

ผลสำรวจความคิดเห็นชอบ

# ประชาชน และ ผู้ให้บริการ

ต่อการดำเนินงาน

## สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปี พ.ศ. 2550

ผลสำรวจความคิดเห็นชอบ  
**ประชาชน และ ผู้ให้บริการ**  
ต่อการดำเนินงาน สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี พ.ศ. 2550



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
(National Health Security Office)

200 หมู่ 4 อาคารจรัสมิตร อินเตอร์เนชั่นแนล ชั้น 28  
ถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120  
โทร. 0-2831-4000 โทรสาร 0-2831-4004 [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)



ผลสำรวจความคิดเห็นของ

# ประชาชน และ ผู้ให้บริการ

ต่อการดำเนินงาน

สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปี พ.ศ. 2550

---

ความคิดเห็นของประชาชน  
และผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2550

---

# ความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการ ต่อการดำเนินงานสร้างหลักสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

พิมพ์ครั้งที่ 1

กันยายน 2550

จำนวน

1,000 เล่ม

ดำเนินการโดย :

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ  
สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เผยแพร่โดย

สำนักนโยบายและแผน  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
ชั้น 28 อาคารจัสตินอินเตอร์เนชั่นแนล  
ถนนแจ้งวัฒนะ ปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120  
โทร 0-2831-4000 โทรสาร 0-2831-4004  
[www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)

ออกแบบและ  
จัดพิมพ์โดย

บริษัท สหมิตรพรินติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด โทร. 0 2903 8257-9

ISBN

978-974-422-441-5

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความมั่นใจเมื่อยามเจ็บป่วย ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และผู้ให้บริการมีความสุข

ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน และผู้ให้บริการ ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ดำเนินการสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค รวมทั้งความคิดเห็นของของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินงาน จากตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และจากตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อสำรวจการรับรู้ โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนและผู้ให้บริการในแต่ละภูมิภาค เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานในระยะต่อไป

เอกสารฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจเพื่อให้ทุกท่านได้ใช้ประโยชน์

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

กันยายน 2550



## คำนำ

3

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

25

บทคัดย่อ

27

บทนำ

29

ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน

สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

33

เปรียบเทียบความคิดเห็น

39

ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

45

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

97

บทคัดย่อ

99

บทนำ

101

ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน

สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

106

เปรียบเทียบความคิดเห็น

112

ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

119

## ภาคผนวก

199

แบบสอบถามความคิดเห็นของ

“ประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550”

200

แบบสอบถามความคิดเห็นของ

“บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขต่อการดำเนินงาน

สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550”

209

**ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550**

**ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม 45**

**1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง 46**

ตารางที่ 1	ค่าร้อยละของเพศตัวอย่าง	46
ตารางที่ 2	ค่าร้อยละของอายุตัวอย่าง	46
ตารางที่ 3	ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสตัวอย่าง	46
ตารางที่ 4	ค่าร้อยละของระดับการศึกษาตัวอย่าง	47
ตารางที่ 5	ค่าร้อยละของอาชีพตัวอย่าง	47
ตารางที่ 6	ค่าร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง	47
ตารางที่ 7	ค่าร้อยละของพื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง	48
ตารางที่ 8	ค่าร้อยละของอำเภอที่พำนักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง	48
ตารางที่ 9	ค่าร้อยละของสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	48

**2) ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง**

ตารางที่ 10	ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง	49
ตารางที่ 11	ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง	49

**3) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่**

ตารางที่ 12	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียม 30 บาท	50
-------------	--	----





ตารางที่ 13	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของ ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังคงได้รับการเหมือน เดิมหรือไม่”	50
ตารางที่ 14	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่คิดว่าจะต้องไปใช้ สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก	50
ตารางที่ 15	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ตนเองสามารถขอเปลี่ยนหน่วย บริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่”	51
ตารางที่ 16	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนหน่วย บริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี (เฉพาะตัวอย่างที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้)	51
ตารางที่ 17	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่า สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้	51
ตารางที่ 18	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการส่งเสริมสุขภาพและ ป้องกันโรคที่คิดว่า “สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าได้”	52
ตารางที่ 19	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและ ฟันที่คิดว่า “สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้”	52
ตารางที่ 20	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรค ค่าใช้จ่ายสูงที่คิดว่า “สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้”	53
ตารางที่ 21	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าถ้าได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ หรือไม่”	53
ตารางที่ 22	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ หากต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับ สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	54

ตารางที่ 23	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาก เกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	54
ตารางที่ 24	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับ การใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	54
ตารางที่ 25	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับ การใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะตัวอย่างที่เคยร้องเรียน และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	55
<b>4) การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>		
ตารางที่ 26	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าที่สถานพยาบาล ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	55
ตารางที่ 27	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการที่สถาน พยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	56
ตารางที่ 28	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่าง ที่ไม่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	56
ตารางที่ 29	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของ สถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	57
ตารางที่ 30	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ในการไปใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน รอบ 1 ปีที่ผ่านมา)	58



- ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มัชยฐาน และฐานนิยม ของระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ในการไปใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา และจำแนกตามหน่วยบริการ) 59
- ตารางที่ 32 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา รับผิดชอบสิ่งที่อยากบอกเล่า(เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่างเพียงพอหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) 59
- ตารางที่ 33 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา ใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพแก่ตนเองให้เข้าใจได้อย่างชัดเจนหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) 60
- ตารางที่ 34 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป 60
- ตารางที่ 35 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 61
- ตารางที่ 36 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง) 61
- ตารางที่ 37 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 62

ตารางที่ 38	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข)	62
ตารางที่ 39	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวข้องกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาล ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	63
ตารางที่ 40	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุข	63
ตารางที่ 41	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อข่าวการฟ้องร้องจากผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายหรือได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	63
ตารางที่ 42	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง	64
ตารางที่ 43	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	64
ตารางที่ 44	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	65

**ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)**

**1) ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง**



ตารางที่ 45	คำร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	66
ตารางที่ 46	คำร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	67
<b>2) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่</b>		
ตารางที่ 47	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบ ว่า ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียม 30 บาท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	68
ตารางที่ 48	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ยังคงได้รับบริการเหมือนเดิมหรือไม่” (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	68
ตารางที่ 49	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่คิดว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพรักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	69
ตารางที่ 50	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ตนเองสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่” (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	70
ตารางที่ 51	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี (เฉพาะตัวอย่างที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	70

ตารางที่ 52	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	71
ตารางที่ 53	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	72
ตารางที่ 54	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	73
ตารางที่ 55	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูงที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	74
ตารางที่ 56	คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถ้าได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ หรือไม่” (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	75
ตารางที่ 57	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์หากต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือต้องการเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	75
ตารางที่ 58	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	76
ตารางที่ 59	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	76

<b>3) การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>		
ตารางที่ 60	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าที่สถานพยาบาล ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	77
ตารางที่ 61	แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการที่สถาน พยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	77
ตารางที่ 62	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้ บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	78
ตารางที่ 63	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถาน พยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	79
ตารางที่ 64	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ในการไปใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน รอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	84
ตารางที่ 65	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจ รักษา รับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่า(เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่าง เพียงพอหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	85

<p>ตารางที่ 66</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา ใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพแก่ตนเองให้เข้าใจได้อย่าง ชัดเจนหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>85</p>
<p>ตารางที่ 67</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>86</p>
<p>ตารางที่ 68</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมา เยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>86</p>
<p>ตารางที่ 69</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมา เยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้ บริการที่ชุมชนของตนเอง) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>87</p>
<p>ตารางที่ 70</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของ ตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>88</p>
<p>ตารางที่ 71</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของ ตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่สาธารณสุข) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>89</p>
<p>ตารางที่ 72</p>	<p>คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการชักประวัติเกี่ยวข้องกับ กับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยใน เรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาล ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</p>	<p>90</p>





ตารางที่ 73	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุข (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	91
ตารางที่ 74	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อข่าวการฟ้องร้องจากผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายหรือได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	91
ตารางที่ 75	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	92
ตารางที่ 76	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	93
ตารางที่ 77	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	94

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ

ตารางที่ 78	คำร้อยละของตัวอย่างที่พอใจ/ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	95
ตารางที่ 79	ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	95
ตารางที่ 80	ระดับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค	95

ตารางที่ 81	ระดับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่	96
-------------	---	----

**ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550**

**ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม 120**

**1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง**

ตารางที่ 1	คำร้อยละของเพศตัวอย่าง	120
ตารางที่ 2	คำร้อยละของอายุตัวอย่าง	120
ตารางที่ 3	คำร้อยละของสถานภาพสมรสตัวอย่าง	120
ตารางที่ 4	คำร้อยละของระดับการศึกษาตัวอย่าง	121
ตารางที่ 5	คำร้อยละของภูมิภาคเดิมตัวอย่าง	121
ตารางที่ 6	คำร้อยละของวิชาชีพตัวอย่าง	121
ตารางที่ 7	คำร้อยละของสถานที่ปฏิบัติงานของตัวอย่าง	122
ตารางที่ 8	คำร้อยละของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวอย่าง	122

**2) การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ตารางที่ 9	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ	123
ตารางที่ 10	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้	124
ตารางที่ 11	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้	125



ตารางที่ 12	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่ามีบริการโทรศัพท์สายด่วนสปสช. โทร. 1330 ให้บริการข้อมูล คลีคลายปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	125
ตารางที่ 13	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเอกสารหรือรายการต่างๆ ที่ช่วยในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	126
ตารางที่ 14	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากเอกสารหรือรายการต่างๆ (เฉพาะตัวอย่างที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสารหรือรายการต่างๆ)	127
ตารางที่ 15	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>	128
ตารางที่ 16	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	128
ตารางที่ 17	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีต้องรอพิสูจน์ผิดถูกและไม่เป็นการตัดสินที่จะพึงได้รับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือกฎหมายอื่น	129
ตารางที่ 18	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	129

**3) สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ตารางที่ 19	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการตั้ง ศูนย์บริการผู้ให้บริการ เพื่อให้บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ	130
ตารางที่ 20	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประสบการณ์การเคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center)” (เฉพาะตัวอย่างที่รับรู้รับทราบว่ามีที่ตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”)	130

ตารางที่ 21	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center)” (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”)	130
ตารางที่ 22	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท	131
ตารางที่ 23	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยา ปริมาณยาที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท	131
ตารางที่ 24	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	132
ตารางที่ 25	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	133
ตารางที่ 26	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	134
ตารางที่ 27	การจัดอันดับสิ่ง que ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)	135
ตารางที่ 28	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)	136
ตารางที่ 29	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	136
ตารางที่ 30	การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)	137
ตารางที่ 31	การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกรอกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)	138



ตารางที่ 32	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงาน ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน	139
ตารางที่ 33	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจใน การทำงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	140
ตารางที่ 34	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)	141

**ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาสำนักงาน  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)**

**1) การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลัก  
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ตารางที่ 35	คำร้อยละของตัวอย่างที่รับรู้รับทราบการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	142
ตารางที่ 36	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่คิดว่า สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	143
ตารางที่ 37	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่า สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	144
ตารางที่ 38	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า มีบริการโทรศัพท์ สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ให้บริการข้อมูล คลี่คลายปัญหา เกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	145

