)</b>	<b>100.0 (515)</b>	<b>100.0 (746)</b>

การใช้สิทธิบัตรทอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 74 การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง ในการใช้สิทธิบัตรทอง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)

การเคยจ่ายเงินเกิน 30 บาทต่อครั้ง	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคยจ่ายเงิน	84.2 (176)	92.7 (495)	94.7 (1,874)	93.5 (2,593)
2. เคยจ่ายเงิน	15.8 (33)	7.3 (39)	5.3 (104)	6.5 (180)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (209)</b>	<b>100.0 (534)</b>	<b>100.0 (1,978)</b>	<b>100.0 (2,773)</b>

ตารางที่ 75 ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้สิทธิรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือ ผู้ป่วยใน (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	
<b>1 คุณภาพการให้บริการของบุคลากร</b>						
<b>1) แพทย์</b>						
- กทม.	76.9 (103)	10.4 (14)	6.7 (9)	3.7 (5)	2.3 (3)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	75.8 (304)	15.5 (62)	6.3 (25)	2.2 (9)	0.2 (1)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	79.2 (1,172)	15.0 (222)	4.5 (67)	0.9 (13)	0.4 (6)	100.0 (1,480)
- ภาพรวม	78.4 (1,609)	14.9 (304)	4.9 (102)	1.3 (27)	0.5 (10)	100.0 (2,052)
<b>2) พยาบาล /ผู้ช่วยพยาบาล</b>						
- กทม.	73.1 (98)	13.4 (18)	7.5 (10)	3.7 (5)	2.3 (3)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	74.3 (298)	15.5 (62)	7.6 (30)	2.5 (10)	0.2 (1)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	75.9 (1,126)	16.9 (251)	5.2 (76)	1.6 (24)	0.4 (6)	100.0 (1,483)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
- ภาพรวม	75.5 (1,552)	16.5 (338)	5.7 (116)	1.8 (39)	0.5 (10)	100.0 (2,055)
3) เจ้าหน้าที่อื่นๆ						
- กทม.	73.9 (99)	17.2 (23)	5.2 (7)	2.2 (3)	1.5 (2)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	73.3 (294)	17.2 (69)	6.0 (24)	3.0 (12)	0.5 (2)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	76.0 (1,126)	17.4 (257)	4.4 (66)	1.4 (20)	0.8 (12)	100.0 (1,481)
- ภาพรวม	75.4 (1,548)	17.4 (357)	4.7 (97)	1.7 (35)	0.8 (16)	100.0 (2,053)
2. คุณภาพการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์						
1) ยา						
- กทม.	61.2 (82)	22.3 (30)	9.0 (12)	6.0 (8)	1.5 (2)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	71.3 (286)	17.3 (69)	7.7 (31)	3.0 (12)	0.7 (3)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	74.7 (1,106)	17.7 (262)	5.2 (77)	1.8 (26)	0.6 (9)	100.0 (1,480)
- ภาพรวม	73.3 (1,503)	17.8 (366)	5.9 (122)	2.2 (46)	0.8 (14)	100.0 (2,051)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
2) เครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์						
- กทม.	68.7 (92)	16.4 (22)	6.7 (9)	3.7 (5)	4.5 (6)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	73.8 (296)	17.7 (71)	5.3 (21)	0.7 (3)	2.5 (10)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	76.8 (1,138)	17.2 (254)	3.9 (58)	0.8 (12)	1.3 (20)	100.0 (1,482)
- ภาพรวม	75.8 (1,557)	17.1 (351)	4.4 (90)	1.0 (20)	1.7 (36)	100.0 (2,054)
3. ความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล						
- กทม.	64.9 (87)	17.2 (23)	8.2 (11)	8.2 (11)	1.5 (2)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	75.3 (302)	14.4 (58)	7.0 (28)	3.0 (12)	0.2 (1)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	74.8 (1,108)	17.7 (262)	5.9 (87)	1.4 (21)	0.2 (3)	100.0 (1,481)
- ภาพรวม	74.3 (1,526)	17.0 (350)	6.2 (127)	2.1 (44)	0.4 (6)	100.0 (2,053)
4. การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล						
- กทม.	59.7 (80)	22.4 (30)	8.2 (11)	7.5 (10)	2.2 (3)	100.0 (134)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	72.6 (291)	16.2 (65)	7.0 (28)	3.7 (15)	0.5 (2)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	70.5 (1,043)	19.1 (282)	7.0 (104)	2.4 (36)	1.0 (15)	100.0 (1,480)
- ภาพรวม	70.3 (1,443)	18.6 (382)	7.1 (145)	3.0 (61)	1.0 (21)	100.0 (2,052)
5. ความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล						
- กทม.	76.1 (102)	14.9 (20)	4.5 (6)	4.5 (6)	0.0 (0)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	78.6 (315)	14.5 (58)	5.0 (20)	2.0 (8)	0.0 (0)	100.0 (401)
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	77.7 (1,151)	16.0 (237)	4.9 (73)	0.9 (13)	0.5 (7)	100.0 (1,481)
- ภาพรวม	77.9 (1,600)	15.5 (319)	4.9 (100)	1.3 (27)	0.4 (7)	100.0 (2,053)
6. ผลการรักษา						
- กทม.	65.7 (88)	20.9 (28)	8.2 (11)	4.5 (6)	0.7 (1)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัด ในเขต เทศบาล	74.8 (299)	18.2 (73)	5.5 (22)	1.5 (6)	0.0 (0)	100.0 (400)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวม
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
- ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	77.3 (1,144)	18.1 (267)	3.4 (51)	0.9 (13)	0.3 (4)	100.0 (1,479)
- ภาพรวม	76.2 (1,561)	18.2 (374)	4.1 (85)	1.2 (25)	0.3 (5)	100.0 (2,050)

ตารางที่ 76 การได้รับความเป็นธรรมในการบริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามพื้นที่)

คุณภาพและ มาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. วิธีการรักษาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น				
- กทม.	70.1 (94)	20.9 (28)	9.0 (12)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัดในเขต เทศบาล	71.2 (284)	16.5 (66)	12.3 (49)	100.0 (399)
- ต่างจังหวัดนอก เขตเทศบาล	69.7 (1,027)	17.8 (262)	12.5 (185)	100.0 (1,474)
- ภาพรวม	70.2 (1,434)	17.6 (359)	12.2 (251)	100.0 (2,044)
2. เวลาในการรอตรวจเมื่อมารับบริการที่สถานพยาบาลเทียบกับสิทธิอื่น				
- กทม.	62.7 (84)	34.3 (46)	3.0 (4)	100.0 (134)



คุณภาพและมาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	68.4 (273)	21.8 (87)	9.8 (39)	100.0 (399)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	68.4 (1,008)	19.8 (292)	11.8 (174)	100.0 (1,474)
- ภาพรวม	68.1 (1,391)	21.1 (431)	10.8 (222)	100.0 (2,044)
<b>3. คุณภาพยาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น</b>				
- กทม.	58.2 (78)	27.6 (37)	14.2 (19)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	65.9 (263)	20.3 (81)	13.8 (55)	100.0 (399)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	67.0 (987)	18.8 (278)	14.2 (209)	100.0 (1,474)
- ภาพรวม	66.2 (1,353)	19.6 (401)	14.2 (290)	100.0 (2,044)
<b>4. จำนวนยาที่สถานพยาบาลให้เทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น</b>				
- กทม.	50.0 (67)	30.6 (41)	19.4 (26)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	67.2 (268)	18.8 (75)	14.0 (56)	100.0 (399)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	67.1 (989)	18.2 (269)	14.7 (216)	100.0 (1,474)
- ภาพรวม	66.1 (1,352)	19.0 (389)	14.9 (303)	100.0 (2,044)

คุณภาพและมาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
<b>5. ความยุ่งยากของขั้นตอนในการรับบริการที่สถานพยาบาลเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น</b>				
- กทม.	56.0 (75)	35.0 (47)	9.0 (12)	100.0 (134)
- ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	61.9 (247)	27.1 (108)	11.0 (44)	100.0 (399)
- ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	64.5 (951)	22.1 (326)	13.4 (197)	100.0 (1,474)
- ภาพรวม	63.4 (1,296)	23.9 (489)	12.7 (259)	100.0 (2,044)

**ตารางที่ 77 การตั้งใจจะใช้บัตรทองหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (จำแนกตามพื้นที่)**

ความตั้งใจ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ตั้งใจจะใช้	83.5 (375)	90.1 (1,238)	94.7 (4,122)	92.8 (5,816)
2. ไม่ใช้	16.5 (74)	9.9 (136)	5.3 (230)	7.2 (449)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (1,374)</b>	<b>100.0 (4,352)</b>	<b>100.0 (6,265)</b>

**การบริการด้านทันตกรรม**

**ตารางที่ 78 การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม / ฟันในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามพื้นที่)**

การเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคยมีปัญหา	74.2 (334)	82.6 (1,131)	84.6 (3,675)	83.4 (5,216)
2. เคย	25.8 (116)	17.4 (239)	15.4 (671)	16.6 (1,039)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (450)</b>	<b>100.0 (1,370)</b>	<b>100.0 (4,346)</b>	<b>100.0 (6,255)</b>

**ตารางที่ 79 การเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาล คลินิก (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีปัญหาเรื่องทันตกรรม / ฟัน) (จำแนกตามพื้นที่)**

การเคยไปรับบริการ	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เคย	72.4 (84)	76.0 (177)	79.4 (527)	77.9 (799)
2. ไม่เคย	27.6 (32)	24.0 (56)	20.6 (137)	22.1 (227)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (116)</b>	<b>100.0 (233)</b>	<b>100.0 (664)</b>	<b>100.0 (1,026)</b>

**หมายเหตุ** เฉพาะตัวอย่างที่เคยไปรับบริการ

กทม. จำนวนครั้งที่ไปรับบริการในสถานพยาบาล เฉลี่ย = 1.87 ครั้ง S.D. = 1.40 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.13 ครั้ง S.D. = 1.29 ครั้ง

และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.73 ครั้ง S.D. = 1.38 ครั้ง

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล

จำนวนครั้งที่ไปรับบริการในสถานพยาบาล เฉลี่ย = 2.18 ครั้ง S.D. = 1.84 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.63 ครั้ง S.D. = 1.97 ครั้ง

และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.54 ครั้ง S.D. = 1.12 ครั้ง

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล

จำนวนครั้งที่ไปรับบริการในสถานพยาบาล เฉลี่ย = 1.67 ครั้ง S.D. = 1.30 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.38 ครั้ง S.D. = 1.28 ครั้ง

และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.28 ครั้ง S.D. = 0.87 ครั้ง

ภาพรวม

จำนวนครั้งที่ไปรับบริการในสถานพยาบาล เฉลี่ย = 1.80 ครั้ง S.D. = 1.46 ครั้ง

โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลในบัตรทอง

จำนวนเฉลี่ย = 1.40 ครั้ง S.D. = 1.47 ครั้ง

และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง)

จำนวนเฉลี่ย = 0.40 ครั้ง S.D. = 1.00 ครั้ง

ตารางที่ 80 ประเภทสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการทันตกรรมบ่อยที่สุด (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่แผนกทันตกรรมในสถานพยาบาล)

ประเภทสถานพยาบาล	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรทอง	53.2 (42)	69.2 (119)	76.9 (397)	72.8 (566)
2. สถานพยาบาลของเอกชนที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง	32.9 (26)	25.0 (43)	13.4 (69)	18.0 (140)
3. สถานพยาบาลที่ได้รับส่งต่อจากสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง	2.5 (2)	1.7 (3)	6.2 (32)	4.8 (37)
4. สถานพยาบาลของรัฐที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง	11.4 (9)	4.1 (7)	3.5 (18)	4.4 (34)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (79)</b>	<b>100.0 (172)</b>	<b>100.0 (516)</b>	<b>100.0 (777)</b>

ตารางที่ 81 การเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการทันตกรรม (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาล)

การเคยใช้สิทธิบัตรทอง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ไม่เคยใช้	42.1 (32)	30.1 (53)	16.5 (85)	22.2 (173)
2. ใช้บางครั้ง	10.5 (8)	9.1 (16)	6.4 (33)	7.3 (57)
3. ใช้ทุกครั้ง	47.4 (36)	60.8 (107)	77.1 (397)	70.5 (548)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (76)</b>	<b>100.0 (176)</b>	<b>100.0 (515)</b>	<b>100.0 (778)</b>

ตารางที่ 82 ระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

การเคยใช้สิทธิบัตรทอง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. พอ ๆ กัน	75.0 (30)	77.5 (93)	78.0 (329)	77.5 (457)
2. ช้ากว่า	17.5 (7)	15.0 (18)	12.1 (51)	13.2 (78)
3. เร็วกว่า	2.5 (1)	1.7 (2)	2.6 (11)	2.4 (14)
4. ไม่ทราบ / ไม่แน่ใจ	5.0 (2)	5.8 (7)	7.3 (31)	6.9 (41)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (40)</b>	<b>100.0 (120)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (590)</b>

ตารางที่ 83 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการทันตกรรม (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม) (จำแนกตามพื้นที่)

ความพึงพอใจ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. พอใจ	82.5 (33)	63.9 (76)	69.4 (293)	69.4 (409)
2. ค่อนข้างพอใจ	5.0 (2)	27.7 (33)	26.9 (113)	25.1 (148)
3. ไม่ค่อยพอใจ	5.0 (2)	6.7 (8)	2.6 (11)	3.6 (21)
4. ไม่พอใจ	7.5 (3)	1.7 (2)	0.2 (1)	1.0 (6)
5. ไม่มีความเห็น	0.0 (0)	0.0 (0)	0.9 (4)	0.9 (5)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (40)</b>	<b>100.0 (119)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (589)</b>

ตารางที่ 84 ความคิดเห็นต่อระยะเวลาในการนัดหมายให้มารับบริการทันตกรรมในครั้งต่อไป (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม) (จำแนกตามพื้นที่)

ระยะเวลาในการนัดหมาย	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. รวดเร็ว	24.4 (10)	36.1 (43)	40.3 (170)	38.1 (225)
2. ค่อนข้างเร็ว	31.7 (13)	45.4 (54)	42.4 (179)	42.2 (249)
3. ค่อนข้างนาน	4.9 (2)	10.9 (13)	6.9 (29)	7.5 (44)
4. นานมาก	4.9 (2)	2.5 (3)	1.2 (5)	1.7 (10)
5. ไม่มีความเห็น	34.1 (14)	5.1 (6)	9.2 (39)	10.5 (62)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (41)</b>	<b>100.0 (119)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (590)</b>

ตารางที่ 85 ความพึงพอใจต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทันตกรรม (จำแนกตามพื้นที่) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับบริการทันตกรรม)

ความพึงพอใจ	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. พอใจ	63.4 (26)	67.8 (80)	73.0 (311)	71.2 (422)
2. ค่อนข้างพอใจ	24.4 (10)	25.4 (30)	21.8 (93)	22.6 (134)
3. ไม่ค่อยพอใจ	4.9 (2)	1.7 (2)	1.2 (5)	1.5 (9)
4. ไม่พอใจ	2.4 (1)	3.4 (4)	0.0 (0)	0.8 (5)
5. ไม่มีความเห็น	4.9 (2)	1.7 (2)	4.0 (17)	3.9 (23)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (41)</b>	<b>100.0 (118)</b>	<b>100.0 (426)</b>	<b>100.0 (593)</b>

การได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในรอบปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 86 การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามพื้นที่)

การมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียน	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เคยมาเยี่ยมเยียน	39.1 (176)	33.9 (467)	36.4 (1,586)	36.0 (2,260)
2. ไม่เคยมาเยี่ยมเยียน	58.7 (264)	60.7 (836)	58.4 (2,541)	58.9 (3,696)
3. ไม่แน่ใจ	2.2 (10)	5.4 (74)	5.2 (226)	5.1 (314)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (450)</b>	<b>100.0 (1,377)</b>	<b>100.0 (4,353)</b>	<b>100.0 (6,270)</b>

ความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาทโดยรวม

ตารางที่ 87 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาทช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง (จำแนกตามพื้นที่)

ค่าคะแนน	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1) 1 - 4 คะแนน	5.9 (26)	5.2 (70)	4.0 (171)	4.3 (369)
2) 5 - 7 คะแนน	38.7 (171)	36.3 (493)	31.3 (1,347)	33.0 (2,042)
3) 8 - 10 คะแนน	55.4 (245)	58.5 (794)	64.7 (2,787)	62.7 (3,879)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (442)</b>	<b>100.0 (1,357)</b>	<b>100.0 (4,305)</b>	<b>100.0 (6,190)</b>