ตารางที่ 39	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสาร โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสารหรือรายการต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	146
ตารางที่ 40	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสาร โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	147
ตารางที่ 41	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ www.nhso.go.th ในประเด็นต่างๆ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้ เว็บไซต์ www.nhso.go.th) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	154
ตารางที่ 42	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	157
ตารางที่ 43	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสามารถที่จะขอ รับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการ ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีต้องพิสูจน์ผิดถูก และไม่เป็นการตัดสิทธิที่จะพึงได้รับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือ กฎหมายอื่น (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	157
ตารางที่ 44	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนัก งานสาขาเขตพื้นที่)	158

**ตอนที่ 2 สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ตารางที่ 45	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักพัฒนาและ สนับสนุนสำนักงานสาขา มีการตั้ง “ศูนย์บริการผู้ใช้บริการ” เพื่อให้บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ใช้บริการ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	158
-------------	---	-----



ตารางที่ 46	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประสบการณ์การใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” (เฉพาะตัวอย่างที่รับรู้รับทราบว่ามีการจัด “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	159
ตารางที่ 47	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	159
ตารางที่ 48	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	160
ตารางที่ 49	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยา ปริมาณยาที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	162
ตารางที่ 50	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	164
ตารางที่ 51	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	168
ตารางที่ 52	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	169
ตารางที่ 53	การจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	170
ตารางที่ 54	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	172

ตารางที่ 55	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	175
ตารางที่ 56	การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	176
ตารางที่ 57	การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	177
ตารางที่ 58	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	178
ตารางที่ 59	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	184
ตารางที่ 60	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จากคะแนน 1-10 คะแนน) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	190

**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ**

ตารางที่ 61	ระดับความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบันของตัวอย่าง (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	191
ตารางที่ 62	ระดับความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบันของตัวอย่าง (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	191
ตารางที่ 63	ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	191





ตารางที่ 64	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อประชาชน) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค	192
ตารางที่ 65	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อผู้ให้บริการ) เปรียบเทียบ ระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค	193
ตารางที่ 66	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลในภาพรวม) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค	194
ตารางที่ 67	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือ จากต้นสังกัดในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค	195
ตารางที่ 68	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อประชาชน) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่	196
ตารางที่ 69	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อผู้ให้บริการ) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่	196
ตารางที่ 70	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลในภาพรวม) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่	197
ตารางที่ 71	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือ จากต้นสังกัดในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่	198
ตารางที่ 72	ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ของตัวอย่างเปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550	198



---

ผลการสำรวจความคิดเห็น  
ของประชาชนต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2550

---



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกับ สำนักเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550 : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น จำแนกตามภูมิภาคพื้นที่ จังหวัด และเขตพื้นที่ จำนวนทั้งสิ้น 12,350 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550 สรุปผลและข้อสังเกตประเด็นสำคัญดังนี้

## การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวการประชาสัมพันธ์

ตัวอย่างร้อยละ 63.2 รับรู้รับทราบว่าตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา ไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม 30 บาท โดยที่ร้อยละ 67.5 คิดว่าการรับบริการรักษาพยาบาล ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังคงได้รับบริการเหมือนเดิม ร้อยละ 18.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 14.4 ไม่ทราบ

ตัวอย่างร้อยละ 63.1 รับรู้ว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วย บริการตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 1 ก่อนเป็นอันดับแรก ขณะเดียวกันมีเพียง ร้อยละ 23.7 เท่านั้นที่คิดว่าสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

ตัวอย่างร้อยละ 27.8 คิดว่าสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น หากได้ รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาลได้ ร้อยละ 13.9 ทราบว่าสามารถติดต่อ สายด่วน โทร.1330 เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า และร้อยละ 11.6 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1111

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงความคิดเห็นที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 24.6 คิดที่จะร้องเรียนหากมี ปัญหา ร้อยละ 19.3 ไม่คิดที่จะร้องเรียน และร้อยละ 56.1 ไม่แน่ใจ นอกจากนี้ ตัวอย่างร้อยละ 98.8 ไม่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีเพียงร้อยละ 1.2 เท่านั้นที่เคยร้องเรียน โดยส่วนใหญ่จะร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ของหน่วย บริการ, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อาสาสมัครสาธารณสุข, และผู้นำชุมชนตามลำดับ

## การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ตัวอย่างร้อยละ 44.4 เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล และร้อยละ 13.8 ไม่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลเพราะไปใช้สถานพยาบาลที่สะดวกกว่า รอคิวนาน และกลัวว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ได้ยาไม่ดี

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ (ร้อยละ 90.9) พยาบาล (ร้อยละ 87.6) เจ้าหน้าที่อื่นๆ (ร้อยละ 88.2) คุณภาพยา (ร้อยละ 85.9) เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ (ร้อยละ 88.5) ความสะดวกในการใช้บริการ (ร้อยละ 87.6) การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการ (ร้อยละ 86.4) ความสะดวกในการเดินทาง (ร้อยละ 91.3) ผลการรักษา (ร้อยละ 90.0)

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาใช้ระยะเวลาในการรอรับการตรวจครั้งสุดท้ายเฉลี่ยเท่ากับ 1 ชั่วโมง 12 นาที

ตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือร้อยละ 89.3 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป โดยตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าสิ่งที่สำคัญที่สุดในการมารับบริการสาธารณสุข คือการเอาใจใส่ด้วยความจริงใจ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และผลการรักษา

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 7.73 คะแนน ขณะเดียวกันเมื่อจำแนกเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.04 คะแนน

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ การให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่, การรอตรวจรอรับยาซึ่งใช้เวลานาน และคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ตามลำดับ

## วัตถุประสงค์ในการสำรวจ

1. เพื่อสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจการใช้บริการ/ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านบริการ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค
3. เพื่อสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ขอบเขตของการสำรวจวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากร ได้แก่ ประเภทของสิทธิ สถานพยาบาลที่เลือก ลงทะเบียน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ภูมิภาค อาชีพ รายได้ ศาสนา และอาชีพ
2. การรับรู้การประชาสัมพันธ์
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. ประสิทธิภาพการรับบริการ ได้แก่ ผลการรักษา พฤติกรรมของแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ระบบบริการ (ความสะดวก/ขั้นตอน/ระยะเวลาการรอคอย/คิวการรักษาพยาบาล) ลักษณะทางกายภาพของหน่วยบริการ
5. ความคาดหวังเกี่ยวกับการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อการบริการ

## การควบคุมคุณภาพของการสำรวจวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ และนักศึกษา

- ระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งจะต้อง เข้า ฟังคำอธิบายและฝึกซ้อม การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ภายใต้งานกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและ ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลและ พนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอน ของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
  - 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ จะ ทำการตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของ พนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขั้นเด็ดขาดตามระเบียบ ของมหาวิทยาลัยต่อไป

## **ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล**

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถาม ทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

## **ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน**

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และ ค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยอาจารย์ระดับ ปริญญาโท หรือปริญญาเอกประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์

## **ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)**

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนาม โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative



Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

การวิจัยในโครงการนี้คณะผู้วิจัยได้ใช้ฐานข้อมูลประชากรผู้มีบัตรสิทธิประกันสุขภาพในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษารั้งนี้ ในจังหวัดต่างๆ รวม 29 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในเขตอำเภอเมืองและนอกเขตอำเภอเมือง

## การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multi-Stage Sampling) จำแนกตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จังหวัด และเขตพื้นที่ (ในเขตอำเภอเมือง-นอกเขตอำเภอเมือง) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติในการคัดเลือกตัวอย่างจะมีการกำหนดคุณลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่สอดคล้องกับลักษณะทางประชากรที่ได้จากการทำสำมะโน โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลจริง ในแต่ละพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) จาก 13 เขต รวม 29 จังหวัด 102 อำเภอ มีจำนวนโดยรวมทั้งสิ้น 12,350 ตัวอย่าง ดังนี้

- 1) สำนักงานสาขาเชียงใหม่  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ น่าน และเชียงราย จำนวน 1,220 ตัวอย่าง
- 2) สำนักงานสาขาพิษณุโลก  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก และตาก จำนวน 703 ตัวอย่าง
- 3) สำนักงานสาขานครสวรรค์  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ และกำแพงเพชร จำนวน 558 ตัวอย่าง
- 4) สำนักงานสาขาสระบุรี  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ สระบุรี พระนครศรีอยุธยา และนนทบุรี  
จำนวน 846 ตัวอย่าง

- 5) สำนักงานสาขาราชบุรี  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และสุพรรณบุรี  
จำนวน 846 ตัวอย่าง
- 6) สำนักงานสาขาระยอง  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ระยอง ฉะเชิงเทรา และชลบุรี จำนวน 965 ตัวอย่าง
- 7) สำนักงานสาขาขอนแก่น  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น และมหาสารคาม จำนวน 1,579 ตัวอย่าง
- 8) สำนักงานสาขาสกลนคร  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สกลนคร กาฬสินธุ์ จำนวน 632 ตัวอย่าง
- 9) สำนักงานสาขานครราชสีมา  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา และบุรีรัมย์ จำนวน 1,321 ตัวอย่าง
- 10) สำนักงานสาขาอุบลราชธานี  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี และยโสธร จำนวน 847 ตัวอย่าง
- 11) สำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต จำนวน 850 ตัวอย่าง
- 12) สำนักงานสาขาสงขลา  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สงขลา และตรัง จำนวน 921 ตัวอย่าง
- 13) สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร จำนวน 938 ตัวอย่าง

## ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550

# ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน สร้างหลักประกันสุขภาพ ปี พ.ศ. 2550

การสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2550) : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ” ระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550 จำนวนทั้งสิ้น 12,350 ตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขตพื้นที่ทั่วประเทศ มีข้อสรุปและข้อสังเกตประเด็นสำคัญดังนี้

## การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวการประชาสัมพันธ์

1. การรับรู้ว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมนิยม 30 บาท ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา”  
ตัวอย่างร้อยละ 63.2 รับรู้รับทราบว่าไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมนิยม 30 บาท ร้อยละ 36.8 ไม่ทราบ
2. การรับรู้ว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังคงได้บริการเหมือนเดิม”  
ตัวอย่างร้อยละ 67.5 คิดว่ายังคงได้รับบริการเหมือนเดิม ร้อยละ 18.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 14.4 ไม่ทราบ
3. การรับรู้เกี่ยวกับ “หน่วยบริการที่จะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลเป็นอันดับแรก”  
ตัวอย่างร้อยละ 63.1 คิดว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 1 ก่อนเป็นอันดับแรก รองลงมาร้อยละ 16.7 คิดว่าจะต้องไปใช้สิทธิที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 2 ก่อน ร้อยละ 10.6 คิดว่าไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ ลำดับใดก่อนก็ได้ ร้อยละ 4.1 คิดว่าไปใช้สิทธิที่หน่วยบริการใดก็ได้ และร้อยละ 5.5 ระบุไม่ทราบ ตามลำดับ