**หมายเหตุ**

กทม. ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.42 คะแนน S.D. = 2.11 คะแนน

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.65 คะแนน S.D. = 2.11 คะแนน

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.92 คะแนน S.D. = 2.02 คะแนน

ภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.83 คะแนน S.D. = 2.05 คะแนน

ตารางที่ 88 ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการ 30 บาท  
ช่วยคนไทยห่างไกลโรคของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่  
เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตาม  
พื้นที่)

ค่าคะแนน	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1) 1 - 4 คะแนน	0.7 (1)	3.9 (16)	3.3 (50)	3.2 (67)
2) 5 - 7 คะแนน	30.8 (44)	28.7 (119)	25.3 (380)	26.1 (547)
3) 8 - 10 คะแนน	68.5 (98)	67.4 (279)	71.4 (1,072)	70.7 (1,482)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (67)</b>	<b>100.0 (414)</b>	<b>100.0 (1,502)</b>	<b>100.0 (2,096)</b>

**หมายเหตุ**

กทม. ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.95 คะแนน S.D. = 1.75 คะแนน

ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล ค่าคะแนนเฉลี่ย = 8.06 คะแนน S.D. = 2.04 คะแนน

ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล ค่าคะแนนเฉลี่ย = 8.22 คะแนน S.D. = 1.95 คะแนน

ภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ย = 8.18 คะแนน S.D. = 1.95 คะแนน

**ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท**

**ความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมกับโครงการ 30 บาท**

ตารางที่ 89 ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ในการเปิดโอกาสให้  
มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่) การ  
เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม

การเคยใช้สิทธิบัตรทอง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม	44.5 (200)	47.2 (644)	43.5 (1,886)	44.3 (2,765)
2. ไม่เปิดโอกาสให้ มีส่วนร่วม	26.1 (117)	14.2 (193)	13.2 (570)	14.3 (893)
3. ไม่แน่ใจ	12.9 (58)	16.9 (230)	20.5 (890)	19.2 (1,197)
4. ไม่ทราบ	16.5 (74)	21.7 (296)	22.8 (989)	22.2 (1,382)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (1,363)</b>	<b>100.0 (4,335)</b>	<b>100.0 (6,237)</b>

ตารางที่ 90 ด้านที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่)

ด้านที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุด	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการ	33.0 (148)	30.3 (415)	30.8 (1,332)	31.1 (1,937)
2. ร่วมเสนอนโยบายการดำเนินงาน	25.8 (116)	25.5 (350)	23.5 (1,019)	24.0 (1,497)
3. ควบคุมคุณภาพบริการของหน่วยบริการ	14.0 (63)	9.7 (133)	7.4 (320)	8.3 (525)
4. ร่วมลงทุนและประสานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมทบเงินทุนเพื่อจัดบริการสุขภาพในพื้นที่	6.7 (30)	6.5 (90)	5.5 (238)	5.9 (365)
5. อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์โครงการ 30 บาท, เป็นอาสาสมัครดูแลผู้ป่วยในหมู่บ้าน, เข้ามีส่วนร่วมได้ทุกด้าน	1.6 (7)	2.0 (27)	1.7 (73)	1.7 (110)
6. ไม่ต้องการมีส่วนร่วม	18.9 (85)	26.0 (356)	31.1 (1,346)	29.0 (1,806)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (1,371)</b>	<b>100.0 (4,328)</b>	<b>100.0 (6,238)</b>

ตารางที่ 91 ลักษณะที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุดหากโครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ (จำแนกตามพื้นที่)

ลักษณะที่อยากมีส่วนร่วมมากที่สุด	กทม. ในเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหลักประกันสุขภาพในพื้นที่	39.2 (177)	35.1 (476)	33.9 (1,463)	34.6 (2,149)
2. ร่วมจัดหน่วยประสานงานรับเรื่องร้องเรียนและขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากบริการ	22.2 (100)	18.3 (248)	14.6 (628)	15.9 (988)
3. ร่วมเป็นเครือข่ายสร้างหลักประกันสุขภาพ	11.8 (53)	9.9 (135)	11.4 (491)	11.1 (688)
4. เป็นกรรมการระดับอำเภอ / ตำบล	3.3 (15)	5.1 (69)	5.0 (215)	5.0 (311)
5. เป็นกรรมการระดับจังหวัด	0.2 (1)	1.0 (13)	0.7 (32)	0.7 (46)
6. อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ร่วมเป็นอาสาสมัครดูแลผู้ป่วยในหมู่บ้านเข้ามีส่วนร่วมได้ทุกๆ ลักษณะ	1.6 (7)	2.1 (29)	1.5 (65)	1.7 (104)
7. ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ	21.7 (98)	28.5 (387)	32.9 (1,420)	31.0 (1,965)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (451)</b>	<b>100.0 (1,357)</b>	<b>100.0 (4,314)</b>	<b>100.0 (6,211)</b>



ตารางที่ 92 ข้อดีของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อดี) (จำแนกตามพื้นที่) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ข้อดี	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลราคาสูง	43.9	53.5	57.3	55.3
2. เป็นการช่วยเหลือคนยากจน ดีสำหรับคนจน ดีสำหรับผู้มีรายได้น้อย	23.8	17.9	15.3	16.6
3. การเดินทางไปสถานพยาบาลสะดวกสบายใกล้บ้าน	12.8	12.6	12.4	12.5
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างดี	8.9	7.8	8.9	8.7
5. เปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเข้ารับบริการรักษาอย่างทั่วถึงเสมอภาค	6.2	4.7	3.0	3.6
6. คุณภาพการรักษาได้มาตรฐาน ดูแลรักษาดี แพทย์มีคุณภาพ	4.4	3.5	3.1	3.3
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0

ตารางที่ 93 ข้อควรปรับปรุงของโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (จำแนกตามพื้นที่) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ข้อควรปรับปรุง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
1. ปรับปรุงเรื่องการรอตตรวจรอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน	46.8	37.1	35.1	37.1
2. ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์	18.5	20.1	17.3	18.7
3. เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	5.3	12.0	15.6	13.4
4. ปรับปรุงการให้บริการ กิริยามารยาท การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	15.7	13.5	12.4	13.0
5. ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	7.1	10.7	11.4	10.7
6. จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	1.8	3.6	3.5	3.3

ข้อควรปรับปรุง	กทม. ในเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด นอกเขต เทศบาล	ต่างจังหวัด	ภาพรวม
7. อื่น ๆ เช่น ปรับปรุง สถานที่ให้บริการ ไม่ให้ แออัดคับแคบ ให้สิทธิ เฉพาะคนที่ยากจน จริงๆ, ประชาสัมพันธ์ จัดหาเจ้าหน้าที่คอย แนะนำให้คำปรึกษา การใช้บัตรทอง	4.8	3.0	4.7	3.8
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

ความคิดเห็นของผู้ให้บริการ  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2548



## บทคัดย่อ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ สำนักวิจัย เอแบค-เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้สำรวจ “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548 : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ” จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในทุกสังกัดและทุกภูมิภาคจาก 13 จังหวัดทั่วประเทศ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรปราการ นนทบุรี ชลบุรี พิจิตร พิษณุโลก เชียงใหม่ ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี ขอนแก่น ตรัง และสงขลา โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวนทั้งสิ้น 2,886 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 2-26 มิถุนายน 2548

### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 86.9 อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ร้อยละ 33.2 ปี และร้อยละ 55.3 สถานภาพสมรสแต่งงาน ร้อยละ 39.2 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 10 ปี โดยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 31.1 ร้อยละ 71.5 เป็นพยาบาล และร้อยละ 41.4 ทำงานในหอผู้ป่วยใน โดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.2 ทำงานในโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

### ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเด็นที่ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการที่เท่าเทียมกัน และได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งการให้บริการอย่างมีคุณภาพ และเมื่อกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.54 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.42 คะแนน และในภาพรวม มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.14 คะแนน สิ่งที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนของการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันดับแรก ได้แก่ ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง / จัดงบประมาณให้ถึงหน่วยปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (ร้อยละ 21.5) อันดับสองได้แก่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการ 30 บาทช่วยคนไทยห่างไกลโรค ให้ประชาชนได้รับทราบ และอันดับสาม ได้แก่ ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจมีความมั่นใจในอาชีพของตนเอง ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตัวอย่างร้อยละ 61.4 เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบายขยายคลินิกชุมชนอบอุ่นไปในพื้นที่อื่นๆ โดยการให้คลินิกเอกชนเข้าร่วมดำเนินการ ร้อยละ 46.3 เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบายการกำหนดสัดส่วนค่าตอบแทนบุคลากรในอัตราเหมาจ่ายรายหัวเพื่อประกันการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากร ร้อยละ 63.3 เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบายการให้ประชาชนเลือกหน่วยบริการประจำเสรี เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงสิ่งที่ต้องการให้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสนับสนุน พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 68.9 ต้องการให้สนับสนุนค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 62.6 ต้องการสนับสนุนกำลังคน ร้อยละ 61.4 ต้องการสนับสนุนเรื่องสวัสดิการ / สิทธิประโยชน์มากขึ้น

# บทนำ

## วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค)

1. เพื่อสำรวจปัญหาอุปสรรคในการให้บริการประชาชนในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ขอบเขตการศึกษา

1. **ประเด็นในการศึกษา** การศึกษาครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญดังนี้
  - 1.1 ประสิทธิภาพและสภาพการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค) ได้แก่ ปริมาณงานที่รับผิดชอบนโยบายเฉพาะที่ได้รับมอบหมายภายหลังจากมีโครงการ 30 บาท การเรียกร้องของผู้ป่วย ความกังวลใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการดำเนินงานคุณภาพการบริการที่ประชาชนได้รับ
  - 1.2 ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพ

แห่งชาติ พ.ศ.2545 การรับรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

- 1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ความเห็นต่อหลักการต่างๆ ประโยชน์ที่เกิดขึ้น ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การประเมินผลสำเร็จของโครงการ ความคาดหวังต่อโครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค ได้แก่ ความยั่งยืนของโครงการ ประโยชน์ที่จะเกิดต่อประชาชน ความอยู่รอดของสถานพยาบาล คุณภาพ/ประสิทธิภาพของการบริการ ผลกระทบต่อความก้าวหน้าและสวัสดิการ

## 2. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรค) ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## รูปแบบการจัดการในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในโครงการนี้ สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ดำเนินโครงการวิจัยในกระบวนการต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากบุคลากร

ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ตั้งแต่การจัดทำโครงร่าง การวิจัย การกำหนดแนวทางการทำงาน การจัดทำแบบสอบถาม การทดลอง เก็บข้อมูลล่วงหน้า การเก็บข้อมูลภาคสนาม และการนำเสนอรายงาน

### กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ในการวิจัยในโครงการนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท ชวดยคนไทยห่างไกลโรค) จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ทันตแพทย์ เกษัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกภูมิภาค จาก 13 จังหวัดทั่วประเทศแจกแจงในแต่ละภาคดังต่อไปนี้

1. กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 จังหวัด ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรปราการ นนทบุรี และชลบุรี
2. ภาคเหนือ จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ พิจิตร พิษณุโลก และเชียงใหม่
3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ร้อยเอ็ด อุบลราชธานี และขอนแก่น
4. ภาคใต้ จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ ตรัง และสงขลา

### การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

การสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในโครงการนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามพื้นที่ภูมิภาค จังหวัดของสถานพยาบาล แบ่งตามประเภทสังกัด และประเภทวิชาชีพของผู้ให้บริการ ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ

### จำนวนตัวอย่าง (Sample Allocation)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้ ประกอบด้วยจำนวนตัวอย่างจำนวน 2,886 ตัวอย่าง จากสถานพยาบาลจำนวน 146 แห่งใน 13 จังหวัดทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามภาคและจังหวัดดังนี้

1. กรุงเทพมหานคร จำนวน 487 ตัวอย่าง
2. ภาคกลาง (รวมปริมณฑล) จำนวน 627 ตัวอย่าง แบ่งเป็น
  - 1) ประจวบคีรีขันธ์ 150 ตัวอย่าง
  - 2) นนทบุรี 83 ตัวอย่าง
  - 3) สมุทรปราการ 169 ตัวอย่าง
  - 4) ชลบุรี 225 ตัวอย่าง
3. ภาคเหนือ จำนวน 569 ตัวอย่าง แบ่งเป็น
  - 1) พิจิตร 102 ตัวอย่าง
  - 2) พิษณุโลก 201 ตัวอย่าง
  - 3) เชียงใหม่ 266 ตัวอย่าง
4. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 783 ตัวอย่าง แบ่งเป็น
  - 1) อุบลราชธานี 279 ตัวอย่าง
  - 2) ร้อยเอ็ด 203 ตัวอย่าง
  - 3) ขอนแก่น 301 ตัวอย่าง
5. ภาคใต้ จำนวน 420 ตัวอย่าง แบ่งเป็น
  - 1) ตรัง 140 ตัวอย่าง
  - 2) สงขลา 280 ตัวอย่าง

### ช่วงเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 2 - 26 มิถุนายน 2548

# ผลการสำรวจที่สำคัญ

## ผลการสำรวจที่สำคัญ แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตอนที่ 3 สำหรับความคิดเห็นต่อนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า

ตอนที่ 4 การรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วน  
หน้า

## ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 86.9 ร้อยละ 33.2 อยู่ในช่วงอายุ 30 - 39 ปี และร้อยละ 55.3 สถานภาพสมรสแต่งงาน ร้อยละ 39.2 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 10 ปี โดยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 31.1 ร้อยละ 71.5 เป็นพยาบาล และร้อยละ 41.4 ทำงานในหอผู้ป่วยในโดยกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.2 ทำงานในโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## การดำเนินงานสำหรับผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การดำเนินการในกรณีที่ผู้ใช้สิทธิบัตรทองมารับบริการข้ามเขตโดยไม่ใช้กรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน พบว่า ร้อยละ 37.6 ให้บริการและเก็บ

เงินเต็มราคา โดยแนะนำว่าครั้งต่อไปให้ไปรับบริการที่หน่วยงานประจำตัว รองลงมาร้อยละ 16.4 ให้บริการและให้ไปขอใบส่งตัวจากหน่วยบริการประจำตัว และร้อยละ 10.4 ให้บริการและเก็บเงินตามสิทธิบัตรทอง โดยให้เหตุผลเพราะมีบัตรทองใช้ตามสิทธิ, สงสาร เห็นใจ และผู้ป่วยมีความจำเป็นพิจารณาตามความเร่งด่วน ในกรณีที่ผู้ใช้สิทธิบัตรทองมีความจำเป็นต้องให้ยานอกบัญชียาหลักตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ตัวอย่างร้อยละ 18.3 ให้ผู้รับบริการได้รับยาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ร้อยละ 17.4 ขอให้ผู้ใช้บริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็จ่ายยาให้ และร้อยละ 10.5 ขอให้ผู้ใช้บริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็งดสั่งจ่ายยาดังกล่าว

การดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 76.2 ระบุว่าปริมาณงานของตนเองเพิ่มขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกัน ในปีที่ผ่านมา ร้อยละ 21.0 ระบุว่าพอๆ กันกับในอดีต มีเพียงร้อยละ 2.9 ที่ระบุว่าลดน้อยลง ในขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 67.2 เห็นว่าคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยงานของตนเองดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ร้อยละ 22.1 เห็นว่าพอๆ กัน ร้อยละ 5.7 เห็นว่าแย่ลง และร้อยละ 5.0 ไม่มีความเห็น โดยร้อยละ 85.8 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับ ดีมาก/ดี ร้อยละ 83.7 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมอยู่ในระดับ ดีมาก/ดี ร้อยละ 83.1 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยที่จ่ายเงินเอง อยู่ในระดับ ดีมาก/ดี ร้อยละ 82.2 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) อยู่ในระดับ ดีมาก/ดี เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานพบว่า ร้อยละ 24.3 เห็นว่าปริมาณการร้องเรียนของประชาชนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 13.4 เห็นว่าพอๆ กัน ร้อยละ 25.1 ระบุว่าลดลง ร้อยละ 26.2 ระบุว่าไม่มีการร้องเรียนเลย และร้อยละ 11.0 ระบุว่าไม่เห็น โดยสาเหตุที่ทำให้ปริมาณการร้องเรียนเพิ่มขึ้นเนื่องจาก มีการ

ประชาชนสัมพันธ์ให้รับรู้ / ตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น, ประชาชนเอาใจใส่ / สนใจเกี่ยวกับสุขภาพหรือการบริการด้านสุขภาพมากขึ้น, ผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น, มีการเปิดช่องทางให้ผู้ป่วยร้องเรียนเพิ่มขึ้น / สามารถร้องเรียนได้สะดวกขึ้น ส่วนตัวอย่างที่ระบุว่าปริมาณการร้องเรียนน้อยลง คิดว่าสาเหตุเกิดจาก มีการปรับปรุงระบบงาน/ บุคลากรที่ให้บริการ, ประชาชนได้รับการบริการดีกว่าในอดีต ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ตัวอย่างร้อยละ 75.9 มีความกังวลใจมากที่สุด/ มาก เกี่ยวกับการขาดแคลนอัตรากำลัง ร้อยละ 73.7 มีความกังวลใจมากที่สุด/ มาก เกี่ยวกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น ร้อยละ 69.9 มีความกังวลใจมากที่สุด/ มาก เกี่ยวกับข้อจำกัดของงบประมาณ นอกจากนี้ ตัวอย่างร้อยละ 73.8 เห็นว่า “ความสุขในการทำงาน” มีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานในระดับมากที่สุด/ มาก ร้อยละ 70.2 เห็นว่า “โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน” มีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานในระดับมากที่สุด/ มาก ร้อยละ 69.8 เห็นว่า “โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง” มีส่วนสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานในระดับมากที่สุด/ มาก ขณะเดียวกัน ตัวอย่างร้อยละ 75.7 ระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการ เนื่องมาจาก “ภาระการงาน” รองลงมา ร้อยละ 71.3 ระบุว่า “รายได้ / ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ” ร้อยละ 47.0 ระบุว่า “การมีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า” ตัวอย่างร้อยละ 58.9 มีความสุขหรือพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 18.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 8.0 ไม่มีความเห็น โดยปัจจัยที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การมีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ (ร้อยละ 62.0) การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (ร้อยละ 57.2) และการมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน (ร้อยละ 37.3) นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติ

หน้าที่ในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีความสุขคือ มีค่าตอบแทนที่เพียงพอ (ร้อยละ 33.5) มีความปลอดภัย (ร้อยละ 23.2) และการเป็นคนในพื้นที่ / ท้องถิ่น (ร้อยละ 13.0)

## สำหรับความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านต่างๆ มีดังนี้

ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจ โดยการทำให้สถานีนอมา (สอ.) / หน่วยบริการศูนย์บริการสาธารณสุข / คลินิกชุมชนอบอุ่นทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 70 ได้แก่ การให้ประชาชนลงทะเบียนหน่วยบริการประจำกับหน่วยบริการใกล้บ้าน แนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจ โดยการตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) นอกโรงพยาบาล และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 60 คือ เกณฑ์การประเมินหน่วยบริการเข้าร่วมในระบบประกันสุขภาพ และประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 56 ได้แก่ ขอบเขตและประเภทการบริการ (ชุดสิทธิประโยชน์) ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจ โดยการตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) ในโรงพยาบาล ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยน้อยกว่าร้อยละ 25-31 ได้แก่ การจัดสรรเงินแบบเหมาจ่ายรายหัว การจัดสรรเงินแบบรวมเงินเดือนบุคลากร

ความสำคัญของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเด็นต่าง ๆ นั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากต่อประเด็นประชาชนมีโอกาสในการรับบริการที่เท่าเทียมกันคนไทยทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ในส่วนของความร่วมมือขององค์กรส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันเมื่อเทียบกับอดีต ตัวอย่างร้อยละ 58.0 เห็นว่าองค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากขึ้น ขณะที่ร้อยละ 35.5 เห็นว่ามีส่วนร่วมพอกับอดีต และร้อยละ 6.5 เห็นว่ามีส่วนร่วมลดน้อยลง

สำหรับความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเด็นต่างๆ ตัวอย่างร้อยละ 32.4 พอใจมากต่อประเด็น “ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการที่เท่าเทียมกัน” ร้อยละ 29.6 พอใจมากต่อประเด็น “การให้บริการอย่างมีคุณภาพ” ร้อยละ 29.3 พอใจมากต่อประเด็น “คนไทยทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน”

ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเมื่อกำหนดคะแนนเต็มเท่ากับ 10 คะแนน ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.54 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.42 คะแนน และในภาพรวม มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.14 คะแนน

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอันดับแรกได้แก่ ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง / จัดงบประมาณให้ถึงหน่วยปฏิบัติอย่างรวดเร็ว (ร้อยละ 21.5) อันดับสองได้แก่ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิ / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โครงการ 30 บาท ช่วยคนไทยห่างไกลโรคให้ประชาชนได้รับทราบ และอันดับสามได้แก่ ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีความมั่นใจในอาชีพของตนเอง

ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตัวอย่างร้อยละ 61.4 เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบายขยายคลินิกชุมชนอบอุ่นไปในพื้นที่อื่นๆ โดยการให้คลินิกเอกชนเข้าร่วมดำเนินการ ร้อยละ 46.3

เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบาย การกำหนดสัดส่วนค่าตอบแทนบุคลากรในอัตราเหมาจ่ายรายหัวเพื่อประกันการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากร ร้อยละ 63.3 เห็นด้วยมากที่สุด / มาก ต่อนโยบายการให้ประชาชนเลือกหน่วยบริการประจำเสรี เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงสิ่งที่ต้องการให้การดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสนับสนุน พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 68.9 ต้องการให้สนับสนุนค่าตอบแทนเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 62.6 ต้องการสนับสนุนกำลังคน ร้อยละ 61.4 ต้องการสนับสนุนเรื่องสวัสดิการ / สิทธิประโยชน์มากขึ้น

### การรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สื่อที่ตัวอย่างเคยได้ยิน ได้เห็น ได้อ่าน ข้อมูลข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ โทรทัศน์ (ร้อยละ 88.9) หนังสือคู่มือหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 72.2) และ วารสารการแพทย์ (ร้อยละ 56.8) ขณะเดียวกันสื่อที่ตัวอย่างได้รับประโยชน์มาก / มากที่สุด คือหนังสือคู่มือหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 70.3) รองลงมาคือ คู่มือ 1330 (ร้อยละ 69.0) และวารสารหมออนามัย (ร้อยละ 64.5) สำหรับแหล่งที่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้านอกจากสื่อ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 84.0 ตอบว่าจากหน่วยงาน / จากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน รองลงมาร้อยละ 42.7 ตอบว่าจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาจังหวัด ข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้ยินได้ยินมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 39.6 ตอบว่าชุดสิทธิประโยชน์ รองลงมาเป็น ระบบลงทะเบียนของประชาชน ระบบการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ โดยมีผู้ตอบร้อยละ 14.5 และ 12.8 ตามลำดับ ประโยชน์ ที่ได้รับจากข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้ยิน ได้ยินนั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 76.4 ตอบว่า ได้รับประโยชน์ (ทำให้เข้าใจชัดเจนขึ้น) ประเด็นที่ต้องการรู้มากขึ้นเกี่ยวกับระบบการสร้างหลักประกัน



สุขภาพถ้วนหน้า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 48.1 ระบุว่าเป็นเรื่อง สิทธิประโยชน์ และแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ รองลงมาเป็น ระบบการจัดสรรงบประมาณ/วิธีการจัดการงบประมาณ/วิธีจัดงบประมาณ และแนวทางทิศทางด้านนโยบาย/ด้านการบริหารโครงการ โดยมีผู้ตอบร้อยละ 23.2 และ 12.0 ตามลำดับ

การดำเนินการสำหรับกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (มาตรา 41 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545) ของหน่วยงานนั้น กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 49.8 ตอบว่าไม่ทราบ ร้อยละ 25.8 ตอบว่าไม่มีการดำเนินการ มีเพียงร้อยละ 24.4 ตอบว่าหน่วยงานมีการดำเนินการ โดยกลุ่มที่ระบุว่าหน่วยงานมีการดำเนินการดังกล่าว ระบุมีการดำเนินการ จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 32.9) ร่วมกันประชุมหาทางแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 22.8) ชดเชยค่าเสียหายให้ (ร้อยละ 17.3) เสนอเรื่องถึงผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ (ร้อยละ 12.7) ร่วมกันหาสาเหตุและแนวทางป้องกัน (ร้อยละ 9.4) เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นผ่านผู้แสดงความเห็น (ร้อยละ 4.9)

## ตารางแสดงผลการสำรวจที่สำคัญ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 เพศของตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	13.1 (377)
2	หญิง	86.9 (2,509)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 2 อายุของตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	21-29 ปี	24.9 (717)
2	30-39 ปี	33.2 (958)
3	40-49 ปี	31.0 (896)
4	50 ปีขึ้นไป	8.9 (258)
5	ไม่ระบุ	2.0 (57)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 3 สถานภาพสมรสของตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ (จำนวน)
1	แต่งงาน	55.3 (1,596)
2	โสด	38.0 (1,096)
3	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	4.0 (115)
4	ไม่ระบุ	2.7 (79)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ร้อยละ (จำนวน)
1	1-10 ปี	39.2 (1,131)
2	11-20 ปี	35.3 (1,018)
3	21-30 ปี	20.4 (588)
4	มากกว่า 30 ปี	2.8 (81)
5	ไม่ระบุ	2.3 (68)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 5 ภูมิลำเนาเดิมของตัวอย่าง

ลำดับที่	ภูมิลำเนาเดิมของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	31.1 (898)
2	ภาคกลาง	22.7 (656)
3	ภาคเหนือ	21.3 (616)
4	ภาคใต้	13.8 (397)
5	กรุงเทพมหานคร	10.2 (293)
6	ไม่ระบุ	0.9 (26)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 6 วิชาชีพของตัวอย่าง

ลำดับที่	วิชาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พยาบาล	71.5 (2,063)
2	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	12.1 (348)
3	แพทย์	9.1 (262)
4	เภสัชกร	4.6 (134)
5	ทันตแพทย์	2.7 (79)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 7 ส่วนงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวอย่าง

ลำดับที่	ส่วนงาน	ร้อยละ (จำนวน)
1	หอผู้ป่วยใน	41.4 (1,196)
2	หน่วยปฐมภูมินอกโรงพยาบาล / สถานีอนามัย/ ศูนย์บริการสาธารณสุข / คลินิกชุมชนอบอุ่น	18.7 (541)
3	แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน	14.8 (428)
4	หน่วยปฐมภูมิในโรงพยาบาล	6.0 (173)
5	แผนกเภสัชกรรม	3.8 (110)
6	แผนกบริการทันตกรรม	2.9 (82)
7	หน่วยงานอื่น เช่น กลุ่มงานรังสีวิทยา คลินิกเรารักสุขภาพ, โสต คอ นาสสิก วิชาการกร และไบหน้า สูติรีแพทย์ ศูนย์บัตรประกันสุขภาพ คลินิกพิเศษ	4.5 (127)
8	ไม่ระบุ	7.9 (229)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

ตารางที่ 8 สังกัดที่ตัวอย่างปฏิบัติงานหลัก

ลำดับที่	สังกัดที่ตัวอย่างปฏิบัติงานหลัก	ร้อยละ (จำนวน)
1	โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น	
	- รพ.ศูนย์	46.0 (720)
	- รพ.ทั่วไป	32.0 (500)
	- รพ.ชุมชน/รพ.สมเด็จพระยุพราช	21.4 (334)
	- ไม่ระบุ	0.6 (10)
	<b>รวม</b>	<b>54.2 (1,564)</b>

ลำดับที่	สังกัดที่ตัวอย่างปฏิบัติงานหลัก	ร้อยละ (จำนวน)
2	สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	19.2 (555)
3	สถานพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น	
	- กรมอนามัย	16.7 (30)
	- กรมการแพทย์	36.1 (65)
	- กรมสุขภาพจิต	37.8 (68)
	- กรมควบคุมโรค	2.2 (4)
	- อื่นๆ 2.8 (5)	
	- ไม่ระบุ	4.4 (8)
	<b>รวม</b>	<b>6.3 (180)</b>
4	โรงพยาบาลเอกชน	6.3 (180)
5	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	4.4 (125)
6	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย	3.5 (100)
7	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ	
	- รพ. สภากาชาดไทย	60.8 (45)
	- รพ. ตำรวจ	21.6 (16)
	- อื่นๆ	17.6 (13)
	<b>รวม</b>	<b>2.6 (75)</b>
8	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	2.1 (59)
9	คลินิกชุมชนอบอุ่น (กทม.)	0.6 (16)
10	ไม่ระบุ	0.9 (22)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,886)</b>

## ตอนที่ 2 การบริการสำหรับผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ตารางที่ 9 การดำเนินการในกรณีที่ผู้ใช้สิทธิบัตรทองมารับบริการข้ามเขตโดยไม่ใช้กรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน

ลำดับที่	การดำเนินการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ให้บริการ และเก็บเงินเต็มราคา โดยแนะนำว่าครั้งต่อไปให้ไปรับบริการที่หน่วยงานประจำตัว	37.6 (1,014)
2	ให้บริการ และให้ไปขอใบส่งตัวจากหน่วยบริการประจำตัว	16.4 (442)
3	ให้บริการ และเก็บเงินตามสิทธิบัตรทอง ***	10.4 (281)
4	ให้บริการ และเก็บเงินเต็มราคา	5.4 (146)
5	ไม่ให้บริการ และแนะนำให้ไปรับบริการที่หน่วยงานประจำตัว	2.2 (60)
6	ไม่ให้บริการ และให้ไปขอใบส่งตัวจากหน่วยบริการประจำตัว	0.4 (12)
7	อื่น ๆ เช่น ส่งไปตรวจสอบสิทธิ, ให้บริการและเก็บเงินหากไม่สามารถจ่ายได้จะจัดส่งผู้ป่วยพบเจ้าหน้าที่ศูนย์สังคมสงเคราะห์, ให้บริการโดยไม่เรียกเก็บเงิน	15.2 (409)
8	ไม่เคยตัดสินใจในกรณีดังกล่าว	12.4 (335)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,699)</b>

\*\*\* ตัวอย่างที่ระบุให้ให้บริการ และเก็บเงินตามสิทธิบัตรทอง ให้เหตุผลเนื่องจาก.....