4. การรับรู้เกี่ยวกับ “การขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า”  
 ตัวอย่างร้อยละ 32.9 คิดว่าไม่สามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ ร้อยละ 23.7  
 คิดว่าสามารถเปลี่ยนได้ และร้อยละ 43.4 ระบุไม่ทราบ  
 เมื่อสอบถามตัวอย่างที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ต่อถึงจำนวนครั้งที่  
 ที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ในแต่ละปี พบว่า ร้อยละ 45.7 คิดว่าสามารถ  
 เปลี่ยนหน่วยบริการประจำได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ร้อยละ 37.1 คิดว่าสามารถเปลี่ยนได้  
 1 ครั้ง/ปี และร้อยละ 17.2 คิดว่าสามารถเปลี่ยนได้ 2 ครั้ง/ปี
5. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการทาง  
 การแพทย์ฉุกเฉิน”  
 ตัวอย่างร้อยละ 62.8 คิดว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความ  
 ช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลทางโทรศัพท์สายด่วน โทร.1669 ร้อยละ 58.3 คิดว่าในกรณี  
 เกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการ  
 ที่ไม่ระบุในบัตร ฯ และร้อยละ 54.8 คิดว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถ  
 เรียกรถพยาบาลรับ - ส่ง เพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกัน  
 สุขภาพถ้วนหน้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย
6. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการ  
 ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค”  
 ตัวอย่างร้อยละ 92.8 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด  
 ตามวัย เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะ ร้อยละ  
 90.2 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับวัคซีนขนาดทะยัก คอตีบ ไอกรณ หัด ในเด็กเล็ก ร้อยละ  
 89.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์ ร้อยละ  
 88.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด ร้อยละ 86.2 คิดว่า  
 สามารถใช้สิทธิในการวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ถุงยาง  
 ออานามัย ทำหมัน และร้อยละ 86.0 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจมะเร็งปากมดลูก

7. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการเกี่ยวกับสุขภาพ ช่องปากและฟัน”

ตัวอย่างร้อยละ 87.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการถอนฟัน ร้อยละ 87.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิ ในการตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริมในเด็ก ร้อยละ 85.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการขูดหินปูน ร้อยละ 85.0 คิดว่าสามารถใช้สิทธิ ในการถอนฟัน และร้อยละ 68.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการทำฟันปลอมฐานพลาสติกในกลุ่มผู้สูงอายุ

8. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง”

ตัวอย่างร้อยละ 60.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดตาต้อกระจก ร้อยละ 53.9 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโรคมะเร็ง ร้อยละ 49.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิ ในการรับยาต้านไวรัสเอดส์ ร้อยละ 47.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิการผ่าตัดหัวใจ ร้อยละ 46.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิการล้างไต และร้อยละ 44.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิการผ่าตัดสมอง

9. การรับรู้ว่า “สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น หากได้รับความเสียหายจากการบริการรักษาพยาบาล”

ตัวอย่างร้อยละ 27.8 คิดว่าสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น ได้ร้อยละ 26.5 คิดว่าไม่ได้ และร้อยละ 45.7 ไม่ทราบ

10. การรับรู้เกี่ยวกับ “หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า”

ตัวอย่างร้อยละ 13.9 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1330 และร้อยละ 11.6 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1111

11. ความคิดและประสบการณ์เรื่องการร้องเรียน

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงความคิดที่จะร้องเรียนหากมีปัญหากับการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 24.6 คิดที่จะร้องเรียน

หากมีปัญหา ร้อยละ 19.3 ไม่คิดที่จะร้องเรียน และร้อยละ 56.1 ไม่แน่ใจ นอกจากนี้ ตัวอย่างร้อยละ 98.8 ไม่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีเพียงร้อยละ 1.2 เท่านั้นที่เคยร้องเรียน โดยส่วนใหญ่จะร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ, สำนัก งานสาธารณสุขจังหวัด, อสม., และ ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อบต. ตามลำดับ

## การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### 1. ประสิทธิภาพการให้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามการให้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่สถานพยาบาลในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าตัวอย่างร้อยละ 44.4 เคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 55.6 ไม่เคยใช้ ขณะเดียวกันตัวอย่างร้อยละ 13.8 ระบุเคยรักษาพยาบาลโดยไม่ใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือน ที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลเพราะไปใช้สถานพยาบาลที่สะดวกกว่า, รอคิวนาน, เกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ได้รับยาไม่ดี และเกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี

### 2. ความพอใจต่อการให้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 90.9 พอใจ/ค่อนข้างพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ ร้อยละ 87.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล ร้อยละ 88.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ร้อยละ 85.9 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านยา ร้อยละ 88.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ ร้อยละ 87.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล ร้อยละ 86.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล ร้อยละ 91.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวก ในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล ร้อยละ 90.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจ ต่อผลการรักษา

### 3. ประสิทธิภาพและความคิดเห็นเรื่อง “การใช้เวลา” ในการรับบริการ

เมื่อถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจครั้งล่าสุด (หลังจากการยื่นบัตรจนกระทั่งได้รับการตรวจ) พบว่าตัวอย่างร้อยละ 45.3 ระบุใช้เวลาในการรอรับการตรวจไม่เกิน 30 นาที รองลงมาร้อยละ 22.3 ระบุใช้เวลา 31 นาที - 1 ชั่วโมง ร้อยละ 14.1 ระบุใช้เวลามากกว่า 2 ชั่วโมง ร้อยละ 10.9 ระบุใช้เวลา 1 ชั่วโมง 31 นาที - 2 ชั่วโมง และร้อยละ 7.4 ระบุใช้เวลา 1 ชั่วโมง 1 นาที - 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจเท่ากับ 1 ชั่วโมง 12 นาที

เมื่อจำแนกตามหน่วยบริการที่ตัวอย่างไปใช้บริการพบว่าในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ ณ สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจน้อยกว่าหน่วยบริการกลุ่มอื่นๆ คือเท่ากับ 35 นาที รองลงมาได้แก่คลินิกชุมชนอบอุ่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 42 นาที โรงพยาบาลเอกชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 53 นาที โรงพยาบาลชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 ชั่วโมง 17 นาที โรงพยาบาลทั่วไปมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ โรงพยาบาลศูนย์ คือ 1 ชั่วโมง 29 นาที และสุดท้ายโรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 ชั่วโมง 43 นาที ตามลำดับ

ขณะเดียวกันตัวอย่างร้อยละ 87.4 เห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษารับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่างเพียงพอ ร้อยละ 87.4 เห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษาใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพอย่างเข้าใจและชัดเจนเพียงพอ

### 4. ความตั้งใจที่จะใช้บริการโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 89.3 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะประหยัดค่าใช้จ่าย/ไม่มีเงิน/รายได้น้อย/ไม่ต้องเสียเงิน, สะดวกดี/อยู่ใกล้บ้าน, มีบัตรต้องใช้บริการให้เป็นประโยชน์/เป็นสิทธิที่เราควรใช้/รักษาสีหน้า มีเพียงร้อยละ 10.7 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะ ลำบาก/เสียเวลารอนาน รอคิวนาน/คนเยอะ, เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี, ต้องการไปคลินิกมากกว่า เป็นต้น

5. ประสบการณ์ด้านการได้รับการสร้างเสริมป้องกันโรค

ตัวอย่างร้อยละ 56.6 ระบุมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 31.8 ระบุไม่เคยมาเยี่ยมเยียน และร้อยละ 11.6 ระบุไม่แน่ใจ ขณะเดียวกันตัวอย่างร้อยละ 57.0 ระบุเคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 29.0 ระบุไม่เคยได้รับการบริการ และร้อยละ 14.0 ระบุไม่แน่ใจ

ขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 40.3 เคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวข้องกับสุขภาพเพื่อตรวจสอบโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาลในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาร้อยละ 59.7 ไม่เคยได้รับการซักประวัติ

6. สิ่งที่ต้องการได้รับจากการรับบริการสาธารณสุข

เมื่อสอบถามถึงสิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุข พบว่าตัวอย่างร้อยละ 36.8 เห็นว่าสิ่งสำคัญที่สุดคือการเอาใจใส่ด้วยความจริงใจ รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ (ร้อยละ 25.5) ผลการรักษา (ร้อยละ 19.3) และมารยาท/การพูดจา (ร้อยละ 17.1) ตามลำดับ

7. ความรู้สึกต่อข่าวกรณีผู้ป่วยฟ้องร้องเรื่องการรักษาพยาบาล

เมื่อสอบถามความคิดเห็นต่อข่าวการฟ้องร้องจากผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายหรือได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาลพบว่าตัวอย่างร้อยละ 58.6 รู้สึกเห็นใจผู้ป่วย ร้อยละ 42.3 เห็นว่าเป็นเรื่องสุดวิสัย ร้อยละ 37.2 รู้สึกเห็นใจแพทย์ และร้อยละ 13.1 เห็นว่าสมควรที่จะฟ้องร้อง

8. ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 41.0 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 35.9 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 9-10 คะแนน ร้อยละ 18.8 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 2.9 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และตัวอย่าง ร้อยละ 1.4 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.73 คะแนน



เมื่อจำแนกตัวอย่างเฉพาะที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 42.5 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 9-10 คะแนน ร้อยละ 40.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 13.7 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 2.1 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และตัวอย่างร้อยละ 1.0 ให้คะแนนอยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 คะแนน

#### 9. ข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงอันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องการให้บริการ กิจยามารยาทของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 34.9) อันดับสองคือปรับปรุงเรื่อง การรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน (ร้อยละ 25.7) อันดับสามคือปรับปรุงคุณภาพการรักษา พยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ (ร้อยละ 20.3) ตามลำดับ

## เปรียบเทียบความคิดเห็น

### 1. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2546, ปี 2547, ปี 2548, ปี 2549 และ ปี 2550) เมื่อพิจารณาค่าร้อยละของผู้ที่ตอบเฉพาะในทิศทางพอใจ (พอใจ-ค่อนข้างพอใจ) ในแต่ละด้าน ในแต่ละปี ปรากฏผลดังนี้

- ด้านคุณภาพการให้บริการของแพทย์ มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ในปี 2546 ร้อยละ 92.9 ปี 2547 ร้อยละ 92.9 ปี 2548 ร้อยละ 93.3 ปี 2549 ร้อยละ 92.2 และ ปี 2550 ร้อยละ 90.9
- ด้านคุณภาพการให้บริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ในปี 2546 ร้อยละ 89.4 ปี 2547 ร้อยละ 91.2 ปี 2548 ร้อยละ 92.0 ปี 2549 ร้อยละ 90.5 และปี 2550 ร้อยละ 87.6
- ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 89.5 ปี 2547 ร้อยละ 91.2 ปี 2548 ร้อยละ 92.9 ปี 2549 ร้อยละ 91.2 และ