1) มีบัตรทองใช้ตามสิทธิ/เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในการให้บริการถึงแม้ว่าจะไม่มีสิทธิใน สถานพยาบาลนี้ ร้อยละ 31.3 (46)

2) สงสาร / เห็นใจ, ผู้ป่วยไม่มีเงิน / ไม่สามารถจ่ายได้ ร้อยละ 28.5 (42)

3) ผู้ป่วยมีความจำเป็น/พิจารณาตามความเร่งด่วน/มีเหตุผลที่เชื่อถือได้ ร้อยละ 13.6 (20)

4) อื่นๆ เช่น ไม่ต้องการให้เกิดปัญหา / ความขัดแย้งในการให้บริการ, สามารถเรียกเก็บได้ตามระบบการจ่ายยกเว้น CPU ร้อยละ 6.4 (11)

### ตารางที่ 10 การดำเนินการในกรณีที่ผู้ใช้สิทธิบัตรทองมีความจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์

ลำดับที่	การดำเนินการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ให้ผู้รับบริการได้รับยาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย	18.3 (502)
2	ขอให้ผู้รับบริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็จ่ายยาให้	17.4 (478)
3	ขอให้ผู้รับบริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็งดสั่งจ่ายยาดังกล่าว	10.5 (289)
4	อื่น ๆ เช่น ให้เขียนใบคำร้องขอใช้ยา, ให้ผู้ป่วยพบเจ้าหน้าที่ศูนย์สังคมสงเคราะห์, ขออนุมัติจากผู้มีอำนาจสั่งการ, ให้แพทย์ตัดสินใจ, จ่ายยาไปก่อนส่วนค่าใช้จ่ายให้ฝ่ายการเงินดำเนินการต่อ	23.2 (637)
5	ไม่เคยตัดสินใจในกรณีดังกล่าว	30.6 (839)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,745)</b>

### ตอนที่ 3 การดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 11 การเปลี่ยนแปลงของปริมาณงานบริการที่รับผิดชอบเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเปลี่ยนแปลงของปริมาณงาน	ร้อยละ (จำนวน)
1	เพิ่มมากขึ้น	76.1 (2,084)
2	พอ ๆ กันกับในอดีต	21.0 (573)
3	ลดน้อยลง	2.9 (78)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,735)</b>

#### หมายเหตุ

- 1) เฉพาะคนที่ระบุว่าปริมาณงาน “เพิ่มมากขึ้น” ระบุอัตราการเพิ่มดังนี้ ค่าเฉลี่ยที่เพิ่มเท่ากับร้อยละ 40.98 ของปริมาณงานเดิม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 23.53
- 2) เฉพาะคนที่ระบุว่าปริมาณงาน “ลดน้อยลง” ระบุอัตราการลดดังนี้ ค่าเฉลี่ยที่ลดเท่ากับร้อยละ 19.89 ของปริมาณงานเดิม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) เท่ากับ 12.69

ตารางที่ 12 ประเด็นที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงปริมาณงานของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่ระบุว่าปริมาณงานของตนเองเพิ่มขึ้น)

ประเด็นที่ส่งผลให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	ระดับของการส่งผล				ไม่มีความเห็น		รวมทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ประชาชนรับทราบสิทธิมากขึ้น	24.2 (499)	58.3 (1,202)	13.9 (287)	2.3 (48)	0.6 (12)	0.7 (12)	100.0 (2,060)
2. มีการส่งต่อจากสถานพยาบาลที่มีศักยภาพน้อยกว่ามากขึ้น	23.2 (475)	39.4 (807)	21.3 (437)	9.3 (191)	2.8 (57)	4.0 (83)	100.0 (2,050)
3. มีกำลังคนน้อยลง	23.1 (471)	30.5 (622)	29.3 (597)	11.2 (229)	3.9 (79)	2.0 (41)	100.0 (2,039)
4. หน่วยงานมีการพัฒนาคุณภาพบริการ	21.8 (448)	58.7 (1,206)	16.6 (342)	1.8 (38)	0.6 (13)	0.5 (9)	100.0 (2,056)
5. หน่วยงานมีการจัดบริการเชิงรุกด้านส่งเสริมสุขภาพมากขึ้น	13.7 (281)	45.0 (924)	29.3 (602)	9.0 (184)	1.8 (38)	1.2 (26)	100.0 (2,055)

ประเด็นที่ส่งผลให้ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น	ระดับของการส่งผล					ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
6. มีการประชาสัมพันธ์บริการของสถานพยาบาลมากขึ้น	11.7 (240)	51.4 (1,051)	27.6 (564)	6.2 (127)	1.6 (32)	1.5 (30)	100.0 (2,044)
7. หน่วยงานมีการจัดบริการพิเศษเพิ่มขึ้น เช่น บริการรักษาเฉพาะทาง บริการแพทย์แผนไทย	11.4 (231)	38.6 (783)	28.6 (579)	11.4 (232)	6.2 (125)	3.8 (77)	100.0 (2,027)
8. ประชาชนดูแลตัวเองน้อยลง	9.6 (196)	24.4 (499)	42.2 (862)	17.1 (350)	3.8 (78)	2.9 (58)	100.0 (2,043)
9. มีการปรับระบบบริการภายในจังหวัด	8.5 (172)	42.0 (850)	32.5 (658)	7.4 (150)	2.4 (49)	7.2 (143)	100.0 (2,022)
10. อื่น ๆ เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ชื่อเสียงของแพทย์, บริการดี การเดินทางสะดวกสบาย	33.8 (44)	33.1 (43)	14.6 (19)	2.3 (3)	16.2 (21)	- (0)	100.0 (130)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยงานของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	คุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยงานของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ดีขึ้น	67.2 (1,899)
2	พอ ๆ กันกับในอดีต	22.1 (625)
3	แย่ลง	5.7 (161)
4	ไม่มีความเห็น	5.0 (140)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,825)</b>

ตัวอย่างที่ระบุว่าดีขึ้น ให้เหตุผล ดังนี้

- 1) มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนมากขึ้น ร้อยละ 28.5 (422)
- 2) มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายใน / ปรับปรุงระบบงบประมาณ / ระบบค่าตอบแทน ร้อยละ 15.5 (230)
- 3) มีการพัฒนางานทางวิชาการ / ใช้ความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์กับการทำงาน ร้อยละ 9.3 (137)
- 4) มีการพัฒนาบุคลากร / เพิ่มพูนทักษะความรู้ของบุคลากร ร้อยละ 9.2 (136)
- 5) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการมากขึ้น ร้อยละ 8.5 (126)
- 6) มีการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน / องค์กรมากขึ้น ร้อยละ 6.7 (99)
- 7) มีการทำงานเชิงรุก / การเตรียมตัวแก้ไขก่อนที่ปัญหาจะเกิด ร้อยละ 5.9 (88)
- 8) มีการศึกษา/มีการประเมินความพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 5.8 (86)
- 9) อื่นๆ เช่น จำนวนบุคลากรมีมากขึ้น, มีการปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์, เจ้าหน้าที่ทุ่มเททำงานหนักมากขึ้น ร้อยละ 10.6 (157)

ตัวอย่างที่ระบุว่าแยกลง ให้เหตุผล ดังนี้

- 1) จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ร้อยละ 45.8 (65)
- 2) ประชาชนมาใช้บริการมากขึ้น ร้อยละ 33.1 (47)
- 3) มีเงื่อนไข / ข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ร้อยละ 11.3 (16)
- 4) ประชาชนมีความคาดหวังมากขึ้น / เรียกร้องมากขึ้น, มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ / ก่อสร้างอาคาร สถานที่ ร้อยละ 9.8 (14)

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มีผู้ใช้สิทธิเงินแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ปวยที่สิทธิ แต่ละประเภท	ระดับคุณภาพบริการที่ให้						รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	ไม่มีความเห็น	
1.ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	19.7 (564)	66.1 (1,890)	10.9 (313)	1.6 (45)	0.5 (14)	1.2 (34)	100.0 (2,860)
2. ประกันสังคม	18.3 (521)	65.4 (1,866)	12.7 (361)	1.7 (48)	0.5 (15)	1.4 (42)	100.0 (2,853)
3. จ่ายเงินเอง	18.2 (518)	64.9 (1,854)	13.1 (375)	2.0 (58)	0.4 (12)	1.4 (38)	100.0 (2,855)
4. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	17.5 (502)	64.7 (1,855)	14.6 (418)	1.8 (53)	0.4 (11)	1.0 (27)	100.0 (2,866)

ตารางที่ 15 ปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	ปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	มากขึ้น	24.3 (693)
2	พอ ๆ กันกับในอดีต	13.4 (383)
3	น้อยลง	25.1 (717)
4	ไม่มีการร้องเรียนเลย	26.2 (748)
5	ไม่มีความเห็น	11.0 (313)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,854)</b>

ตัวอย่างที่ระบุว่ามากขึ้น คิดว่าสาเหตุเกิดจาก.....

- 1) ประชาชนมีการรับรู้มากขึ้นจากการประชาสัมพันธ์ / ตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น ร้อยละ 31.2 (169)
- 2) ประชาชนเอาใจใส่/สนใจเกี่ยวกับสุขภาพหรือการบริการด้านสุขภาพมากขึ้น ร้อยละ 27.4 (148)
- 3) ผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น ร้อยละ 18.3 (99)
- 4) มีการเปิดช่องทางให้ผู้ป่วยร้องเรียนเพิ่มขึ้น / สามารถร้องเรียนได้สะดวกขึ้น ร้อยละ 13.9 (75)
- 5) บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 9.2 (50)

ตัวอย่างที่ระบุว่าน้อยลง คิดว่าสาเหตุเกิดจาก.....

- 1) มีการปรับปรุงระบบงาน/ บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 54.7 (294)
- 2) ประชาชนได้รับการบริการดีขึ้นกว่าในอดีต ร้อยละ 18.9 (101)
- 3) ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ร้อยละ 13.2 (71)
- 4) ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการมากขึ้น ร้อยละ

13.2 (71)

ตารางที่ 16 ระดับการร้องเรียนของผู้ป่วยที่มีสิทธิในแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ป่วยที่สิทธิแต่ละประเภท	ระดับการร้องเรียน						รวมทั้งสิ้น
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย/ไม่เรียกร้อง	ไม่มีความเห็น	
1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	20.0 (572)	27.3 (779)	26.5 (756)	11.3 (323)	9.2 (264)	5.7 (161)	100.0 (2,855)
2. จ่ายเงินเอง	14.0 (397)	22.1 (627)	26.4 (749)	18.3 (520)	12.2 (346)	7.0 (201)	100.0 (2,840)
3.ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	13.7 (390)	23.6 (669)	28.9 (819)	15.2 (430)	12.2 (346)	6.4 (183)	100.0 (2,837)
4. ประกันสังคม	12.0 (339)	23.7 (670)	31.8 (899)	14.0 (396)	11.4 (321)	7.1 (203)	100.0 (2,828)



ตารางที่ 17 ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน

ประเด็น / หัวข้อที่กังวลใจ	ระดับความกังวลใจ						รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ	ไม่มี ความเห็น	
1. การขาดแคลนอัตรากำลัง	42.0 (1,207)	33.9 (975)	16.9 (486)	4.2 (121)	1.7 (49)	1.3 (36)	100.0 (2,874)
2. ข้อจำกัดของงบประมาณ	38.1 (1,093)	33.8 (971)	18.1 (521)	5.3 (152)	2.1 (59)	2.6 (75)	100.0 (2,871)
3. ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	34.9 (1,001)	38.8 (1,113)	19.6 (561)	4.1 (118)	1.6 (46)	1.0 (27)	100.0 (2,866)
4. ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	30.9 (886)	34.7 (993)	22.6 (648)	6.7 (191)	3.0 (87)	2.1 (58)	100.0 (2,863)
5. การเรียกร้อง (ต่อกอง) ของผู้ป่วย	27.5 (788)	34.6 (993)	24.9 (714)	8.9 (256)	2.8 (81)	1.3 (38)	100.0 (2,870)
6. การร้องเรียน (กล่าวโทษ) จากผู้ป่วย	24.7 (706)	29.6 (847)	24.5 (702)	14.7 (421)	5.0 (144)	1.5 (42)	100.0 (2,862)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวลใจ	ระดับความกังวลใจ						รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ	ไม่มี ความเห็น	
7. การถูกประเมินอย่างเข้มงวดมากขึ้น	22.3 (641)	34.3 (984)	28.8 (826)	8.9 (256)	4.0 (114)	1.7 (49)	100.0 (2,870)
8. โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน	13.9 (397)	22.7 (649)	29.5 (844)	22.0 (630)	8.8 (253)	3.1 (92)	100.0 (2,865)
9. ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบ รายงานผล	12.0 (428)	23.7 (1,110)	31.8 (1,009)	14.0 (207)	11.4 (55)	7.1 (43)	100.0 (2,852)
10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	6.5 (185)	16.6 (477)	33.2 (952)	26.6 (762)	15.4 (441)	1.7 (50)	100.0 (2,867)
11. การไม่ได้รับความสนับสนุนจาก ชุมชน	6.3 (180)	15.7 (449)	37.9 (1,080)	25.2 (718)	10.6 (303)	4.3 (121)	100.0 (2,851)
12. อื่นๆ เช่น การจัดสรรงบประมาณ ไม่เท่าเทียมกัน สถานพยาบาล คับแคบ	25.4 (46)	13.8 (25)	21.0 (38)	9.4 (17)	9.4 (17)	21.0 (38)	100.0 (181)

ตารางที่ 18 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการรู้ใจในการทำงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัย	ระดับความสำคัญต่อการรู้ใจในการทำงาน						ไม่มี ความเห็น	รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ			
1. ความสุขในการทำงาน	40.7 (1,153)	33.1 (938)	20.3 (577)	3.3 (95)	1.0 (28)	1.6 (45)	100.0 (2,836)	
2. ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ	35.9 (1,020)	32.2 (916)	20.4 (581)	7.1 (202)	2.0 (58)	2.4 (65)	100.0 (2,842)	
3. นโยบายด้านเงินเดือน	35.4 (1,019)	32.1 (924)	21.9 (631)	6.5 (186)	1.7 (50)	2.4 (66)	100.0 (2,876)	
4. ความมั่นคง / ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	33.4 (962)	34.7 (999)	22.3 (641)	5.7 (165)	1.7 (50)	2.2 (59)	100.0 (2,876)	
5. งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนินโครงการ	28.9 (830)	33.0 (947)	25.3 (727)	7.4 (211)	1.8 (51)	3.6 (104)	100.0 (2,870)	
6. โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง	22.8 (650)	47.0 (1,341)	23.8 (680)	4.1 (116)	1.0 (28)	1.3 (41)	100.0 (2,856)	

ประเด็น / หัวข้อที่กังวลใจ	ระดับความกังวลใจ						ไม่มี ความเห็น	รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ			
7. โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน	21.9 (627)	48.3 (1,379)	25.1 (716)	2.3 (67)	0.8 (23)	1.6 (46)	100.0 (2,858)	
8. ความคงต่อตัวในการทำงาน / ระเบียบการปฏิบัติ	21.3 (611)	47.1 (1,347)	25.3 (723)	4.0 (114)	1.0 (28)	1.3 (39)	100.0 (2,862)	
9. สิ่งแวดล้อม (สังคม / ความเป็นอยู่) ในการทำงาน	19.5 (556)	44.5 (1,271)	29.3 (837)	4.2 (120)	1.0 (28)	1.5 (45)	100.0 (2,857)	
10. สัมพันธภาพของผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ	18.6 (533)	47.0 (1,345)	28.0 (801)	3.9 (111)	1.2 (33)	1.3 (39)	100.0 (2,862)	
11. การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา / ผู้ร่วมงาน	18.5 (531)	43.8 (1,255)	30.9 (884)	3.5 (101)	1.4 (38)	1.9 (54)	100.0 (2,863)	
12. ความร่วมมือกับหน่วยบริการข้างเคียง / เครือข่าย	17.4 (497)	44.4 (1,268)	31.5 (901)	4.2 (120)	0.9 (26)	1.6 (45)	100.0 (2,857)	

ตารางที่ 19 สาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันต-แพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สาเหตุที่มีผลต่อการลาออก	ร้อยละ (จำนวน)
1	ภาระการงาน	75.7 (2,186)
2	รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	71.3 (2,058)
3	มีโอกาสทางอาชีพอื่นที่ดีกว่า	47.0 (1,355)
4	ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	37.5 (1,082)
5	การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	37.3 (1,076)
6	ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	29.4 (848)
7	ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	28.3 (816)
8	ภาระทางครอบครัว	26.9 (777)
9	อื่น ๆ เช่น สุขภาพไม่เอื้ออำนวย, ไม่ก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ความไม่เท่าเทียม ไม่ยุติธรรมในการทำงาน	1.5 (44)
10	ไม่ทราบ	2.5 (73)

ตารางที่ 20 การมีความสุขหรือความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน

ลำดับที่	การมีความสุขหรือความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอใจ	58.9 (1,660)
2	ไม่พอใจ	14.6 (412)
3	ไม่แน่ใจ	18.5 (523)
4	ไม่มีความเห็น	8.0 (225)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,820)</b>

ตารางที่ 21 ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน	ร้อยละ (จำนวน)
1	มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ	62.0 (1,788)
2	มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	57.2 (1,651)
3	มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	37.3 (1,076)
4	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใสเป็นธรรม	31.1 (898)
5	ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	27.8 (801)
6	ปัจจัยทางครอบครัว	16.1 (465)
7	หน่วยงานมีเป้าหมายบริการที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี	15.6 (451)
8	มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆของหน่วยงาน	10.6 (307)
9	มีส่วนร่วมในการบริหารหน่วยงาน	7.1 (205)
10	ความร่วมมือจากชุมชน	6.8 (195)
11	การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ	3.6 (103)
12	อื่น ๆ เช่น มีความรักในวิชาชีพ มีความปลอดภัยในการทำงาน มีความมั่นคง	1.9 (55)

ตารางที่ 22 ปัจจัยที่มีผลทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีความสุขมากที่สุด