- ปี 2550 ร้อยละ 88.2
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านยา มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 83.3 ปี 2547 ร้อยละ 86.6 ปี 2548 ร้อยละ 91.1 ปี 2549 ร้อยละ 86.8 และปี 2550 ร้อยละ 85.9
  - ด้านคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ในปี 2546 ร้อยละ 85.8 ปี 2547 ร้อยละ 90.4 ปี 2548 ร้อยละ 92.9 ปี 2549 ร้อยละ 90.2 และปี 2550 ร้อยละ 88.5
  - ด้านความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 86.1 ปี 2547 ร้อยละ 88.3 ปี 2548 ร้อยละ 91.3 ปี 2549 ร้อยละ 89.5 และ ปี 2550 ร้อยละ 87.5
  - ด้านการกำหนดวันนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ในปี 2547 ร้อยละ 86.8 ปี 2548 ร้อยละ 88.9 ปี 2549 ร้อยละ 88.1 และปี 2550 ร้อยละ 86.4 (ปี 2546 ไม่ได้สำรวจประเด็นนี้)
  - ด้านความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 92.0 ปี 2547 ร้อยละ 94.7 ปี 2548 ร้อยละ 93.4 ปี 2549 ร้อยละ 91.3 และปี 2550 ร้อยละ 91.3
  - ด้านผลการรักษา มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 90.2 ปี 2547 ร้อยละ 91.8 ปี 2548 ร้อยละ 94.4 ปี 2549 ร้อยละ 91.7 และปี 2550 ร้อยละ 90.0
- 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2546, ปี 2547, ปี 2548, ปี 2549 และปี 2550) จากคะแนนเต็ม 10 คะแนนปรากฏค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจดังนี้ ปี 2546 เท่ากับ 8.01 คะแนน ปี 2547 เท่ากับ 7.88 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 7.83 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 8.08 คะแนน และปี 2550 เท่ากับ 7.73 คะแนน เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของคะแนนระหว่างปี 2549 กับปี 2550 คะแนนลดลง 0.36 คะแนน ความแตกต่าง (จากการทดสอบ t-test) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .000) ดังนั้นกล่าวได้ว่าความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในความรู้สึกของประชาชน มีการเปลี่ยนแปลงลดลง

## 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างพื้นที่ (13 เขตพื้นที่ สปสช.)

2.1 ความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละด้าน เปรียบเทียบระหว่างเขตพื้นที่ 1-13 ปรากฏผลดังนี้

- ด้านคุณภาพการให้บริการของแพทย์ เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาพิษณุโลก มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 96.4 รองลงมาคือพื้นที่สาขานครสวรรค์ ร้อยละ 93.1 และพื้นที่สาขาขอนแก่น ร้อยละ 92.8 ตามลำดับ
- ด้านคุณภาพการให้บริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่พิษณุโลก มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 93.3 รองลงมาคือพื้นที่สาขาพิษณุโลก ร้อยละ 90.7 และพื้นที่สาขาเชียงใหม่ ร้อยละ 90.6 ตามลำดับ
- ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาพิษณุโลก มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 95.2 รองลงมาคือพื้นที่สาขานครสวรรค์ ร้อยละ 93.4 และพื้นที่สาขาราชบุรี ร้อยละ 92.0 ตามลำดับ
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านยา เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขานครราชสีมา มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 90.5 รองลงมาคือพื้นที่สาขาราชบุรี ร้อยละ 90.4 พื้นที่สาขาเชียงใหม่และพื้นที่สาขาพิษณุโลกซึ่งมีค่าร้อยละเท่ากันคือ 90.0 ตามลำดับ
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาราชบุรี มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 93.4 รองลงมาคือพื้นที่สาขาพิษณุโลก ร้อยละ 92.5 และพื้นที่สาขานครราชสีมา ร้อยละ 91.8 ตามลำดับ
- ด้านความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาลเขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาพิษณุโลก มีผู้ที่ตอบพอใจ - ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 95.0 รองลงมาคือพื้นที่สาขาราชบุรี ร้อยละ 93.2 และพื้นที่สาขาสงขลา ร้อยละ 91.7 ตามลำดับ
- ด้านการกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาพิษณุโลก มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 93.6 รองลงมาคือพื้นที่สาขาราชบุรี ร้อยละ 93.2 และพื้นที่สาขาสงขลา ร้อยละ 91.5

ตามลำดับ

- ด้านความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาชลบุรี มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 95.7 รองลงมาคือพื้นที่สาขานครสวรรค์ ร้อยละ 95.6 และพื้นที่สาขาสงขลา ร้อยละ 94.0 ตามลำดับ
- ด้านผลการรักษา เขตพื้นที่ที่ประชาชนพอใจมากที่สุด ได้แก่ พื้นที่สาขาเชียงใหม่ มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ร้อยละ 95.8 รองลงมาคือพื้นที่สาขาชลบุรี ร้อยละ 93.9 และพื้นที่สาขาขอนแก่น ร้อยละ 92.5 ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เปรียบเทียบระหว่างเขตพื้นที่ 1-13 ปรากฏค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการเรียงตามเขตพื้นที่จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ เขตพื้นที่ที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือเขตพื้นที่สกลนคร ค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 8.60 คะแนน รองลงมาคือ เขตพื้นที่เชียงใหม่ 8.49 คะแนน เขตพื้นที่ขอนแก่น 8.43 คะแนน เขตพื้นที่พิษณุโลก 8.36 คะแนน เขตพื้นที่นครราชสีมา 8.29 คะแนน เขตพื้นที่นครสวรรค์ 8.09 คะแนน เขตพื้นที่สงขลา 7.87 คะแนน เขตพื้นที่ระยอง 7.79 คะแนน เขตพื้นที่ราชบุรี 7.78 คะแนน เขตพื้นที่สระบุรี 7.71 คะแนน เขตพื้นที่อุบลราชธานี 7.64 คะแนน เขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7.47 คะแนน และเขตพื้นที่สุราษฎร์ธานี 7.22 คะแนน ตามลำดับ

## ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น

1. การดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนอยู่ในระดับ “ค่อนข้างสูง” ดังจะพบว่า มีประชาชนผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการเฉลี่ยเท่ากับ 7.73 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน)
2. เมื่อเปรียบเทียบกับผลการสำรวจในปี 2549 ที่ผ่านมา ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าลดลงเล็กน้อย จากค่าคะแนน 8.08 คะแนน เป็น 7.73 คะแนน (ลดลง 0.35 คะแนน) ซึ่งหากมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่ประชาชนพึงจะได้รับเช่นเดิม และมีการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น เชื่อว่าความพึงพอใจของประชาชนก็มีโอกาสเพิ่มขึ้นได้

3. เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบตามประสบการณ์การใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าประชาชนที่เคยใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความพึงพอใจต่อโครงการ “สูงมากกว่า” ประชาชนที่ยังไม่เคยใช้บริการ ซึ่งอาจตั้งข้อสังเกตได้ว่าการมีประสบการณ์การใช้บริการน่าจะมีผลในการสร้างความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อโครงการ ฯ ได้มากขึ้น
4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละกลุ่มประชากร พบข้อสรุปอย่างมีนัยสำคัญดังนี้ แนวโน้มคนที่มีอายุมากพึงพอใจ “สูงมากกว่า” คนที่อายุน้อย เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย คนที่แต่งงานแล้วและคนที่เป็นหม้าย/หย่าร้างจะมีความพึงพอใจสูงมากกว่าคนที่เป็นโสด คนที่มีการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่มีการศึกษาสูง คนที่ว่างงานเป็นพ่อบ้านแม่บ้านและอาชีพเกษตรกร/ผู้ใช้แรงงานจะมีความพึงพอใจสูงมากกว่าอาชีพอื่น คนที่มีรายได้น้อยจะพึงพอใจมากกว่าคนที่มีรายได้มาก คนที่อยู่นอกเขตเทศบาลจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนที่อยู่ในเขตเทศบาลและคนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร
5. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละภูมิภาคพบว่าความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชนในแต่ละภูมิภาคเรียงตามลำดับได้ดังนี้ อันดับหนึ่งที่หนึ่งภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (8.08 คะแนน) อันดับที่สองภาคเหนือ (8.06 คะแนน) อันดับที่สามภาคกลาง (7.45 คะแนน) อันดับสี่ภาคใต้ (7.24 คะแนน) และอันดับที่ห้ากรุงเทพมหานคร (6.96 คะแนน) ดังนั้นเมื่อพิจารณาตามระดับความพึงพอใจแล้วกล่าวได้ว่า “กรุงเทพมหานคร” ยังคงเป็นภูมิภาคที่ประชาชนพึงพอใจต่อโครงการ ฯ ต่ำกว่าภาคอื่น ๆ
6. มีประชาชนจำนวนมากที่ “ยังไม่ทราบ” เกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ที่บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครอบคลุม โดยเฉพาะการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน และการบริการดูแลสุขภาพรักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง ดังนั้น ดังนั้นหากมีความพร้อมในการบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน และการบริการดูแลสุขภาพรักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูงแล้ว น่าที่จะมีการประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิดังกล่าวให้ประชาชนรับรู้มากขึ้น
7. มีประชาชนจำนวนมากที่ยังไม่รู้จักร “สายด่วนบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1330” ดังนั้นหาก “การบริการของระบบสายด่วนบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1330 พร้อมทั้งจะขยายรองรับความต้องการเพิ่มขึ้นได้” ก็ควรจะประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักเบอร์โทรศัพท์

สายด่วนบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1330 เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากผลการสำรวจครั้งนี้มีตัวอย่างเพียงร้อยละ 13.9 เท่านั้นที่รู้จักเบอร์โทรศัพท์สายด่วนบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1330

8. มีประชาชนจำนวนหนึ่งซึ่ง “คิดจะร้องเรียน” ถ้าหากเกิดปัญหาจากการใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 19.3 คิดจะร้องเรียน อีกร้อยละ 56.1 ยังไม่แน่ใจ) ดังนั้นควรจะมีการพัฒนาศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน หรือพัฒนาความพร้อมของช่องทางบริการรับเรื่องร้องเรียนให้เพียงพอ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบถึง “ช่องทาง” ที่เหมาะสมในการร้องเรียน โดยเฉพาะช่องทางที่มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหาเพื่อเตรียมการให้ประชาชนสามารถเลือกช่องทางแก้ไขข้อพิพาทได้อย่างเหมาะสมต่อไป
9. มีตัวอย่างจำนวนหนึ่งที่ไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลโดยส่วนใหญ่ ให้เหตุผลเพราะไปใช้สถานพยาบาลที่สะดวกกว่า กลัวว่าจะต้องรอคิวนาน กลัวว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี และกลัวว่าจะได้รับการบริการไม่ดี ดังนั้นจึงควรหาวิธีที่จะปรับเปลี่ยนความคิดของผู้ใช้บริการกลุ่มดังกล่าวด้วยการพัฒนาเรื่องความสะดวกและความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มีความคิดที่จะไม่ต้องการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
10. หากมุ่งหวังผลในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในระยะต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าผู้ให้บริการจำเป็นต้องเน้นในเรื่อง “ความจริงใจและการเอาใจใส่” ให้มากขึ้นเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่ประชาชนอยากได้มากที่สุดในเรื่องการมารับบริการสาธารณสุข นอกจากนี้ยังพบว่าสิ่งที่ประชาชนเห็นว่าข้อปรับปรุงที่ต้องการมากที่สุดเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคือเรื่อง “การให้บริการ กิริยามารยาท และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่” ส่วนคุณภาพที่ควรเร่งพัฒนาในลำดับต่อมาคือ “ความรวดเร็วในการให้บริการ” และ “คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์” ในลำดับรองลงมา
11. สำหรับในเรื่องของการติดตามประเมินผลสถานบริการรักษาพยาบาลในระยะต่อจากนี้ก็ควรที่จะมุ่งเน้นในเรื่องของ “มนุษยสัมพันธ์ในการบริการ” และ “ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ” มากขึ้น เนื่องจากคุณภาพการบริการทั้งสองด้านเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังมากในขณะนี้

# ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

- 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 3) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์
- 4) การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- 5) ความคิดเห็นต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

- 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่
- 3) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่
- 4) การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่

## ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

### 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของเพศตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	44.7 (5,524)
2	หญิง	55.3 (6,826)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของอายุตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	15 - 19 ปี	10.1 (1,252)
2	20 - 29 ปี	15.8 (1,952)
3	30 - 39 ปี	20.3 (2,508)
4	40 - 49 ปี	20.8 (2,569)
5	50 - 59 ปี	16.1 (1,986)
6	60 ปี ขึ้นไป	16.8 (2,075)
7	ไม่ระบุ	0.1 (8)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ (จำนวน)
1	แต่งงาน	69.6 (8,601)
2	โสด	22.0 (2,716)
3	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	7.8 (964)
4	ไม่ระบุ	0.6 (69)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>



ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่ได้เรียน	6.1 (748)
2	ประถมศึกษา	54.2 (6,692)
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	16.6 (2,054)
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	13.6 (1,684)
5	ปวส./อนุปริญญา	4.4 (543)
6	ปริญญาตรี/เทียบเท่า	3.8 (470)
7	สูงกว่าปริญญาตรี	0.3 (32)
8	ไม่ระบุ	1.0 (127)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของอาชีพตัวอย่าง

ลำดับที่	อาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เกษตรกร/ประมง/ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป	44.2 (5,476)
2	ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	25.7 (3,177)
3	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	9.9 (1,217)
4	นักเรียน/นักศึกษา	8.6 (1,061)
5	ว่างงาน	8.3 (1,013)
6	พนักงานบริษัท/ทำงานโรงงาน	2.1 (262)
7	ไม่ระบุ	1.2 (144)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง

ลำดับที่	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่มีรายได้	23.2 (2,866)
2	ไม่เกิน 2,500 บาท	17.9 (2,213)
3	2,501 - 5,000 บาท	32.2 (3,968)
4	5,001 - 7,500 บาท	9.9 (1,226)
5	7,501 - 10,000 บาท	9.4 (1,160)
6	มากกว่า 10,000 บาท	6.0 (741)
7	ไม่ระบุ	1.4 (176)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของพื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ต่างจังหวัดนอกเขตเทศบาล	70.0 (8,648)
2	ต่างจังหวัดในเขตเทศบาล	22.5 (2,779)
3	กรุงเทพมหานคร	7.0 (863)
4	ไม่ระบุ	0.5 (60)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละของอำเภอที่ที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	อำเภอที่ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมือง	72.8 (8,989)
2	ต่างจังหวัดในเขตอำเภอเมือง	19.6 (2,423)
3	เขตปกครองในกรุงเทพมหานคร	7.6 (938)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,350)</b>

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละของสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	ประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต	13.8 (1,696)
2	อื่นๆ เช่น ประกันสังคม,สวัสดิการข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ	4.0 (449)

## 2) ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตร) ที่มีสิทธิของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	69.1 (8,506)
2	โรงพยาบาลชุมชน	19.3 (2,378)
3	โรงพยาบาลเอกชน	3.0 (371)
4	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	2.8 (344)
5	โรงพยาบาลศูนย์	2.5 (309)
6	โรงพยาบาลทั่วไป	2.4 (298)
7	คลินิกชุมชนอบอุ่น	0.9 (112)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,318)</b>

ตารางที่ 11 ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตร) ที่มีสิทธิของตนเอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	โรงพยาบาลชุมชน	65.3 (8,015)
2	โรงพยาบาลทั่วไป	12.5 (1,538)
3	โรงพยาบาลศูนย์	10.3 (1,266)
4	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	6.3 (766)
5	โรงพยาบาลเอกชน	3.9 (483)
6	อื่นๆ เช่น สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข, โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	1.7 (205)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,273)</b>

### 3) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 12 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า ตั้งแต่วันที่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมนิยม 30 บาท

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบ	63.2 (7,802)
2	ไม่ทราบ	36.8 (4,540)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,342)</b>

ตารางที่ 13 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ายังคงได้รับบริการเหมือนเดิมหรือไม่”

ลำดับที่	คิดว่าการรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่ายังคงได้รับบริการเหมือนเดิมหรือไม่	ร้อยละ (จำนวน)
1	คิดว่าเหมือนเดิม	67.5 (8,306)
2	ไม่แน่ใจ	18.1 (2,232)
3	ไม่ทราบ	14.4 (1,765)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,303)</b>

ตารางที่ 14 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่คิดว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก

ลำดับที่	หน่วยบริการที่คิดว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก	ร้อยละ (จำนวน)
1	หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 1	63.1 (7,734)
2	หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 2	16.7 (2,044)
3	หน่วยบริการ ที่ระบุในบัตรฯ ลำดับใดก่อนก็ได้	10.6 (1,305)
4	ที่หน่วยบริการใดก็ได้	4.1 (500)
5	ไม่ทราบ	5.5 (671)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,254)</b>

ตารางที่ 15 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ตนเองสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่”

ลำดับที่	คิดว่าตนเองขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่	ร้อยละ (จำนวน)
1	คิดว่าได้	23.7 (2,916)
2	คิดว่าไม่ได้	32.9 (4,045)
3	ไม่ทราบ	43.4 (5,336)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,297)</b>

ตารางที่ 16 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี(เฉพาะตัวอย่างที่คิดว่าสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้)

ลำดับที่	จำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	45.7 (1,092)
2	1 ครั้ง/ปี	37.1 (886)
3	2 ครั้ง/ปี	17.2 (410)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,388)</b>

ตารางที่ 17 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

การบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669	62.8 (7,338)	37.2 (4,353)	100.0 (11,691)
2) ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตร ฯ	58.3 (6,952)	41.7 (4,978)	100.0 (11,930)
3) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเรียกรถพยาบาลรับ-ส่ง เพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	54.8 (6,395)	45.2 (5,282)	100.0 (11,677)

**ตารางที่ 18** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่คิดว่า“สามารถ  
ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้”

การบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) การตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การ ซึ่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจ ปัสสาวะ เป็นต้น	92.8 (11,315)	7.2 (875)	100.0 (12,190)
2) การรับวัคซีนบาดทะยัก คอตีบ ไอกรน หัด ในเด็กเล็ก	90.2 (10,914)	9.8 (1,191)	100.0 (12,105)
3) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์	89.5 (10,798)	10.5 (1,264)	100.0 (12,062)
4) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด	88.4 (10,657)	11.6 (1,398)	100.0 (12,055)
5) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ถุงยางอนามัย ทำหมัน	86.2 (10,372)	13.8 (1,654)	100.0 (12,026)
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก	86.0 (10,338)	14.0 (1,687)	100.0 (12,025)

**ตารางที่ 19** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันที่คิดว่า“สามารถ  
ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้”

การบริการเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟัน	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) การถอนฟัน	87.6 (10,633)	12.4 (1,509)	100.0 (12,142)
2) การตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริมในเด็ก	87.5 (10,599)	12.5 (1,510)	100.0 (12,109)
3) การขูดหินปูน	85.1 (10,325)	14.9 (1,807)	100.0 (12,132)
4) การอุดฟัน	85.0 (10,319)	15.0 (1,817)	100.0 (12,136)
5) การทำฟันปลอมฐานพลาสติก ในกลุ่มผู้สูงอายุ	68.4 (8,156)	31.6 (3,774)	100.0 (11,930)

ตารางที่ 20 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง  
ที่คิดว่า “สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้”

การบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) ผ่าตัดตาต่อกระจก	60.1 (6,971)	39.9 (4,636)	100.0 (11,607)
2) มะเร็ง	53.9 (6,233)	46.1 (5,327)	100.0 (11,560)
3) ยาต้านไวรัสเอดส์	49.3 (5,633)	50.7 (5,802)	100.0 (11,435)
4) ผ่าตัดหัวใจ	47.6 (5,466)	52.4 (6,015)	100.0 (11,481)
5) การล้างไต	46.3 (5,328)	53.7 (6,171)	100.0 (11,499)
6) ผ่าตัดสมอง	44.3 (5,069)	55.7 (6,363)	100.0 (11,432)

ตารางที่ 21 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถ้าได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ หรือไม่”

ลำดับที่	ถ้าได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ หรือไม่	ร้อยละ (จำนวน)
1	คิดว่าได้	27.8 (3,432)
2	คิดว่าไม่ได้	26.5 (3,264)
3	ไม่ทราบ	45.7 (5,643)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,339)</b>

ตารางที่ 22 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์หากต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หมายเลขโทรศัพท์	ทราบ	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1) สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1330	13.9 (1,712)	86.1 (10,632)	100.0 (12,344)
2) สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1111	11.6 (1,423)	88.4 (10,887)	100.0 (12,310)

ตารางที่ 23 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	การคิดที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่คิดจะร้องเรียน	19.3 (2,386)
2	คิดจะร้องเรียน	24.6 (3,036)
3	ไม่แน่ใจ	56.1 (6,915)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,337)</b>

ตารางที่ 24 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	การเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เคยร้องเรียน	98.8 (12,162)
2	เคยร้องเรียน	1.2 (152)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,314)</b>



ตารางที่ 25 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ  
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะตัวอย่างที่เคยร้องเรียน และตอบ  
ได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ	26.3 (40)
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	21.1 (32)
3	อสม.	18.4 (28)
4	ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	18.4 (28)
5	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพภาคประชาชน	11.8 (18)
6	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่	8.6 (13)
7	สายด่วนของรัฐบาล	1111 6.6 (10)
8	สายด่วนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1330 3.9 (6)
9	อินเทอร์เน็ต	3.3 (5)

#### ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 26 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ที่สถานพยาบาลในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่สถานพยาบาล ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ใช้ได้	44.4 (5,485)
2	ไม่ได้ใช้	55.6 (6,863)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,348)</b>

ตารางที่ 27 แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการที่สถานพยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเคยใช้บริการที่สถานพยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ใช่	13.8 (1,698)
2	ไม่ใช่	86.2 (10,610)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,308)</b>

ตารางที่ 28 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไปใช้สถานพยาบาลที่สะดวกกว่า	43.8 (744)
2	รอคิวนาน	43.2 (734)
3	เกรงว่าจะได้รับการรักษา / ได้รับยาไม่ดี	29.2 (495)
4	เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี	23.6 (401)
5	ไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	16.2 (275)
6	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	9.7 (165)
7	โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ	4.9 (83)
8	เหตุผลอื่นๆ เช่น ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาพยาบาล, มีบัตรประกันชีวิต/ประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันสังคม, ไม่ครอบคลุมโรคที่เจ็บป่วย	1.9 (32)