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีความสุขมากที่สุด	ร้อยละ (จำนวน)
1	มีค่าตอบแทนที่เพียงพอ	33.5 (813)
2	มีความปลอดภัย	23.2 (564)
3	การเป็นคนในพื้นที่ / ท้องถิ่น	13.0 (315)
4	มีอุดมการณ์ที่จะทำงานในพื้นที่ห่างไกล	11.0 (267)
5	มีผู้บริหารที่ดี	7.4 (180)
6	ความร่วมมือของชุมชน	7.3 (177)
7	ปัจจัยทางครอบครัว	3.3 (81)
8	การได้รับความสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น	1.3 (32)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (2,429)</b>

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นต่อนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านต่างๆ

นโยบาย	ความคิดเห็น		รวมทั้งสิ้น
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
1. การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	84.6 (2,404)	5.3 (150)	100.0 (2,841)
2. การให้ประชาชนลงทะเบียนหน่วยบริการประจำที่กับหน่วยบริการใกล้บ้าน	78.4 (2,235)	14.2 (406)	100.0 (2,851)
3. เกณฑ์การประเมินหน่วยบริการเข้าร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	61.3 (1,731)	13.3 (377)	100.0 (2,825)
4. ขอบเขตและประเภททากบริการ (ชุดสิทธิประโยชน์) ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	58.8 (1,655)	22.3 (626)	100.0 (2,813)
5. แนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจ 1) การตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) ใน รพ.	56.1 (1,527)	26.4 (718)	100.0 (2,724)

นโยบาย	ความคิดเห็น		รวมทั้งสิ้น
	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	
2) การตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) นอก รพ.	79.4 (2,203)	7.2 (199)	100.0 (2,776)
3) การให้สอ. / หน่วยบริการเทศบาล ทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)	80.7 (2,243)	6.9 (191)	100.0 (2,780)
4) การให้ศูนย์บริการสาธารณสุข / คลินิกชุมชนอบอุ่นทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)	81.1 (2,266)	5.9 (166)	100.0 (2,794)
6. การจัดสรรเงินแบบเหมาจ่ายรายหัว	31.3 (883)	46.6 (1,312)	100.0 (2,818)
7. การจัดสรรเงินแบบรวมเงินเดือนบุคลากร	25.4 (704)	45.0 (1,249)	100.0 (2,776)

ตารางที่ 24 ความสำคัญของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประเด็นต่างๆ

ประเด็น	ความสำคัญ			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการด้านสุขภาพเท่าเทียมกัน	71.9 (2,049)	24.3 (693)	3.8 (106)	100.0 (2,848)
2. คนไทยทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน	71.8 (2,043)	23.2 (663)	5.0 (141)	100.0 (2,847)
3. การให้บริการอย่างมีคุณภาพ	73.6 (2,092)	23.9 (679)	2.5 (73)	100.0 (2,844)
4. การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม	70.4 (2,002)	23.8 (676)	5.8 (167)	100.0 (2,845)
5. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิและหน้าที่	69.9 (1,988)	25.4 (724)	4.7 (133)	100.0 (2,845)
6. การมีงบประมาณเพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	69.9 (1,985)	22.6 (640)	7.5 (213)	100.0 (2,838)

ประเด็น	ความสำคัญ			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
7. การได้รับการพัฒนาศักยภาพ / ความสามารถในการปฏิบัติงาน	68.9 (1,956)	28.1 (797)	3.0 (84)	100.0 (2,837)
8. การมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	68.6 (1,945)	26.4 (749)	5.0 (142)	100.0 (2,836)
9. การให้เล็ทหน่วยงานบริการประจำใกล้บ้าน	67.0 (1,912)	28.4 (809)	4.6 (132)	100.0 (2,853)
10. การได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น	65.7 (1,862)	28.3 (803)	6.0 (170)	100.0 (2,835)
11. การได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	65.2 (1,856)	31.2 (888)	3.6 (103)	100.0 (2,847)
12. ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นต่อผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	62.6 (1,761)	30.8 (868)	6.6 (185)	100.0 (2,814)

ประเด็น	ความสำคัญ			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
13. ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหาย จากการใช้บริการ (ตามมาตรา 41)	60.4 (1,695)	34.4 (966)	5.2 (146)	100.0 (2,807)
14. ความชัดเจนของชุดสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	59.6 (1,690)	37.6 (1,066)	2.8 (79)	100.0 (2,835)
15. ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน	59.6 (1,683)	34.4 (970)	6.0 (170)	100.0 (2,823)

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเด็นต่างๆ

ประเด็น	ความพึงพอใจในปัจจุบัน			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการด้านสุขภาพเท่าเทียมกัน	32.4 (835)	50.6 (1,308)	17.0 (438)	100.0 (2,581)
2. คนไทยทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน	29.3 (756)	48.8 (1,257)	21.9 (566)	100.0 (2,579)
3. การให้บริการอย่างมีคุณภาพ	29.6 (764)	58.6 (1,510)	11.8 (304)	100.0 (2,578)
4. การได้รับคำตอบที่เหมาะสม	9.0 (230)	50.6 (1,288)	40.4 (1,026)	100.0 (2,544)
5. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิและหน้าที่	20.7 (535)	52.3 (1,354)	27.0 (697)	100.0 (2,586)
6. การมีงบประมาณเพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	11.7 (303)	45.8 (1,186)	42.5 (1,099)	100.0 (2,588)

ประเด็น	ความสำคัญ			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
7. การได้รับการพัฒนาศักยภาพ / ความสามารถในการปฏิบัติงาน	16.0 (407)	61.9 (1,572)	22.1 (562)	100.0 (2,541)
8. การมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	16.3 (421)	55.7 (1,441)	28.0 (723)	100.0 (2,585)
9. การให้เคื่องหมายบริการประจำไถ่บ้าน	28.0 (725)	53.0 (1,370)	19.0 (490)	100.0 (2,585)
10. การได้รับการสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น	14.9 (379)	52.2 (1,325)	32.9 (833)	100.0 (2,537)
11. การได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน	12.6 (320)	67.7 (1,725)	19.7 (503)	100.0 (2,548)
12. ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ (ตามมาตรา 41)	19.7 (500)	60.8 (1,545)	19.5 (496)	100.0 (2,541)

ประเด็น	ความสำคัญ			รวมทั้งสิ้น
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
13. ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	18.3 (465)	53.6 (1,366)	28.1 (716)	100.0 (2,547)
14. ความชัดเจนของชุดสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	17.8 (458)	65.8 (1,691)	16.4 (420)	100.0 (2,569)
15. ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน	22.1 (565)	60.4 (1,540)	17.5 (446)	100.0 (2,551)



ตารางที่ 26 ความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพขององค์กรส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับอดีต

ลำดับที่	การมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพขององค์กรส่วนท้องถิ่น	ร้อยละ (จำนวน)
1	มีส่วนร่วมมากขึ้น	58.0 (1,603)
2	มีส่วนร่วมพอ ๆ กับอดีต	35.5 (981)
3	มีส่วนร่วมลดน้อยลง	6.5 (178)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,762)</b>

ตารางที่ 27 ค่าคะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)

ระดับคะแนนที่ให้	ผลต่อที่ให้	ผลต่อผู้ให้บริการ	คะแนนในภาพรวม
1-2 คะแนน	1.1 (30)	9.5 (256)	5.6 (151)
3-4 คะแนน	4.9 (132)	15.7 (424)	9.5 (255)
5-6 คะแนน	18.6 (506)	45.1 (1,218)	37.2 (1,002)
7-8 คะแนน	46.6 (1,266)	25.2 (680)	40.4 (1,088)
9-10 คะแนน	28.8 (783)	4.5 (121)	7.3 (197)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,717)</b>	<b>100.0 (2,699)</b>	<b>100.0 (2,693)</b>

- 1) ผลต่อประชาชน มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 7.54 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.88 คะแนน
- 2) ผลต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 5.42 คะแนน S.D. เท่ากับ 2.00 คะแนน
- 3) คะแนนในภาพรวม มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 6.14 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.95 คะแนน

ตารางที่ 28 แสดงการจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง, จัดงบประมาณให้ถึงหน่วยปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว	21.5
2. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการ 30 บาท ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการ 30 บาทให้ประชาชนทราบ	15.1
3. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร (เช่น แพทย์ พยาบาล) เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจ มีความมั่นใจในอาชีพของตนเอง	13.8
4. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สิทธิเฉพาะคนจนจริงๆ ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น เพิ่มสิทธิในการใช้บัตร 30 บาทให้มากขึ้นกว่าเดิม	11.7
5. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	7.6
6. กำหนดนโยบาย / มาตรฐานมาตรฐานการบริการ / แนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน และให้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงเพียงพอ	6.2
7. ให้โอกาสผู้รับบริการเลือกสถานพยาบาลเองได้มากขึ้น	5.2
8. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษา เช่น ใช้จ่ายที่มีคุณภาพกับผู้ป่วย ให้อาชีพที่มีคุณภาพเหมือนกัน ปรับปรุงระบบการบริการของโครงการ 30 บาท ให้เหมือนระบบประกันสังคม มีหลักประกันแบบเดียวกัน	4.8

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	ร้อยละ
9. พัฒนาด้านบุคลากร ได้แก่ด้านคุณภาพ สำนักรับผิดชอบของบุคลากรที่ให้บริการ เพิ่มพูนทักษะความรู้ของบุคลากร การเลือกคนให้เหมาะกับงาน	3.6
10. แก้ปัญหาเรื่องสิทธิการรักษา เช่น สิทธิซ้ำซ้อน ไม่ชัดเจน	3.4
11. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงระบบการส่งตัวผู้ป่วย ความรวดเร็วในการส่งผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาล พัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือให้ทันสมัย ปรับปรุงและป้องกันแก้ไข ปัญหาเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ เปิดโอกาสให้คนจนรักษาฟรี	7.1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 29 ความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

นโยบายที่เปลี่ยนแปลง	ระดับการเรียกร้อง				รวมทั้งสิ้น	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น
1. ปัจจุบันในพื้นที่ กทม. สำนักงานหลักประกันสุขภาพมีนโยบายให้มี “คลินิกชุมชนอบอุ่น” ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นภาคเอกชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยให้มีแพทย์ประจำในการให้บริการ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรหากายนโยบายนี้ในพื้นที่อื่นฯ โดยการให้คลินิกเอกชนเข้าร่วมดำเนินการ	19.9 (565)	41.5 (1,177)	22.6 (641)	4.4 (125)	3.6 (103)	8.0 (228)
						100.0 (2,839)

นโยบายที่เปลี่ยนแปลง	ระดับการเรียกร้อง					รวมทั้งสิ้น
	ไม่มี					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เห็นด้วย	
2. การกำหนดสัดส่วนค่าตอบแทนบุคลากรในอัตราเหมาจ่ายรายหัวเพื่อประกันการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากร	15.2 (432)	31.1 (882)	30.3 (859)	9.7 (276)	6.9 (196)	100.0 (2,835)
3. การให้ประชาชนเลือกหน่วยบริการประจำเสรี	27.8 (789)	35.5 (1,009)	21.0 (596)	6.0 (170)	7.0 (198)	100.0 (2,839)

ตารางที่ 30 สิ่งที่ตนเองควรได้รับการสนับสนุนจากระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สิ่งที่ควรได้รับการสนับสนุน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ได้ค่าตอบแทนมากขึ้น	68.9 (1,988)
2	มีกำลังคนเพิ่มขึ้น	62.6 (1,807)
3	ได้รับสวัสดิการ / สิทธิประโยชน์มากขึ้น	61.4 (1,771)
4	ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	60.3 (1,739)
5	เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ	55.5 (1,601)
6	มีอุปกรณ์ / เครื่องมือในการทำงานที่ครบถ้วน	55.0 (1,587)
7	ได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น	41.2 (1,190)
8	มีโอกาสเสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงนโยบายดำเนินงานของสถานพยาบาล	35.3 (1,020)
9	มีศูนย์บริการให้คำปรึกษาในการทำงาน	31.7 (914)
10	อื่นๆ เช่น ความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิต มีสถานที่รองรับการส่งตัวฉุกเฉิน	2.2 (63)
11	ไม่ต้องการการสนับสนุนใดๆ	2.0 (59)

ตอนที่ 4 การรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า

ตารางที่ 31 การเคยได้ยิน ได้เห็น อ่าน ข้อมูลข่าวสารระบบหลัก  
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากสื่อต่างๆ

ประเภทสื่อ	การเคยได้ยิน/เห็น/อ่าน		รวม ทั้งสิ้น
	เคย	ไม่เคย	
1. ข่าวสารจากโทรทัศน์	88.9 (2,484)	11.1 (309)	100.0 (2,793)
2. หนังสือคู่มือหลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ	72.2 (1,985)	27.8 (766)	100.0 (2,751)
3. วารสารต่างๆ ดังนี้			
1) วารสารการแพทย์	56.8 (1,513)	43.2 (1,149)	100.0 (2,662)
2) วารสารหมออนามัย	50.3 (1,336)	49.7 (1,322)	100.0 (2,658)
3) วารสารคลินิก	42.4 (1,106)	57.6 (1,503)	100.0 (2,609)
4) วารสารโรงพยาบาลชุมชน	41.6 (1,088)	58.4 (1,530)	100.0 (2,618)
5) วารสารเมดิคอลไทม์	32.7 (833)	67.3 (1,713)	100.0 (2,546)
4. นิทรรศการที่จัดในจังหวัดหรือ ในพื้นที่	51.7 (1,386)	48.3 (1,295)	100.0 (2,681)
5. สปสช. สาร	48.5 (1,342)	51.5 (1,424)	100.0 (2,766)

ประเภทสื่อ	การเคยได้ยิน/เห็น/อ่าน		รวม ทั้งสิ้น
	เคย	ไม่เคย	
6. ข่าวสารจากวิทยุชุมชน	43.9 (1,201)	56.1 (1,537)	100.0 (2,738)
7. ข่าวสารจากวิทยุท้องถิ่น	42.6 (1,156)	57.4 (1,560)	100.0 (2,716)
8. จุลสารก้าวหน้าใหม่	41.6 (1,144)	58.4 (1,603)	100.0 (2,747)
9. คู่มือ 1330	31.2 (836)	68.8 (1,845)	100.0 (2,681)
10. www.nhso.go.th	23.5 (566)	76.5 (1,841)	100.0 (2,407)

ตารางที่ 32 ประโยชน์ที่ได้รับจากสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้ยิน ได้เห็น ได้อ่าน จากสื่อต่างๆ)

ประเภทของสื่อ	ประโยชน์ที่ได้รับ				รวมทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
1. คู่มือ 1330	21.1 (155)	47.9 (352)	25.8 (190)	3.8 (28)	100.0 (735)
2. หนังสือคู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	19.0 (331)	100.0 (894)	25.7 (446)	3.3 (58)	100.0 (1,742)
3. วารสารต่างๆ ดังนี้ 1) วารสารหมออนามัย	18.5 (227)	46.0 (564)	29.7 (363)	4.7 (57)	100.0 (1,225)
2) วารสารเมดิคอลไทย	12.7 (95)	46.0 (344)	33.7 (252)	6.4 (48)	100.0 (748)
3) วารสารการแพทย์	12.5 (169)	47.2 (636)	34.5 (465)	4.7 (63)	100.0 (1,348)

ประเภทของสื่อ	ประโยชน์ที่ได้รับ				รวมทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	
4) วารสารคลินิก	12.3 (123)	48.0 (481)	33.1 (333)	4.9 (49)	100.0 (1,003)
5) วารสารโรงพยาบาลชุมชน	10.0 (98)	46.2 (452)	36.4 (355)	5.9 (58)	100.0 (978)
4. www.nhs.go.th	18.3 (95)	41.6 (216)	32.2 (167)	5.4 (28)	100.0 (519)
5. ข่าวสารจากโทรทัศน์	17.8 (385)	42.9 (927)	32.0 (691)	6.3 (136)	100.0 (2,161)
6. ข่าวสารจากวิทยุท้องถิ่น	13.4 (134)	44.0 (441)	34.8 (350)	6.3 (63)	100.0 (1,003)
7. ข่าวสารจากวิทยุชุมชน	13.2 (137)	44.4 (461)	35.2 (366)	5.8 (60)	100.0 (1,039)
8. สปสช. สาร	13.1 (161)	48.3 (596)	32.9 (406)	4.7 (58)	100.0 (1,233)

ประเภทของสื่อ	ประโยชน์ที่ได้รับ					รวมทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
9. นิทรรศการที่ได้จัดในจังหวัดหรือในพื้นที่	12.4 (149)	39.4 (475)	39.6 (478)	6.9 (83)	1.7 (21)	100.0 (1,206)
10. จุลสารก้าวใหม่	11.3 (120)	44.0 (465)	39.0 (413)	4.0 (42)	1.7 (18)	100.0 (1,058)

ตารางที่ 33 แหล่งที่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(นอกเหนือจากตารางที่ 32) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	แหล่งที่ได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	จากหน่วยงานของท่าน / จากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	84.0 (2,424)
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา	42.7 (1,233)
3	สถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญา (CUP)	22.3 (645)
4	นักวิชาการ / สถาบันทางวิชาการ	20.2 (582)
5	นักการเมือง	7.9 (227)
6	อื่นๆ เช่น นิตยสาร, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, จากการอบรม	3.6 (104)
7	ไม่ได้รับจากแหล่งอื่นๆ เลย	4.3 (125)

ตารางที่ 34 ข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้เห็น ได้ยิน มากที่สุด

ลำดับที่	ข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้เห็น ได้ยิน มากที่สุด	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชุดสิทธิประโยชน์	39.6 (834)
2	ระบบลงทะเบียนของประชาชน	14.5 (305)
3	ระบบการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ	12.8 (270)
4	ข้อมูลหน่วยบริการ	12.2 (256)
5	ข้อมูลแนวเวชปฏิบัติ หรือแนวทางปฏิบัติการบริการสาธารณสุข	9.5 (201)
6	ข้อมูลช่องทางร้องเรียน	6.8 (143)
7	แนวทางการบริหารงบประมาณ	2.9 (62)
8	ข้อมูลการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการตามมาตรา 41	1.7 (35)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,106)</b>

ตารางที่ 35 การได้รับประโยชน์จากข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้เห็น ได้ยิน

ลำดับที่	การได้รับประโยชน์จากข้อมูลระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยได้เห็น ได้ยิน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ได้รับประโยชน์ (ทำให้เข้าใจชัดเจนขึ้น)	76.4 (2,163)
2	ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์	21.3 (602)
3	อื่นๆ ได้รับประโยชน์บางเรื่อง, เฉยๆ	2.3 (65)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,830)</b>

ตารางที่ 36 การมีการดำเนินการสำหรับกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (มาตรา 41 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545) ของหน่วยงาน

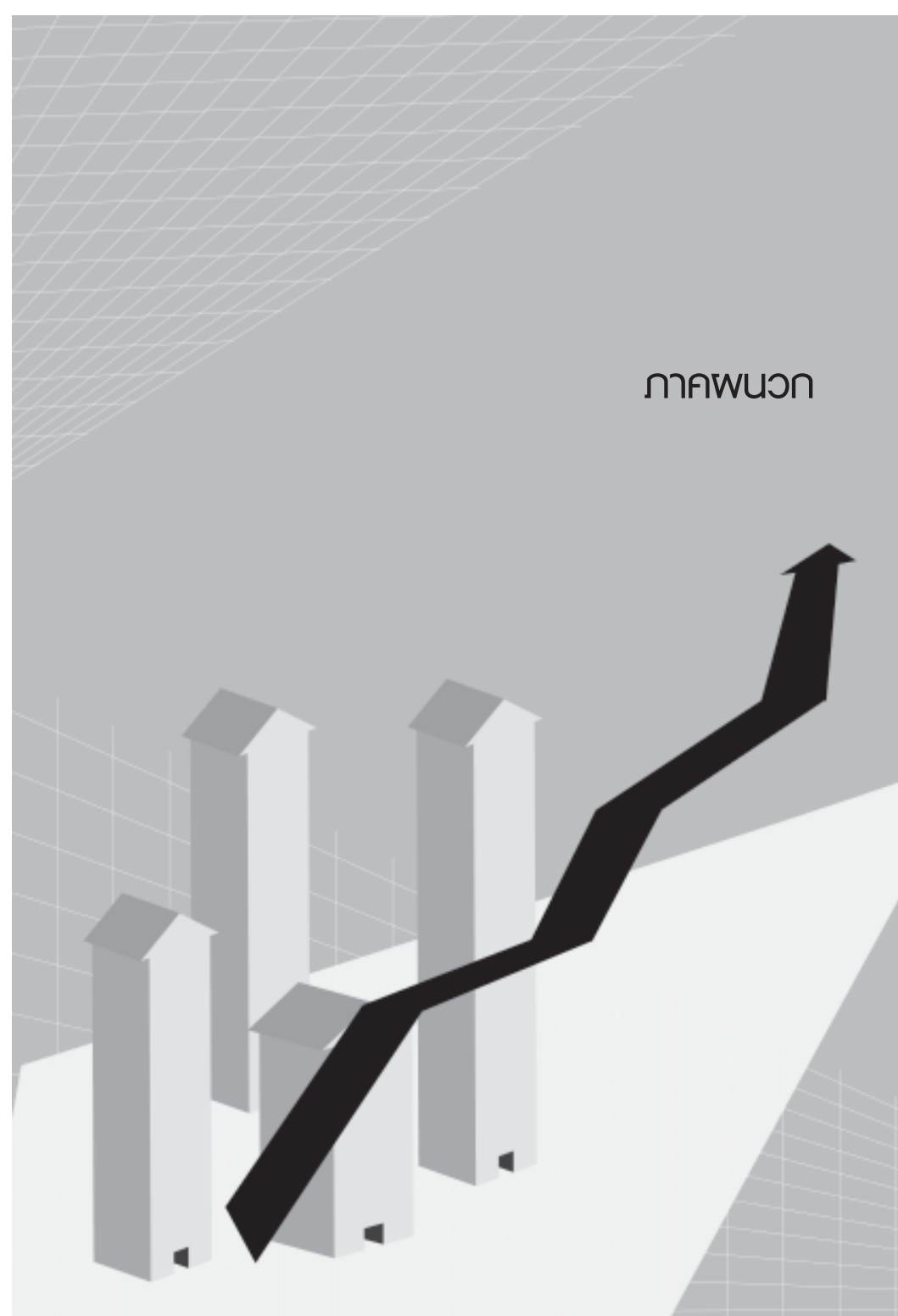
ลำดับที่	การมีการดำเนินการสำหรับกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	หน่วยงานมีการดำเนินการ	24.4 (682)
2	ไม่มีการดำเนินการ	25.8 (722)
3	ไม่ทราบ	49.8 (1,391)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,795)</b>

ตัวอย่างที่ระบุว่าหน่วยงานมีการดำเนินการดังกล่าว ระบุมีการดำเนินการดังนี้ ....

- 1) จัดตั้งคณะทำงานดำเนินการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 32.9 (101)
- 2) ร่วมกันประชุมหาทางแก้ไขปัญหา ร้อยละ 22.8 (70)
- 3) ชดเชยค่าเสียหายให้ ร้อยละ 17.3 (53)
- 4) เสนอเรื่องถึงผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ ร้อยละ 12.7 (39)
- 5) ร่วมกันหาสาเหตุและแนวทางป้องกัน ร้อยละ 9.4 (29)
- 6) เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นผ่านผู้แสดงความคิดเห็น ร้อยละ 4.9 (15)

ตารางที่ 37 ประเด็นที่ต้องการรู้มากขึ้นเกี่ยวกับระบบการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	ประเด็นที่ต้องการรู้มากขึ้นเกี่ยวกับระบบการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	สิทธิประโยชน์และแนวทางการปฏิบัติในการให้บริการ	48.1 (346)
2	ระบบการจัดสรรงบประมาณ/ วิธีการจัดการงบประมาณ / วิธีตัดงบประมาณ	23.2 (167)
3	แนวทาง ทิศทางด้านนโยบาย / ด้านการบริหารโครงการ	12.0 (86)
4	แนวทางในการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ของผู้มารับบริการ	6.4 (46)
5	ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการ	4.2 (30)
6	อื่น ๆ เช่น ความคุ้มค่า / ความคุ้มค่าของโครงการ, ประสิทธิภาพปัญหาและแนวทางแก้ไข, ผลสำเร็จของโครงการ	6.1 (44)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (719)</b>







## แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) เกี่ยวกับนโยบาย และใช้ในการปรับปรุงระบบการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป  
จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

หมายเหตุ

1. ผู้ตอบจะต้องมี “บัตรทอง” และมีอายุ 15 ปีขึ้นไป

2. ความหมายของคำที่ใช้

“โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค” = ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

“บัตรทอง” = บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง (กรุณาตอบบัตรทองของผู้ตอบประกอบการสัมภาษณ์)

1.1 บัตรทองที่ถูกสัมภาษณ์มีอยู่ในปัจจุบันเป็นบัตรทองประเภทใด  
(เลขที่บัตร .....)

บัตรทอง ประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียม (มีรหัสบัตร ท. นำหน้าเลขที่บัตร)

บัตรทอง ที่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 30 บาท

1.2 สถานพยาบาลประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของท่านชื่อสถานพยาบาล.....  
จัดอยู่ในประเภทใด

สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล / ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร

โรงพยาบาลชุมชน  โรงพยาบาลทั่วไป

โรงพยาบาลศูนย์  โรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข

คลินิกชุมชนอบอุ่น

อื่นๆ (ระบุ).....

1.3 สถานพยาบาลประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรทอง) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของท่านชื่อสถานพยาบาล.....  
จัดอยู่ในประเภทใด

โรงพยาบาลชุมชน  โรงพยาบาลทั่วไป

โรงพยาบาลศูนย์  โรงพยาบาลเอกชน

โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข

อื่นๆ (ระบุ).....

## ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่

2.1 ท่าน **คิดว่า** สามารถใช้สิทธิบัตรทองกรณีท่านเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ในกรณีต่อไปนี้ได้หรือไม่ (เป็นความเห็นส่วนตัวของท่าน)

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ
1) ถ้าท่านเดินทางไปต่างจังหวัดและเกิดอุบัติเหตุหรือฉุกเฉินท่านสามารถใช้สิทธิบัตรทองไปรับบริการที่สถานพยาบาลใดก็ได้			
2) ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่านสามารถโทรขอความช่วยเหลือได้ที่หมายเลข 1669			
3) ถ้าเจ็บป่วยฉุกเฉินและไม่สามารถช่วยตนเองได้ ท่านสามารถเรียกใช้รถบริการฉุกเฉินมารับไปส่งสถานพยาบาลได้ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย			

2.2 ท่าน **คิดว่า** การบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคใดบ้างที่สามารถใช้สิทธิบัตรทองได้โดยไม่ต้องจ่าย 30 บาท (เป็นความเห็นส่วนตัวของท่าน)

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ
1) การตรวจสุขภาพตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย			
2) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์			
3) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด			

รายการ	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่ทราบ
4) การวางแผนครอบครัว เช่น รับประทานยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ทำหมัน			
5) การรับวัคซีนในเด็กเล็ก เช่น วัคซีนคอตีบ คอตีบ ไอกรน หัด วัณโรคตับอักเสบบี			
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก			
7) ได้รับคำแนะนำด้านสุขภาพ (เช่น อาหาร ออกกำลังกาย)			
8) การได้รับการดูแลที่บ้าน (การเยี่ยมบ้าน)			
9) การตรวจสุขภาพช่องปาก			
10) การให้ฟลูออไรด์เสริมในเด็ก			

2.3 ท่านทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาทจาก **แหล่งข้อมูลใด** (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> จดหมายจากทางราชการ           | <input type="checkbox"/> วิทยุ                 |
| <input type="checkbox"/> โทรทัศน์                     | <input type="checkbox"/> หนังสือพิมพ์          |
| <input type="checkbox"/> แผ่นป้ายโฆษณา                | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สาธารณสุข  |
| <input type="checkbox"/> ป้ายประกาศที่ติดในสถานพยาบาล | <input type="checkbox"/> ญาติ/เพื่อนบ้าน       |
| <input type="checkbox"/> ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน | <input type="checkbox"/> เสียงตามสายในหมู่บ้าน |
| <input type="checkbox"/> อาสาสมัครสาธารณสุข( อสม.)    | <input type="checkbox"/> สายด่วน 1330          |
| <input type="checkbox"/> รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่    | <input type="checkbox"/> อ่านดูจากบัตรทอง      |
| <input type="checkbox"/> อินเทอร์เน็ต                 | <input type="checkbox"/> กระดานข่าวสารในชุมชน  |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ).....            |  |
| <input type="checkbox"/> จำไม่ได้                     |  |

2.4 ท่านทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามโครงการ 30 บาท

จาก เอกสารหรือรายการใดบ้างต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- รายการสร้างชีวิตใหม่กับ 30 บาท(รายการ ที่วี ช่อง 7)
- กำแพงข่าวบัตรทอง
- รายการคลินิกบัตรทอง (รายการทีวี ช่อง 7)
- วารสารหมอชาวบ้าน
- รายการสามแยกสามสิบบาท (รายการทีวี ช่อง 3)
- คอลัมน์สายตรงบัตรทองในนิตยสารคู่สร้างคู่สม
- จำไม่ได้
- ไม่เคยได้ข้อมูลจากเอกสารหรือรายการเหล่านี้

2.5 หากท่านต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับบัตรทอง ท่านคิดว่าจะสอบถามจาก

ผู้ใดหรือแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ญาติ / เพื่อนบ้าน / เพื่อนร่วมงาน
- สายด่วน 1330
- เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล
- อสม
- ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
- อินเทอร์เน็ต
- อื่นๆ (ระบุ).....

2.6 หากท่านต้องการแสดงความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท ท่านจะแสดง

ความคิดเห็นผ่านช่องทางใด (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

- เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาขา สปสช.
- ศูนย์ประสานการมีส่วนร่วมจังหวัด
- อสม.
- ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
- สายด่วน 1330
- อินเทอร์เน็ต

อื่นๆ (ระบุ).....

ไม่ต้องการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางใด

2.7 หากท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท ท่านคิดจะร้องเรียนหรือไม่

ไม่คิดจะร้องเรียน เพราะ.....

คิดจะร้องเรียน เพราะ.....

ไม่แน่ใจ

2.8 ท่านเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการ 30 บาท หรือไม่

ไม่เคย

เคย โดยร้องเรียนผ่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาล

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด/สำนักงานสาขา สปสช.

ศูนย์ประสานการมีส่วนร่วมจังหวัด

อสม.

ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

สายด่วน 1330

อินเทอร์เน็ต

อื่นๆ (ระบุ).....

หมายเหตุ ข้อ 2.9 - 2.10 ตอบเฉพาะคนที่เคยใช้บริการสายด่วน 1330 (หากไม่เคยใช้บริการให้ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)

2.9 หากท่านเคยสอบถามหรือร้องเรียนผ่านสายด่วน 1330 ท่านพอใจกับการดำเนินการของเจ้าหน้าที่หรือไม่

พอใจ

ค่อนข้างพอใจ

ไม่ค่อยพอใจ เพราะ .....

ไม่พอใจ เนื่องจาก.....

ไม่มีความเห็น

2.10 หากท่านเคยสอบถามหรือร้องเรียนผ่านสายด่วน 1330 ท่านจะใช้บริการ 1330 ต่อไปอีกหรือไม่

ใช่แน่นอน  ไม่แน่นอน

ไม่ใช่ เนื่องจาก.....

### ส่วนที่ 3 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยเจ็บป่วยหรือรู้สึกไม่สบาย หรือไม่

ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 3.3)

เคยเจ็บป่วย จำนวน ..... ครั้ง โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล จำนวน ..... ครั้ง และไม่ได้ไปรับการรักษาที่สถานพยาบาล จำนวน ..... ครั้ง

3.2 (เฉพาะคนที่เคยเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) ท่านเคยใช้บริการรักษาที่สถานพยาบาล โดยที่ไม่ต้องนอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยนอก) หรือไม่

ไม่เคยเข้ารับการรักษาพยาบาลในฐานะผู้ป่วยนอก (ข้ามไปข้อ 3.3)

เคย จำนวน.....ครั้ง โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองจำนวน.....ครั้ง และไปรักษาที่สถานพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)จำนวน.....ครั้ง

3.2.1 ในรอบ 6 เดือนที่ท่านไปรับการรักษาตัวที่สถานพยาบาลใน ลักษณะผู้ป่วยนอก ท่านใช้สิทธิบัตรทอง หรือไม่

ไม่เคยใช้

ใช้บางครั้ง จำนวน.....ครั้ง

ใช้ทุกครั้ง (ข้ามไปข้อ 3.3)

3.2.2 เฉพาะกรณีที่ไม่ใช้สิทธิบัตรทอง ด้วยการตัดสินใจของตนเอง เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

คาดว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี

กลัวได้รับการบริการไม่ดี

ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ

ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่

มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน

เดินทางไปไม่สะดวก

เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....