**ตารางที่ 29** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาล  
 ที่ไปใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ  
 1 ปีที่ผ่านมา)

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ					รวม ทั้งสิ้น
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น	
1) คุณภาพการบริการของบุคลากร						
1.1) แพทย์	70.0 (4,988)	20.9 (1,488)	5.9 (422)	1.8 (129)	1.4 (99)	<b>100.0</b> <b>(7,126)</b>
1.2) พยาบาล	63.9 (4,552)	23.7 (1,686)	8.5 (607)	2.6 (184)	1.3 (94)	<b>100.0</b> <b>(7,123)</b>
1.3) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	62.7 (4,453)	25.5 (1,812)	7.4 (525)	2.3 (167)	2.1 (150)	<b>100.0</b> <b>(7,107)</b>
2) คุณภาพการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์						
2.1) ยา	60.7 (4,321)	25.2 (1,796)	9.4 (671)	3.3 (233)	1.4 (97)	<b>100.0</b> <b>(7,118)</b>
2.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์	61.4 (4,366)	27.1 (1,929)	7.6 (539)	1.7 (123)	2.2 (157)	<b>100.0</b> <b>(7,114)</b>
3) ความสะดวกในการใช้บริการ ที่สถานพยาบาล	62.3 (4,438)	25.3 (1,802)	8.8 (628)	2.6 (186)	0.9 (67)	<b>100.0</b> <b>(7,121)</b>
4) การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการ ที่สถานพยาบาล	60.9 (4,332)	25.5 (1,813)	8.6 (612)	3.3 (232)	1.8 (126)	<b>100.0</b> <b>(7,115)</b>
5) ความสะดวกในการเดินทางจากบ้าน มาสถานพยาบาล	68.6 (4,881)	22.7 (1,617)	6.1 (434)	1.6 (116)	1.0 (70)	<b>100.0</b> <b>(7,118)</b>
6) ผลการรักษา	64.6 (4,583)	25.4 (1,802)	6.9 (492)	1.9 (135)	1.2 (86)	<b>100.0</b> <b>(7,098)</b>

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ (หลังจากการยื่นบัตรจนกระทั่งได้รับการตรวจ) ในการไปใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เกิน 30 นาที	45.3 (3,111)
2	31 นาที - 1 ชั่วโมง	22.3 (1,529)
3	1 ชั่วโมง 1 นาที - 1 ชั่วโมง 30 นาที	7.4 (508)
4	1 ชั่วโมง 31 นาที - 2 ชั่วโมง	10.9 (746)
5	มากกว่า 2 ชั่วโมง	14.1 (973)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,867)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 1 ชั่วโมง 12 นาที S.D. = 1 ชั่วโมง 8 นาที  
 มัธยฐาน (median) = 1 ชั่วโมง  
 ฐานนิยม (mode) = 30 นาที

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มัธยฐาน และฐานนิยม ของระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ ในการไปใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา และจำแนกตามหน่วยบริการ)

ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	มัธยฐาน	ฐานนิยม
1. สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	35 นาที	36 นาที	30 นาที	30 นาที
2. คลินิกชุมชนอบอุ่น	42 นาที	33 นาที	30 นาที	30 นาที
3. โรงพยาบาลเอกชน	53 นาที	45 นาที	30 นาที	30 นาที
4. โรงพยาบาลชุมชน	1 ชั่วโมง 60 นาที	17 นาที 30 นาที	1 ชั่วโมง	6 นาที
5. โรงพยาบาลทั่วไป	1 ชั่วโมง 60 นาที	29 นาที 30 นาที	1 ชั่วโมง	16 นาที
6. โรงพยาบาลศูนย์	1 ชั่วโมง 60 นาที	29 นาที 30 นาที	1 ชั่วโมง	20 นาที
7. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1 ชั่วโมง 60 นาที	43 นาที 60 นาที	1 ชั่วโมง	25 นาที

ตารางที่ 32 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา รับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่า(เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่างเพียงพอหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ความเพียงพอในการรับฟังของแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เพียงพอ	87.4 (6,256)
2	ไม่เพียงพอ	12.6 (898)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (7,154)</b>

ตารางที่ 33 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา ใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพแก่ตนเองให้เข้าใจได้อย่างชัดเจนหรือไม่ ในการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ความชัดเจนในการอธิบายหรือให้ข้อมูลของแพทย์หรือผู้ตรวจรักษาสุขภาพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชัดเจน	83.9 (5,999)
2	ไม่ชัดเจน	16.1 (1,151)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (7,150)</b>

ตารางที่ 34 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาลุ่ยป่วยในครั้งต่อไป

ลำดับที่	การตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาลุ่ยป่วยในครั้งต่อไป	ร้อยละ (จำนวน)
1	ตั้งใจจะใช้	89.3 (10,931)
2	ไม่ใช้	10.7 (1,305)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,236)</b>

หมายเหตุ ผู้ที่ “ตั้งใจจะใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาลุ่ยป่วยระบุ เหตุผลเพราะ”

1. ประหยัดค่าใช้จ่าย / ไม่มีเงิน / รายได้น้อย / ไม่ต้องเสียเงิน ร้อยละ 53.4 (5,524)
  3. สะดวกดี / อยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 19.8 (2,051)
  2. มีบัตรต้องใช้บริการให้เป็นประโยชน์ / เป็นสิทธิที่เราควรใช้ / รักษาสิทธิ ร้อยละ 17.5 (1,814)
  4. บริการดี ร้อยละ 5.3 (544)
  5. อื่นๆ เช่นไม่มีสิทธิอย่างอื่น / มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 4.0 (412)
- อย่างเดียว ยังไม่เคยใช้อีกทกลงใช้ / การรักษาได้ผลดี/  
ใช้บริการกรณี ฉุกเฉินหนักต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง

ผู้ที่ "ตั้งใจจะไม่ใช้บริการ" ที่สถานพยาบาลในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระบุเหตุผลเพราะ...

1. ลำบาก / เสียเวลารอนาน รอคิวนาน / คนเยอะ ร้อยละ 29.9 (272)
2. เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี ร้อยละ 23.1 (210)
3. ต้องการไปคลินิกมากกว่า ร้อยละ 15.9 (145)
4. กลัวรักษาไม่ดี / กลัวไม่หาย / ได้ยินว่าไม่ดี / ไม่กล้าเสี่ยง ร้อยละ 12.2 (111)
5. เดินทางไม่สะดวก ร้อยละ 9.5 (86)
6. ยาไม่ดี / ยาไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 7.4 (67)
7. อื่นๆ เช่น การรักษาไม่ครอบคลุมในโรคที่เป็น, ไม่เข้าใจในขั้นตอนวิธีการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า / ใช้สิทธิอย่างอื่นในการรักษา ร้อยละ 2.0 (19)

**ตารางที่ 35** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคยมาเยี่ยมเยียน	56.6 (6,976)
2	ไม่เคยมาเยี่ยมเยียน	31.8 (3,922)
3	ไม่แน่ใจ	11.6 (1,432)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,330)</b>

**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง)

ลำดับที่	จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนครัวเรือนตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	1 ครั้ง	20.3 (1,385)
2	2 ครั้ง	33.8 (2,300)
3	3 ครั้ง	19.4 (1,317)
4	มากกว่า 3 ครั้ง	26.5 (1,804)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (6,806)</b>

หมายเหตุ จำนวนครั้งเฉลี่ย = 3.47 ครั้ง S.D. = 3.39 ครั้ง

ตารางที่ 37 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคย	57.0 (4,783)
2	ไม่เคย	29.0 (2,430)
3	ไม่แน่ใจ	14.0 (1,175)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (8,388)</b>

ตารางที่ 38 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข)

ลำดับที่	จำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	1 ครั้ง	30.0 (1,409)
2	2 ครั้ง	35.9 (1,685)
3	3 ครั้ง	15.4 (721)
4	มากกว่า 3 ครั้ง	18.7 (876)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,691)</b>

หมายเหตุ จำนวนครั้งเฉลี่ย = 2.87 ครั้ง S.D. = 2.94 ครั้ง



ตารางที่ 39 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการช้ประวัติเกี่ยวข้องกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาลในรอบ 1 ปีผ่านมา

ลำดับที่	การเคยได้รับการช้ประวัติเกี่ยวข้องกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาลในรอบ 1 ปีผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคย	40.3 (4,947)
2	ไม่เคย	59.7 (7,338)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,285)</b>

ตารางที่ 40 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุข

ลำดับที่	สิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุข	ร้อยละ (จำนวน)
1	การเอาใจใส่ด้วยความจริงใจ	36.8 (4,478)
2	ความสะดวกรวดเร็ว	25.5 (3,104)
3	ผลการรักษา	19.3 (2,341)
4	มารยาทการพูดจา	17.1 (2,074)
5	อื่นๆ เช่น ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรักษา, ความเสมอภาคในการให้บริการ	1.3 (160)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,157)</b>

ตารางที่ 41 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อข่าวการฟ้องร้องจากผู้ป่วยที่ได้รับอันตรายหรือได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ความคิดเห็น	ร้อยละ (จำนวน)
1	เห็นใจผู้ป่วย	58.6 (7,240)
2	เห็นใจแพทย์	37.2 (4,592)
3	เป็นเหตุสุดวิสัย	42.3 (5,225)
4	สมควรฟ้องร้อง	13.1 (1,622)
5	อื่นๆ เช่น แล้วแต่กรณี ต้องดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนจึงสามารถให้ความเห็นได้, ไม่สมควรฟ้องร้อง	4.3 (534)

ตารางที่ 42 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พึงพอใจมาก (9 - 10 คะแนน)	35.9 (4,394)
2	พึงพอใจ (7 - 8 คะแนน)	41.0 (5,018)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	18.8 (2,303)
4	ไม่พึงพอใจ (3 - 4 คะแนน)	2.9 (352)
5	ไม่พึงพอใจมาก (1 - 2 คะแนน)	1.4 (179)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (12,246)</b>

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ย = 7.73 คะแนน S.D. = 1.947 คะแนน

ตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พึงพอใจมาก (9 - 10 คะแนน)	42.5 (2,315)
2	พึงพอใจ (7 - 8 คะแนน)	40.7 (2,214)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	13.7 (749)
4	ไม่พึงพอใจ (3 - 4 คะแนน)	2.1 (112)
5	ไม่พึงพอใจมาก (1 - 2 คะแนน)	1.0 (56)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (5,446)</b>