ไม่ใช่เหตุผลที่ตัดสินใจด้วยตนเอง

3.2.3 เฉพาะกรณีที่ไม่ใช้สิทธิบัตรทอง เนื่องจากสถานพยาบาลไม่ ให้ใช้สิทธิ เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน

ไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากหน่วยบริการที่ตนขึ้นทะเบียน

ไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา

ไม่มีสิทธิใช้บริการในเรื่องที่รักษา (สิทธิบัตรทองไม่ครอบคลุม)

เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....

ไม่ใช่เหตุผลที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ

3.3 การเคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่ต้องนอนโรงพยาบาล (ผู้ป่วยใน) ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

3.3.1 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยป่วยจนต้องเข้านอนโรงพยาบาล (เป็นผู้ป่วยใน) หรือไม่(รวมทั้งการคลอดบุตร)

- ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 3.4)
- เคยเป็นผู้ป่วยใน จำนวน.....ครั้ง โดยไปนอนโรงพยาบาลที่ระบุในบัตรทองจำนวน.....ครั้ง และโรงพยาบาลอื่น (ไม่ได้มีชื่อในบัตรทอง)จำนวน.....ครั้ง

3.3.2 ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านเคยใช้สิทธิบัตรทอง ในการเข้านอนรักษาตัวในโรงพยาบาลหรือไม่

- ไม่เคยใช้
- ใช้บางครั้ง จำนวน.....ครั้ง
- ใช้ทุกครั้ง (ข้ามไปข้อ 3.4)

3.3.3 เฉพาะกรณีที่ไม่ใช้สิทธิบัตรทอง ด้วยการตัดสินใจของตนเอง เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- คาดว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี
- กลัวได้รับการบริการไม่ดี
- ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ
- ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่
- มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน
- เดินทางไปไม่สะดวก
- เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....
- ไม่ใช่เหตุผลที่ตัดสินใจด้วยตนเอง

3.3.4 เฉพาะกรณีที่ไม่ใช้สิทธิบัตรทอง เนื่องจากสถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน
- ไม่ได้มาตามระบบการส่งต่อจากสถานพยาบาลที่ต้นขึ้นทะเบียน
- ไม่ได้มีสิทธิบัตรทองในโรงพยาบาลที่เข้าไปรักษา
- ไม่มีสิทธิใช้บริการในเรื่องที่รักษา (สิทธิบัตรทองไม่ครอบคลุม)
- เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....
- ไม่ใช่เหตุผลที่สถานพยาบาลไม่ให้ใช้สิทธิ

หมายเหตุ คำถามข้อ 3.4 ตอบเฉพาะท่านที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ผู้ที่ไม่เคยใช้สิทธิบัตรทอง ให้ข้ามไปข้อ 3.5)

3.4 เฉพาะกรณีท่านที่เคยใช้สิทธิบัตรทองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

3.4.1 ท่าน เคยจ่ายเกิน 30 บาทต่อครั้ง หรือไม่

- ไม่เคยจ่ายเกิน (ข้ามไปข้อ 3.4.4)
- เคย ครั้งหลังสุดจ่ายจำนวนเงินรวม ..... บาท/ครั้ง

3.4.2 เฉพาะกรณีเคย จ่ายเกิน 30 บาทต่อครั้ง จ่ายเป็นค่าอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ค่าหมอ  ค่ายา
- ค่าตรวจพิเศษ  ค่าห้อง
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- ไม่ทราบ

3.4.3 เฉพาะกรณีเคย จ่ายเกิน 30 บาทต่อครั้ง ท่านคิดว่าเหมาะสมหรือไม่

- ไม่เหมาะสม เพราะ.....
- เหมาะสมแล้ว เพราะ.....

3.4.4 ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ท่านใช้สิทธิ  
รักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกหรือผู้ป่วยใน (เฉพาะคนที่เคยใช้บริการบัตรทอง)

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					ให้เรื่อง ลำดับเรื่อง ที่ท่านให้ ความสำคัญ ที่สุด 3 อันดับแรก
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
1.คุณภาพการ ให้บริการของ บุคลากร 1.1 แพทย์ 1.2 พยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล 1.3 เจ้าหน้าที่ อื่นๆ						
2.คุณภาพการ บริการด้าน วัสดุอุปกรณ์ 2.1 ยา 2.2 เครื่องมือ / อุปกรณ์การ แพทย์						
3.ความสะดวก ในการใช้บริการ ที่หน่วยบริการ						
4.การกำหนดคิ วนัดหมายให้มา รับบริการที่ หน่วยบริการ						

ประเด็น การบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					ให้เรื่อง ลำดับเรื่อง ที่ท่านให้ ความสำคัญ ที่สุด 3 อันดับแรก
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
5.ความสะดวก ในการเดินทาง จากบ้านมา สถานพยาบาล						
6.ผลการรักษา						

3.4.5 การได้รับความเป็นธรรมในการบริการ (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการ  
บัตรทอง)

คุณภาพและ มาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น		
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
1.ความยุ่งยากของขั้นตอน ในการรับบริการที่สถาน พยาบาลเทียบกับผู้ใช้ สิทธิอื่น			
2.เวลาในการรอตรวจเมื่อ มารับบริการที่สถาน พยาบาลเทียบกับสิทธิอื่น			
3.จำนวนยาที่สถาน พยาบาลให้กับท่านเทียบ กับผู้ใช้สิทธิอื่น			

คุณภาพและมาตรฐาน	ระดับที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น		
	เท่ากัน	ไม่เท่ากัน	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ
4.คุณภาพยาที่สถานพยาบาลให้กับท่านเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			
5.วิธีการรักษาที่สถานพยาบาลให้กับท่านเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น			

3.5 ถ้าหากครั้งต่อไปท่านมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่สถานพยาบาลในบัตรทองหรือไม่

- ตั้งใจจะใช้ เพราะ.....
- ไม่ใช้ เพราะ.....

3.6 การใช้บริการด้านทันตกรรม

3.6.1 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยมีปัญหาด้านทันตกรรม/ฟันหรือไม่

- ไม่เคยมีปัญหา (ข้ามไปตอบข้อ 3.7)
- เคย

3.6.2 (เฉพาะผู้เคยมีปัญหาเรื่องทันตกรรม/ฟัน) ท่านเคยไปรับบริการที่แผนกทันตกรรมหรือห้องฟันในสถานพยาบาล (เช่น โรงพยาบาล คลินิก) หรือไม่

- เคย จำนวน.....ครั้ง โดยไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทองจำนวน..... ครั้ง และสถานพยาบาลอื่น (ไม่มีชื่อในบัตรทอง) จำนวน.....ครั้ง
- ไม่เคย เพราะ..... (ข้ามไปตอบข้อ 3.7)

3.6.3 (เฉพาะผู้เคยใช้บริการที่แผนกทันตกรรมหรือห้องฟันในสถานพยาบาล) ท่านใช้บริการสถานพยาบาลประเภทใดบ่อยที่สุด (ตอบข้อเดียว)

- สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรทอง
- สถานพยาบาลที่ได้รับส่งต่อจากสถานพยาบาลที่ระบุในบัตรทอง
- สถานพยาบาล **ของรัฐ** ที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง
- สถานพยาบาล **ของเอกชน** ที่ไม่ได้ระบุในบัตรทอง
- เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....

3.6.4 ท่านเคยใช้สิทธิบัตรทองในการเข้าทำฟันหรือไม่

- ไม่เคยใช้  ใช้บางครั้ง จำนวน.....ครั้ง
- ใช้ทุกครั้ง (ข้ามไปข้อ 3.6.6)

3.6.5 หากท่าน**ไม่ใช้สิทธิบัตรทอง** ในการเข้ารับบริการทันตกรรมหรือทำฟัน **ด้วยการตัดสินใจของตนเอง** เป็นเพราะ อะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กลัวได้รับบริการไม่ดี
- ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ

- ไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่
- รอคิวนาน
- เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....
- ไม่ใช่เหตุผลที่ตัดสินใจด้วยตนเอง

3.6.6 (เฉพาะเคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับการทำฟัน) ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ได้รับบริการเมื่อเทียบกับผู้ที่ใช้สิทธิอื่นเป็นเช่นไร

- พอๆ กัน                       ช้ากว่า
- เร็วกว่า                         ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

3.6.7 (เฉพาะเคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับการทำฟัน) ท่านพอใจหรือไม่ในคุณภาพบริการทันตกรรม/ทำฟัน

- พอใจ                               ค่อนข้างพอใจ
- ไม่ค่อยพอใจ เพราะ.....
- ไม่พอใจ เพราะ.....
- ไม่มีความเห็น

3.6.8 (เฉพาะเคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับการทำฟัน) ท่านคิดว่าท่านได้รับวันนัดหมายให้มารับบริการทันตกรรม/ทำฟันห่างจากการรับบริการครั้งก่อนรวดเร็วเพียงใด

- รวดเร็ว                               ค่อนข้างเร็ว
- ค่อนข้างนาน เพราะ.....
- นานมาก เพราะ.....
- ไม่มีความเห็น

3.6.9 (เฉพาะเคยใช้สิทธิบัตรทองเข้ารับการทำฟัน) ท่านพอใจหรือไม่ต่อการชี้แจงและการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการทันตกรรม/ทำฟัน อย่างไร

- พอใจ                                 ค่อนข้างพอใจ
- ไม่ค่อยพอใจ เพราะ.....
- ไม่พอใจ เพราะ.....
- ไม่มีความเห็น

3.7 การได้รับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในรอบปีที่ผ่านมา

3.7.1 ในรอบปีที่ผ่านมา มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียน ที่ครัวเรือนบ้านของท่าน หรือไม่

- เคยมี จำนวน.....ครั้ง
- ไม่เคย (ข้ามไปข้อ 3.8)
- ไม่แน่ใจ (ข้ามไปข้อ 3.8)

3.7.2 กรณีเคยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่บ้านท่าน เจ้าหน้าที่ได้แนะนำหรือให้บริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับอาหารที่ถูกต้องลักษณะ
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการออกกำลังกาย
- ดูแลผู้ป่วยที่พักอยู่ที่บ้าน
- ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคระบาดที่เกิดขึ้นบ่อย
- ดูแลเด็กเกิดใหม่
- ให้วัคซีนสำหรับเด็ก
- พูดคุยเรื่องทั่วไป
- อื่นๆ (ระบุ) .....



### 3.8 ความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาทโดยรวม

ถ้ามีคะแนน 1-10 คะแนนท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาท  
รักษาทุกโรค (โดยรวม) ก็คะแนน..... คะแนน

### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อโครงการ 30 บาท

#### 4.1 ความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมกับโครงการ 30 บาท

4.1.1 ปัจจุบันท่าน **คิดว่า** โครงการ 30 บาท เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการได้หรือไม่

- ให้มีส่วนร่วม                       ไม่ให้มีส่วนร่วม  
 ไม่แน่ใจ                               ไม่ทราบ

4.1.2 หากโครงการ 30 บาทให้ท่าน **มีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ** ท่านคิดว่าจะมีส่วนร่วม **ด้านใด** มากที่สุด (ตอบข้อเดียว)

- ร่วมลงทุนและประสานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมทบเงิน  
ทุนเพื่อจัดบริการสุขภาพในพื้นที่  
 ควบคุมคุณภาพบริการของหน่วยบริการ  
 ร่วมพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการ  
 ร่วมเสนอนโยบายการดำเนินงาน  
 อื่นๆ (ระบุ) .....  
 ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ

4.1.3 หากโครงการ 30 บาทให้ท่านมีส่วนร่วมในการดูแลจัดการ ท่าน  
**คิดว่าจะมีส่วนร่วมในลักษณะใด** มากที่สุด

- เป็นกรรมการระดับอำเภอ/ตำบล  
 เป็นกรรมการระดับจังหวัด

- ร่วมสร้างความรู้ความเข้าใจหลักประกันสุขภาพในพื้นที่  
 ร่วมเป็นเครือข่ายสร้างหลักประกันสุขภาพ  
 ร่วมจัดหน่วยประสานงาน รับเรื่องร้องเรียนและขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายจากบริการ  
 อื่นๆ (ระบุ) .....  
 ไม่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการ

4.2 ท่านคิดว่าโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคมีข้อดี 3 อันดับแรก คือ (ระบุ)

- 1) .....  
2) .....  
3) .....

4.3 ท่านคิดว่าโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคมีข้อที่ต้องปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ (ระบุ)

- 1) .....  
2) .....  
3) .....

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 เพศ                                       ชาย                                       หญิง

5.2 อายุ ..... ปี

5.3 สถานภาพสมรส                       โสด                                       แต่งงาน  
 หม้าย/ หย่า/แยกกันอยู่                       สมณเพศ

5.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

- ไม่ได้เรียน  ประถม  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  ม.ปลาย/เทียบเท่า  
 ปวส./ อนุปริญญา  ปริญญาตรี/เทียบเท่า  
 สูงกว่าปริญญาตรี

5.5 อาชีพ

- เกษตรกรรม/ประมง /ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป  
 ค้าขาย /ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว  
 พนักงานบริษัท/โรงงาน  
 ไม่ได้ทำงาน/ว่างงาน  
 อื่นๆ (ระบุ).....

5.6 รายได้ส่วนตัว(เฉลี่ยต่อเดือน) จำนวน.....บาท/เดือน

5.7 ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ/เขต.....จังหวัด .....

อยู่ใน  ในเขตเทศบาล  นอกเขตเทศบาล

5.8 ท่านมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ อีกหรือไม่

- 1)สวัสดิการข้าราชการ  มี  ไม่มี  
2) สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ  มี  ไม่มี  
3) ประกันสังคม  มี  ไม่มี  
4) ประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต  มี  ไม่มี  
5) อื่นๆ .....



แบบสอบถามความคิดเห็นของ  
“บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข”  
ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2548

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ประกอบการปรับปรุงนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

หมายเหตุ

1. ผู้ตอบจะต้องเป็น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2. ความหมายของคำที่ใช้

“โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค” = ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ตอบคือ [ 1 ] แพทย์ [ 2 ] ทันตแพทย์ [ 3 ] เภสัชกร  
[ 4 ] พยาบาล [ 5 ] เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่น
2. สถานที่ปฏิบัติงาน(กรณีปฏิบัติงานหลายแห่งให้ใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลัก)  
ชื่อ.....
  - [ 1 ] สอ. /ศูนย์บริการสาธารณสุข
  - [ 2 ] คลินิกชุมชนอบอุ่น (กทม.)
  - [ 3 ] โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คือ  
( ) รพศ. ( ) รพท. ( ) รพช./รพร.
  - [ 4 ] สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (นอก สป.) คือ  
( ) กรมอนามัย ( ) กรมการแพทย์  
( ) กรมสุขภาพจิต ( ) กรมควบคุมโรค  
( ) อื่น ๆ.....
  - [ 5 ] โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร (กทม.)
  - [ 6 ] โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย
  - [ 7 ] โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
  - [ 8 ] โรงพยาบาลรัฐสังกัดหน่วยงานอื่นคือ  
( ) รพ. ตำรวจ ( ) รพ. ของกรมราชทัณฑ์  
( ) สภาอากาศไทย  
( ) อื่น ๆ.....
  - [ 9 ] โรงพยาบาลเอกชน
  - [ 10 ] อื่น ๆ .....

### 3. หน่วยงานหลัก ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน

- หน่วยปฐมภูมินอก รพ./สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/คลินิกชุมชนอบอุ่น
- หน่วยปฐมภูมิใน รพ.
- แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน
- หอผู้ป่วยใน
- แผนกบริการทันตกรรม
- แผนกเภสัชกรรม
- หน่วยงานอื่น (ระบุ).....