หมายเหตุ ค่าคะแนนเฉลี่ย = 8.04 คะแนน S.D. = 1.824 คะแนน

ตารางที่ 44 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจาก  
ผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	ปรับปรุงการให้บริการ กิริยามารยาท การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	34.9
2	ปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน	25.7
3	ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์	20.3
4	ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	5.3
5	เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	5.0
6	ความเสมอภาคในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	3.1
7	จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	2.5
8	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ไม่ให้แออัด	3.2
	คับแคบ/ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริงๆ/ ประชาสัมพันธ์ จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาการใช้บัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ตารางที่ 45 ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 1 ที่ระบุไว้ไม่มีตรงหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยปฐมภูมิที่มีสิทธิประโยชน์ของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
สถานอนามัยชุมชนบริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	86.3 (1,047)	73.9 (519)	73.2 (407)	55.3 (466)	52.2 (501)	82.0 (1,291)	77.4 (489)	75.9 (1,002)	78.9 (668)	55.5 (471)	61.3 (564)	31.9 (297)	69.1 (8,506)
โรงพยาบาลชุมชน	7.8 (96)	19.9 (140)	19.1 (106)	26.2 (221)	32.9 (316)	14.9 (234)	15.0 (85)	20.5 (271)	15.9 (135)	41.6 (353)	30.8 (283)	0.5 (5)	19.3 (2,378)
โรงพยาบาลเอกชน	0.7 (8)	-	0.2 (1)	2.8 (24)	0.4 (1)	-	-	-	1.4 (12)	-	-	34.5 (321)	3.0 (371)
โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	0.2 (3)	0.1 (1)	0.5 (3)	1.1 (9)	2.9 (28)	0.4 (6)	-	0.2 (3)	-	0.7 (6)	0.1 (1)	30.0 (280)	2.8 (344)
โรงพยาบาลศูนย์	3.0 (36)	4.4 (30)	5.9 (33)	4.5 (38)	6.9 (66)	1.0 (16)	-	1.7 (22)	3.1 (26)	1.6 (14)	0.2 (2)	0.4 (4)	2.5 (309)
โรงพยาบาลทั่วไป	2.0 (24)	1.7 (12)	1.1 (6)	8.9 (75)	5.0 (48)	1.7 (27)	7.6 (48)	0.2 (2)	0.7 (6)	0.6 (5)	1.2 (11)	0.2 (2)	2.4 (298)
คลินิกชุมชนอบอุ่น	-	-	-	1.2 (10)	-	-	-	1.5 (20)	-	-	6.4 (69)	2.5 (23)	0.9 (112)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,213)</b>	<b>100.0 (702)</b>	<b>100.0 (556)</b>	<b>100.0 (843)</b>	<b>100.0 (960)</b>	<b>100.0 (1,574)</b>	<b>100.0 (632)</b>	<b>100.0 (1,320)</b>	<b>100.0 (847)</b>	<b>100.0 (849)</b>	<b>100.0 (920)</b>	<b>100.0 (992)</b>	<b>100.0 (12,318)</b>

**ตารางที่ 46** ค่าร้อยละของประเภทสถานพยาบาล (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในแบบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของ  
ตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
โรงพยาบาลชุมชน	88.0 (826)	73.0 (513)	69.6 (388)	27.2 (221)	56.5 (547)	70.5 (675)	78.5 (1,238)	80.0 (505)	80.5 (1,057)	79.4 (671)	73.2 (621)	81.0 (745)	0.9 (8)	65.3 (8,015)
โรงพยาบาลทั่วไป	19.3 (233)	7.5 (53)	12.4 (69)	45.6 (370)	23.5 (227)	9.9 (95)	6.2 (98)	20.0 (126)	0.2 (2)	6.5 (55)	13.0 (110)	10.2 (94)	0.6 (6)	12.5 (1,538)
โรงพยาบาลศูนย์	7.3 (89)	19.2 (135)	16.5 (92)	16.1 (131)	18.9 (183)	14.3 (137)	5.6 (88)	-	12.3 (161)	9.0 (76)	10.8 (92)	8.5 (78)	0.4 (4)	10.3 (1,256)
โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	0.7 (8)	0.1 (1)	1.3 (7)	2.7 (22)	-	4.6 (44)	9.4 (148)	-	1.0 (13)	0.2 (2)	2.9 (25)	0.3 (3)	53.3 (493)	6.2 (766)
โรงพยาบาลเอกชน	4.4 (54)	-	0.2 (1)	3.8 (31)	0.5 (5)	0.2 (2)	0.2 (3)	-	0.1 (1)	1.1 (9)	0.1 (1)	-	40.6 (376)	3.9 (483)
อื่นๆ เช่น สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข, โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานเขต กระทรวงสาธารณสุข	0.4 (5)	0.1 (1)	-	4.6 (37)	0.6 (6)	0.5 (5)	0.2 (3)	-	5.9 (77)	3.8 (32)	-	-	4.2 (39)	1.7 (205)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,215)</b>	<b>100.0 (703)</b>	<b>100.0 (557)</b>	<b>100.0 (812)</b>	<b>100.0 (968)</b>	<b>100.0 (958)</b>	<b>100.0 (1,578)</b>	<b>100.0 (631)</b>	<b>100.0 (1,311)</b>	<b>100.0 (845)</b>	<b>100.0 (849)</b>	<b>100.0 (920)</b>	<b>100.0 (926)</b>	<b>100.0 (12,273)</b>

## ตอนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ นักกีฬา และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 47 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้หรือทราบว่าเป็นต้นมา การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมน้อยกว่า 30 บาท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้หรือทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ทราบ	72.1 (880)	63.2 (444)	66.7 (372)	58.0 (490)	64.2 (623)	50.6 (488)	60.4 (953)	70.2 (443)	66.8 (882)	60.6 (512)	69.5 (591)	61.3 (564)	59.7 (580)	63.2 (7,802)
ไม่ทราบ	27.9 (340)	36.8 (259)	33.3 (186)	42.0 (355)	35.8 (347)	49.4 (476)	39.6 (624)	29.8 (188)	33.2 (439)	39.4 (333)	30.5 (259)	38.7 (356)	40.3 (378)	36.8 (4,540)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,220)	100.0 (703)	100.0 (558)	100.0 (845)	100.0 (970)	100.0 (964)	100.0 (1,577)	100.0 (631)	100.0 (1,321)	100.0 (845)	100.0 (850)	100.0 (920)	100.0 (938)	100.0 (12,342)

ตารางที่ 48 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังคงได้รับการเหมือนเดิมหรือไม่” (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังคงได้รับการเหมือนเดิมหรือไม่	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คิดว่ายังเหมือนเดิม	74.7 (909)	59.5 (417)	67.3 (376)	58.6 (493)	70.6 (683)	59.0 (564)	64.1 (1,009)	69.3 (437)	75.5 (992)	77.7 (658)	67.8 (573)	70.4 (647)	58.9 (548)	67.5 (8,306)
ไม่แน่ใจ	17.7 (216)	15.0 (105)	15.1 (84)	22.9 (193)	16.0 (155)	20.4 (195)	21.9 (345)	18.6 (117)	13.9 (182)	12.5 (106)	21.7 (184)	17.2 (158)	20.6 (192)	18.1 (2,232)
ไม่ทราบ	7.6 (93)	25.5 (179)	17.6 (98)	18.5 (156)	13.4 (130)	20.6 (197)	14.0 (220)	12.1 (76)	10.6 (139)	9.8 (83)	10.5 (89)	12.4 (114)	20.5 (191)	14.4 (1,765)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,218)	100.0 (701)	100.0 (558)	100.0 (842)	100.0 (968)	100.0 (956)	100.0 (1,574)	100.0 (630)	100.0 (1,313)	100.0 (847)	100.0 (846)	100.0 (919)	100.0 (931)	100.0 (12,303)

ตารางที่ 49 ค่าร้อยละของตัวอย่างเป็นอันดับแรก (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก (ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลก่อนเป็นอันดับแรก)

หน่วยบริการที่คาดว่าจะต้องไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อนเป็นอันดับแรก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
หน่วยบริการ ตามที่จะไปใช้บัตรฯ ลำดับที่ 1	60.7 (733)	59.1 (414)	51.9 (289)	60.5 (505)	61.6 (596)	66.5 (636)	61.6 (962)	62.9 (395)	74.7 (976)	77.4 (652)	52.1 (438)	58.1 (535)	64.7 (603)	63.1 (7,794)
หน่วยบริการ ตามที่จะไปใช้บัตรฯ ลำดับที่ 2	24.1 (291)	11.6 (81)	20.1 (112)	12.0 (100)	26.6 (257)	17.8 (171)	12.7 (199)	12.7 (80)	7.5 (98)	16.4 (138)	28.5 (239)	18.1 (167)	11.9 (111)	16.7 (2,044)
หน่วยบริการ ที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ก่อนลำดับที่หน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 1	4.8 (58)	18.1 (127)	15.1 (84)	12.5 (104)	5.0 (48)	6.3 (60)	16.8 (262)	17.6 (111)	8.5 (111)	3.0 (25)	11.9 (100)	17.1 (157)	6.2 (58)	10.6 (1,305)
ที่หน่วยบริการใดก็ได้	7.3 (88)	3.3 (23)	6.1 (34)	6.0 (50)	2.2 (21)	3.6 (34)	3.6 (56)	3.0 (19)	4.7 (62)	2.5 (21)	2.9 (24)	4.7 (43)	2.7 (25)	4.1 (500)
ไม่ทราบ	3.1 (38)	7.9 (55)	6.8 (38)	9.0 (75)	4.6 (44)	5.8 (56)	5.3 (83)	3.8 (24)	4.6 (60)	0.7 (6)	4.6 (39)	2.0 (18)	14.5 (135)	5.5 (671)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,208)</b>	<b>100.0 (700)</b>	<b>100.0 (557)</b>	<b>100.0 (834)</b>	<b>100.0 (966)</b>	<b>100.0 (957)</b>	<b>100.0 (1,562)</b>	<b>100.0 (629)</b>	<b>100.0 (1,307)</b>	<b>100.0 (842)</b>	<b>100.0 (840)</b>	<b>100.0 (920)</b>	<b>100.0 (932)</b>	<b>100.0 (12,254)</b>

ตารางที่ 50 คำร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ตนเองสามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่”  
(จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

คิดว่าตนเองขอเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้หรือไม่	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คิดว่าได้	22.1 (266)	18.1 (127)	23.8 (133)	29.5 (249)	19.3 (187)	22.5 (216)	33.3 (524)	25.4 (160)	24.7 (326)	15.8 (194)	18.5 (157)	15.0 (138)	32.1 (239)	23.7 (2,916)
คิดว่าไม่ได้	35.9 (431)	31.6 (222)	38.4 (214)	29.0 (245)	39.6 (383)	43.0 (412)	17.8 (279)	18.7 (118)	25.0 (329)	50.8 (430)	50.9 (432)	29.6 (273)	29.8 (277)	32.9 (4,045)
ไม่ทราบ	42.0 (605)	50.3 (353)	37.8 (211)	41.5 (350)	41.1 (397)	34.5 (331)	48.9 (768)	55.9 (352)	50.3 (662)	33.4 (283)	30.6 (260)	55.4 (510)	38.1 (354)	43.4 (5,336)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,202)</b>	<b>100.0 (702)</b>	<b>100.0 (558)</b>	<b>100.0 (844)</b>	<b>100.0 (967)</b>	<b>100.0 (959)</b>	<b>100.0 (1,571)</b>	<b>100.0 (630)</b>	<b>100.0 (1,317)</b>	<b>100.0 (847)</b>	<b>100.0 (849)</b>	<b>100.0 (921)</b>	<b>100.0 (930)</b>	<b>100.0 (12,297)</b>

ตารางที่ 51 คำร้อยละของตัวอย่างที่จะจำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี (เฉพาะ  
ตัวอย่างที่คิดว่าสามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