### ส่วนที่ 2 การบริการสำหรับผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. เมื่อมีผู้ใช้สิทธิบัตรทองมารับบริการข้ามเขตโดยไม่ใช่กรณีอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ท่านจะดำเนินการอย่างไร
  - ไม่ให้บริการ และแนะนำให้ไปรับบริการที่หน่วยงานประจำตัว
  - ไม่ให้บริการ และให้ไปขอใบส่งตัวจากหน่วยบริการประจำตัว
  - ให้บริการ และให้ไปขอใบส่งตัวจากหน่วยบริการประจำตัว
  - ให้บริการและเก็บเงินเต็มราคา
  - ให้บริการและเก็บเงินเต็มราคา โดยแนะนำว่าครั้งต่อไปให้ไปรับบริการที่หน่วยงานประจำตัว
  - ให้บริการและเก็บเงินตามสิทธิบัตรทอง เนื่องจาก.....
  - อื่นๆ.....
  - ไม่เคยตัดสินใจในกรณีดังกล่าว

2. เมื่อผู้ใช้สิทธิบัตรทองมีความจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักตามข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ส่วนใหญ่ท่านจะดำเนินการอย่างไร

- ให้ผู้รับบริการได้รับยาโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- ขอให้ผู้รับบริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็จ่ายยาให้
- ขอให้ผู้รับบริการจ่ายเงินเพิ่ม แต่ถ้าผู้รับบริการจ่ายไม่ได้ก็งดสั่งจ่ายยาดังกล่าว
- อื่นๆ.....
- ไม่เคยตัดสินใจในกรณีดังกล่าว

### ส่วนที่ 3 การดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. ปริมาณงานบริการที่ท่านรับผิดชอบเฉลี่ยต่อวันในปัจจุบันเทียบกับช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา มีจำนวนเปลี่ยนแปลงอย่างไร

- มากขึ้น ประมาณ.....%
- พอๆ กันก็พอดีดี (ข้ามไปตอบข้อ 3)
- ลดน้อยลง .....%

2. กรณีการเปลี่ยนแปลงปริมาณงานตามข้อ 1 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง ปริมาณงานของท่าน	เป็นสาเหตุสำคัญมากน้อยเพียงใด					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวล	
1) ประชาชนรับทราบ สิทธิมากขึ้น						

ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลง ปริมาณงานของท่าน	เป็นสาเหตุสำคัญมากน้อยเพียงใด					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวล	
2) ประชาชนดูแลตัวเอง น้อยลง						
3) มีกำลังคนน้อยลง						
4) หน่วยงานมีการจัด บริการเชิงรุกด้าน ส่งเสริมสุขภาพ มากขึ้น						
5) หน่วยงานมีการ พัฒนาคุณภาพบริการ						
6) หน่วยงานมีการจัด บริการพิเศษเพิ่มขึ้น เช่น บริการรักษา เฉพาะทาง บริการ แพทย์แผนไทย						
7) มีการประชาสัมพันธ์ บริการของ รพ. มากขึ้น						
8) มีการส่งต่อจาก รพ. ที่มีศักยภาพน้อย กว่ามามากขึ้น						
9) มีการปรับระบบ บริการภายใน จังหวัด						
10) อื่นๆ.....						

3. ท่านคิดว่าคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนของหน่วยงานท่านเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

- พอๆ กับปีที่ผ่านมา
- ดีขึ้น เนื่องจาก.....
- แย่ลง เนื่องจาก.....
- ไม่มีความเห็น

4. ท่านคิดว่าคุณภาพการบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภทอยู่ในระดับใด

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้					ไม่มี ความเห็น
	ดีมาก ที่สุด	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุง อย่างยิ่ง	
1) ประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (บัตรทอง)						
2) ประกันสังคม						
3)ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
4) จ่ายเงินเอง						

5. การร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานท่าน เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

- พอๆ กับปีที่ผ่านมา
- มากขึ้น ท่านคิดว่าเกิดจากอะไร.....
- น้อยลง ท่านคิดว่าจากสาเหตุใด.....
- ไม่มีการร้องเรียนเลย
- ไม่มีความเห็น

6. แนวโน้มการเรียกร้องของผู้ป่วยที่มาใช้สิทธิแต่ละประเภทเป็นอย่างไร

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับการเรียกร้อง					ไม่มี ความเห็น
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อย/ ไม่เรียกร้อง	
1) จ่ายเงินเอง						
2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
3) ประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า						
4) ประกันสังคม						

7. ประเด็นต่อไปนี้จะสร้างความกังวลใจให้ท่านเพียงใดในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน

ประเด็น/หัวข้อที่กังวล	ระดับความกังวลใจ					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวล	
1) ข้อจำกัดของงบประมาณ						

ประเด็น/หัวข้อที่กังวล	ระดับความกังวลใจ					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวล	
2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ						
3) ความขาดแคลนอาหารกำลัง						
4) ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบรายงานผล						
5) การเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย						
6) การร้องเรียน (หรือกล่าวโทษ) จากผู้ป่วย						
7) ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น						
8) โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน						
9) การถูกประเมินอย่างเข้มงวดมากขึ้น						
10) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
11) การไม่ได้รับความสนับสนุนจากชุมชน						
12) อื่น ๆ .....						

8. ปัจจัยต่อไปนี้มี **ความสำคัญ** มากน้อยเพียงใดต่อการจูงใจในการทำงานของท่านในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัย	มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน					ไม่มี ความ เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่สำคัญ	
1) งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนินโครงการ						
2) ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน						
3) นโยบายด้านเงินเดือน						
4) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ						
5) การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน						
6) สิ่งแวดล้อม(สังคม/ความเป็นอยู่)ในการทำงาน						
7) ความคล่องตัวในการทำงาน/ระเบียบการปฏิบัติ						
8) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง						
9) สัมพันธภาพของผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ						

ปัจจัย	มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่สำคัญ	
9) สัมพันธภาพของ ผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ						
10) ความร่วมมือกับ หน่วยบริการ ข้างเคียง/เครือข่าย						
11) โอกาสที่จะสร้าง ประโยชน์ให้แก่ ประชาชน						
12) ความสุขในการ ทำงาน						
13) อื่น ๆ .....						

9. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุหลักที่จะทำให้ ท่าน แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งเป็นบุคคลที่ท่าน รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ภาระงาน
- การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ
- ภาระทางครอบครัว
- รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ
- ผลจากการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล
- ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน
- มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า
- อื่นๆ (ระบุ).....

ไม่ทราบ

10. ท่านมีความสุขหรือความพึงพอใจในการประกอบอาชีพปัจจุบันหรือไม่

- พอใจ  ไม่พอใจ
- ไม่แน่ใจ  ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น

11. ท่านคิดว่าปัจจัยใดมีผลมากที่สุด 3 อันดับแรกที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน (เลือกตอบได้ 3 ข้อ)

- มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ
- มีเพื่อนร่วมงานที่ดี
- หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม
- มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน
- ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
- หน่วยงานมีเป้าหมายบริการที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี
- มีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน
- การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ
- มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
- ปัจจัยทางครอบครัว
- ความร่วมมือจากชุมชน
- อื่นๆ.....

12. ท่านคิดว่าปัจจัยใดมีผลมากที่สุดที่จะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจปฏิบัติหน้าที่ ในพื้นที่ห่างไกลได้อย่างมีความสุข (ตอบข้อเดียว)

- มีผู้บริหารที่ดี
- มีค่าตอบแทนที่เพียงพอ
- มีอุดมการณ์ที่จะทำงานในพื้นที่ห่างไกล
- มีความปลอดภัย

- [ ] การได้รับความสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น
- [ ] ปัจจัยทางครอบครัว
- [ ] ความร่วมมือของชุมชน
- [ ] การเป็นคนในพื้นที่/ท้องถิ่น
- [ ] อื่นๆ.....

13. ท่านคิดว่านโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านต่อไปนี้ มีความเหมาะสมเพียงใด

ประเด็น	ความคิดเห็น			ถ้าไม่ เหมาะสม เนื่องจาก (ระบุ เหตุผล)
	เหมาะ สม	ไม่ เหมาะ สม	ไม่มี ความ คิดเห็น	
1) ขอบเขตและประเภทการบริการ (ชุดสิทธิประโยชน์) ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า				
2) การให้ประชาชนลงทะเบียนหน่วยบริการประจำกับหน่วยบริการใกล้บ้าน				
3) เกณฑ์การประเมินหน่วยบริการเข้าร่วมในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า				
4) การจัดสรรเงินแบบเหมาจ่ายรายหัว				
5) การจัดสรรเงินแบบรวมเงินเดือนบุคลากร				

ประเด็น	ความคิดเห็น			ถ้าไม่ เหมาะสม เนื่องจาก (ระบุ เหตุผล)
	เหมาะ สม	ไม่ เหมาะ สม	ไม่มี ความ คิดเห็น	
6) แนวคิดการให้บริการใกล้บ้านใกล้ใจ 1) การตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) ใน รพ. 2) การตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) นอก รพ. 3) การให้ สอ./หน่วยบริการเทศบาล/ที่ทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU) 4) การให้ศูนย์บริการสาธารณสุข/คลินิกชุมชนอบอุ่น ทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)				
7) การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า				



14. ความสำคัญและความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็น	เรื่องนี้มี ความสำคัญเพียงใด			ปัจจุบันมีความพึงพอใจในเรื่องนี้เท่าไร		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
	กลาง			กลาง		
1) ความชัดเจนของชุดสิทธิประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า						
2) การให้เลือกหน่วยบริการประจำใกล้บ้าน						
3) ประชาชนมีโอกาสในการรับบริการด้านสุขภาพเท่าเทียมกัน						
4) คนไทยทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน						
5) การให้บริการอย่างมีคุณภาพ						
6) ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน						
7) ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นในกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ (ตามมาตรา 41)						
8) ระบบการช่วยเหลือเบื้องต้นต่อผู้ให้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการให้บริการ						

ประเด็น	เรื่องนี้มี ความสำคัญเพียงใด			ปัจจุบันมีความพึงพอใจในเรื่องนี้เท่าไร		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
	กลาง			กลาง		
9) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิและหน้าที่						
10) การมีอุปกรณ์เพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ						
11) การมีงบประมาณเพียงพอต่อการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ						
12) การได้รับคำตอบทันทีที่เหมาะสม						
13) การได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน						
14) การได้รับการพัฒนาศักยภาพ/ความสามารถในการปฏิบัติงาน						
15) การได้รับความสนับสนุนในด้านการศึกษาต่อเนื่องในระดับที่สูงขึ้น						

15. ท่านคิดว่าปัจจุบันองค์กรส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากขึ้นหรือน้อยลงกว่าในอดีต

- มากขึ้น  พอ ๆ กันกับอดีต  
 ลดน้อยลง

16. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเร่งด่วน 3 อันดับแรก เพื่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติดำเนินการ คือ

- 1) .....  
 2) .....  
 3) .....

17. ในภาพรวมถ้ามีคะแนน 1 ถึง 10 คะแนน ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพียงใด

- 1) ผลต่อประชาชน .....คะแนน  
 2) ผลต่อผู้ให้บริการ (บุคลากรแพทย์ พยาบาล ฯลฯ) .....คะแนน  
 3) คะแนนในภาพรวมต่อโครงการ 30 บาท .....คะแนน

18. หากมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบางประเด็น ท่านเห็นด้วยต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ เหล่านี้ อย่างไร

ประเด็นนโยบายที่เปลี่ยนแปลง	เห็นด้วย					ไม่เห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วย	
1) ปัจจุบันในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำนักงานหลักประกันสุขภาพมีนโยบายให้มี “คลินิกชุมชนอบอุ่น” ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นภาคเอกชน ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยให้มีแพทย์ประจำในการให้บริการ ท่านมีความเห็นอย่างไรถ้าขยายนโยบายนี้ไปในพื้นที่อื่นๆ โดยการให้คลินิกเอกชนเข้าร่วมดำเนินการ						
2) การกำหนดสัดส่วนค่าตอบแทนบุคลากรในอัตราเหมาจ่ายรายหัวเพื่อประกันการจ่ายค่าตอบแทนบุคลากร						

ประเด็นนโยบายที่เปลี่ยนแปลง	เห็นด้วย					ไม่มี ความเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่เห็นด้วย	
3) การให้ประชาชนเลือกหน่วยบริการประจำเสรี						

19.ตัวท่านควรได้รับการสนับสนุนอย่างไรบ้าง เพื่อดำเนินงานตามระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ได้คำตอบแทนมากขึ้น
- ได้รับสวัสดิการ/สิทธิประโยชน์มากขึ้น
- ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
- เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในวิชาชีพ
- มีกำลังคนเพิ่มขึ้น
- มีอุปกรณ์ /เครื่องมือในการทำงานที่ครบถ้วน
- ได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น
- มีโอกาสเสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงนโยบายดำเนินงานของสถานพยาบาล
- มีศูนย์บริการที่ให้คำปรึกษาในการทำงานแก่ท่าน
- การสนับสนุนอื่นๆ .....
- ไม่ต้องการใด ๆ

#### ส่วนที่4การรับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. ท่านเคยได้ยิน ได้เห็น หรือได้อ่าน ข้อมูลข่าวสารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากสื่อเหล่านี้บ้างหรือไม่ และได้ประโยชน์จากสื่อเหล่านี้มากน้อยเพียงใด

ประเภทของสื่อ	เคยพบเห็นสื่อบ้างหรือไม่		ประโยชน์ที่ได้รับ (ตอบเฉพาะคนที่เคยพบเห็น)				
	เคย	ไม่เคย ที่สุด	มาก	มาก	เฉย ๆ	น้อย ที่สุด	น้อย
1) จุลสารก้าวใหม่							
2) สปสช. สาร							
3) www.nhso.go.th							
4) วารสารต่าง ๆ ดังนี้							
- วารสาร							
โรงพยาบาลชุมชน							
- วารสารคลินิก							
- วารสาร							
หมออนามัย							
- วารสารการแพทย์							
- วารสาร							
เมดิคอลไทม์							
5) นิทรรศการที่จัดในจังหวัดหรือในพื้นที่							
6) หนังสือคู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ							
7) คู่มือ 1330							

ประเภทของสื่อ	เคยพบเห็นสื่อบ้างหรือไม่		ประโยชน์ที่ได้รับ (ตอบเฉพาะคนที่เคยพบเห็น)				
	เคย	ไม่เคยที่สุด	มาก	มาก	เฉยๆ	น้อยที่สุด	น้อย
8) ข่าวสารจากวิทยุชุมชน							
9) ข่าวสารจากวิทยุท้องถิ่น							
10) ข่าวสารจากโทรทัศน์							
11) อื่นๆ (ระบุ).....							

2. นอกจากสื่อในข้อ 1 แล้ว ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากแหล่งไหนอีก (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จากหน่วยงานของท่าน/จากผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน
- สถานพยาบาลที่เป็นคู่สัญญา (CUP)
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด / สำนักงานสาขา
- นักวิชาการ/สถาบันทางวิชาการ
- นักการเมือง
- หน่วยงาน/แหล่งอื่น ระบุ.....
- ไม่ได้รับจากแหล่งอื่นเลย

3. ข้อมูลที่ท่านเคยได้เห็น ได้ยิน หรือได้พบนั้น มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่องใดมากที่สุด (ตอบข้อเดียว)

- ระบบลงทะเบียนของประชาชน
- ระบบการขึ้นทะเบียนหน่วยบริการ
- ชุดสิทธิประโยชน์
- ข้อมูลหน่วยบริการ
- ข้อมูลช่องทางร้องเรียน
- ข้อมูลแนวเวชปฏิบัติ หรือ แนวทางปฏิบัติการบริการสาธารณสุข
- แนวทางการบริหารงบประมาณ
- ข้อมูลการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นของผู้รับบริการตามมาตรา 41
- อื่นๆ.....

4. ข้อมูลที่ท่านได้เห็น ได้ยิน หรือได้พบนั้น ได้ประโยชน์ทำให้ท่านเข้าใจและปฏิบัติงานหรือให้บริการตามการสร้างหลักประกัน

สุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่

- ได้ประโยชน์ (ทำให้เข้าใจชัดเจนขึ้น)
- ไม่ค่อยได้ใช้ประโยชน์
- อื่นๆ.....

5. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการสำหรับกรณีที่ได้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ (มาตรา 41 ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ) หรือไม่

- ไม่ทราบ
- ไม่มี
- มี โดยมีการดำเนินการ อะไร.....

6. ประเด็นที่ท่านต้องการรู้มากขึ้นเกี่ยวกับระบบการสร้างหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้า (ระบุ)

.....  
.....  
.....

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลทางประชากร

1. เพศ                     ชาย         หญิง
2. สถานภาพ             โสด         สมรส  มีอายุ/หย่า/แยกกันอยู่
3. อายุ .....ปี
4. ประสบการณ์ทำงาน ..... ปี
5. ภูมิลำเนาเดิม จังหวัด .....