จำนวนครั้งที่สามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	40.5 (83)	60.7 (68)	58.8 (70)	40.4 (69)	34.0 (51)	38.9 (72)	54.4 (236)	42.1 (61)	53.7 (142)	37.8 (45)	36.3 (48)	44.4 (59)	40.2 (88)	45.7 (1,092)
1 ครั้ง/ปี	43.4 (89)	26.8 (30)	29.4 (35)	45.6 (78)	53.3 (80)	41.1 (76)	30.9 (134)	38.6 (56)	33.0 (87)	33.6 (40)	43.2 (57)	33.0 (44)	36.5 (80)	37.1 (886)
2 ครั้ง/ปี	16.1 (33)	12.5 (14)	11.8 (14)	14.0 (24)	12.7 (19)	20.0 (37)	14.7 (64)	19.3 (28)	13.3 (35)	28.6 (34)	20.5 (27)	22.6 (30)	23.3 (51)	17.2 (410)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (205)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (119)</b>	<b>100.0 (171)</b>	<b>100.0 (150)</b>	<b>100.0 (185)</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (145)</b>	<b>100.0 (264)</b>	<b>100.0 (119)</b>	<b>100.0 (132)</b>	<b>100.0 (133)</b>	<b>100.0 (219)</b>	<b>100.0 (2,388)</b>



ตารางที่ 52 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) การเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเริ่มการพยาบาลทางโทรศัพท์ สถานด่วน โทร. 1669	53.7 (646)	66.2 (333)	68.8 (308)	62.6 (518)	67.4 (652)	55.1 (528)	78.9 (1237)	61.9 (391)	65.0 (821)	77.4 (656)	41.8 (260)	66.6 (612)	40.3 (376)	62.8 (7,338)
2) ในการเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถติดต่อรับบริการพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตรฯ	55.5 (672)	66.3 (378)	62.9 (309)	67.2 (561)	65.4 (633)	59.5 (571)	53.8 (841)	40.0 (253)	57.1 (732)	49.5 (419)	56.8 (407)	73.8 (680)	53.2 (496)	58.3 (6,952)
3) การเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเรียกพยาบาล รับส่ง เพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	46.0 (657)	60.8 (301)	58.6 (263)	50.8 (422)	62.1 (601)	49.9 (479)	61.1 (943)	52.9 (333)	62.3 (782)	63.8 (540)	35.0 (223)	66.7 (613)	36.1 (338)	54.8 (6,395)

ตารางที่ 53 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) การตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การรับน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะ เป็นต้น	93.7 (1,140)	96.5 (626)	94.9 (503)	93.2 (782)	93.2 (899)	85.1 (819)	94.1 (1,490)	95.9 (605)	91.8 (1,211)	95.2 (806)	93.4 (751)	96.6 (890)	86.0 (803)	92.8 (11,315)
2) การรับสิทธิมีจดทะเบียนครอบครัว เอกสม ทัศนศึกษา	85.6 (1,036)	94.7 (605)	92.5 (479)	90.3 (753)	92.1 (889)	83.7 (804)	91.6 (1,432)	94.1 (595)	89.1 (1,168)	93.5 (792)	92.5 (713)	95.8 (882)	82.2 (766)	90.2 (10,914)
3) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์	80.9 (977)	95.0 (594)	92.8 (480)	89.8 (743)	92.7 (895)	82.7 (795)	91.1 (1,428)	95.7 (605)	88.8 (1,162)	93.3 (789)	92.4 (691)	95.4 (879)	81.3 (760)	89.5 (10,798)
4) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด	80.3 (969)	94.1 (585)	93.2 (480)	86.0 (714)	92.2 (890)	82.4 (791)	90.2 (1,416)	93.4 (590)	87.6 (1,142)	91.5 (773)	91.7 (687)	95.4 (879)	79.3 (741)	88.4 (10,657)
5) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด สัตยคุมกำเนิดของอนามัย ทั่วมุม	76.7 (927)	93.1 (576)	91.4 (469)	85.9 (709)	89.6 (864)	79.9 (768)	87.6 (1,369)	89.5 (565)	85.3 (1,111)	92.1 (780)	88.4 (657)	93.3 (857)	77.3 (720)	86.2 (10,372)
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก	79.5 (861)	93.5 (578)	90.0 (460)	81.5 (676)	91.5 (884)	77.6 (746)	88.6 (1,385)	93.5 (591)	84.6 (1,099)	90.9 (770)	88.8 (653)	92.3 (850)	73.3 (695)	86.0 (10,338)

ตารางที่ 54 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการเกี่ยวกับคุณภาพของปากและฟันที่คิดว่าสามารถใช้สถิติทดสอบกันแล้วคุณภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การบริการสุขภาพของปากและฟัน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สุโขทัย	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) การถอนฟัน	84.1 (1018)	93.9 (602)	93.6 (482)	85.7 (717)	92.6 (896)	78.8 (758)	90.1 (1,417)	91.8 (580)	86.6 (1,135)	92.0 (778)	88.4 (702)	92.0 (847)	75.2 (701)	87.6 (10,633)
2) การตรวจสุขภาพของปากและบริเวณคอไธด์เสริมในเด็ก	81.7 (888)	93.6 (599)	91.7 (466)	84.8 (706)	91.4 (886)	80.7 (776)	91.7 (1,443)	94.6 (588)	87.7 (1,141)	92.1 (779)	85.9 (670)	92.0 (847)	74.9 (689)	87.5 (10,589)
3) การอุดทั้งฟัน	77.2 (934)	93.1 (595)	90.4 (462)	79.5 (666)	90.5 (875)	78.3 (753)	89.6 (1,409)	91.5 (578)	84.2 (1,100)	92.1 (779)	86.0 (681)	89.8 (827)	71.3 (666)	85.1 (10,325)
4) การอุดฟัน	78.8 (954)	93.4 (588)	92.4 (474)	79.7 (688)	89.9 (870)	78.5 (755)	88.9 (1,398)	89.2 (564)	83.1 (1,087)	91.5 (774)	85.6 (677)	89.6 (825)	72.3 (675)	85.0 (10,319)
5) การทำฟันปลอมฐานพลาสติกในคนไข้สูงอายุ	60.2 (725)	81.7 (488)	76.6 (379)	60.5 (500)	84.3 (816)	61.3 (588)	72.9 (1,126)	68.6 (433)	64.0 (811)	64.8 (548)	64.4 (476)	73.2 (673)	63.7 (593)	68.4 (8,156)

**ตารางที่ 55** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการดูแลสุขภาพโรคค่าใช้จ่ายสูงที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

การบริการดูแลสุขภาพโรคค่าใช้จ่ายสูง	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ฟันตัดตัวถาวรจาก	68.9 (832)	74.5 (366)	71.6 (313)	58.3 (483)	57.5 (556)	56.9 (543)	67.9 (1060)	71.8 (454)	57.6 (697)	45.3 (383)	49.3 (308)	47.2 (435)	58.3 (541)	60.1 (6,971)
2) มะเร็ง	64.2 (774)	72.7 (354)	61.5 (264)	49.0 (403)	52.5 (507)	50.2 (478)	62.5 (971)	61.7 (390)	54.9 (669)	43.0 (364)	41.2 (247)	37.6 (346)	50.2 (466)	53.9 (6,233)
3) ยาต้านไวรัสเอดส์	59.6 (716)	69.5 (314)	54.6 (227)	43.9 (358)	48.8 (471)	47.2 (450)	60.0 (921)	59.9 (378)	50.1 (600)	35.3 (299)	32.7 (186)	35.4 (328)	41.6 (387)	49.3 (5,633)
4) ผ่าตัดหัวใจ	49.3 (592)	68.9 (324)	54.7 (226)	46.3 (384)	50.7 (490)	49.8 (475)	51.1 (786)	47.6 (301)	42.9 (507)	38.4 (325)	39.8 (239)	36.9 (330)	52.4 (487)	47.6 (5,466)
5) การล้างไต	47.4 (569)	67.2 (320)	51.7 (216)	38.9 (321)	47.5 (459)	44.7 (428)	58.6 (910)	55.6 (351)	46.0 (549)	35.9 (304)	29.3 (172)	33.4 (308)	45.4 (423)	46.3 (5,328)
6) ผ่าตัดตนเอง	45.8 (548)	66.4 (306)	51.2 (214)	40.5 (394)	48.0 (464)	46.9 (447)	47.7 (733)	49.3 (311)	40.9 (479)	34.5 (292)	34.2 (198)	33.9 (312)	46.4 (431)	44.3 (5,069)

ตารางที่ 56 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่คิดว่า “ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถ้าได้รับความเสียหายจากบริการรักษาพยาบาลสามารถขอ  
 รัฐบาลชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้หรือไม่” (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ถ้าได้รับความเสียหายจากบริการรักษาพยาบาล สามารถขอรัฐบาลชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้หรือไม่	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คิดว่าได้	26.4 (322)	19.4 (136)	24.4 (136)	29.8 (252)	23.0 (223)	41.0 (396)	33.9 (535)	28.4 (179)	24.9 (328)	26.1 (221)	19.6 (167)	27.2 (251)	30.5 (296)	27.8 (3,432)
คิดว่าไม่ได้	25.9 (315)	26.3 (185)	27.8 (155)	30.0 (253)	28.2 (273)	26.5 (255)	22.9 (362)	27.6 (174)	22.6 (299)	26.8 (227)	39.2 (332)	26.0 (239)	20.8 (195)	26.5 (3,264)
ไม่ทราบ	47.7 (582)	54.3 (382)	47.8 (286)	40.2 (339)	48.8 (473)	32.5 (313)	43.2 (681)	44.0 (277)	52.5 (694)	47.1 (399)	41.2 (349)	46.8 (431)	48.7 (457)	45.7 (5,643)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,219)	100.0 (703)	100.0 (557)	100.0 (844)	100.0 (969)	100.0 (964)	100.0 (1,578)	100.0 (630)	100.0 (1,321)	100.0 (847)	100.0 (848)	100.0 (921)	100.0 (938)	100.0 (12,339)

ตารางที่ 57 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์หากต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับ  
 สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการ โทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือต้องการร้องเรียน เกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ระบุที่ทราบที่สามารถติดต่อทางแอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1330	13.0 (158)	11.0 (77)	13.4 (75)	18.5 (156)	9.9 (96)	10.4 (100)	16.3 (257)	14.9 (94)	17.3 (229)	9.4 (80)	11.0 (93)	13.1 (121)	18.8 (176)	13.9 (1,712)
2) ระบุที่ทราบที่สามารถติดต่อทางแอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1111	11.3 (137)	9.3 (65)	11.8 (66)	14.8 (124)	8.1 (78)	9.4 (91)	14.4 (227)	8.3 (52)	15.2 (200)	7.8 (66)	7.5 (64)	12.5 (115)	14.7 (138)	11.6 (1,423)

ตารางที่ 58 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดที่จะเรียนหากมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การคิดที่จะเรียนหากมีปัญหากับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	พม	ภาพรวม
ไม่คิดจะเรียน	14.9 (181)	19.5 (137)	19.4 (108)	20.1 (170)	16.5 (160)	28.8 (278)	17.1 (269)	22.8 (144)	21.6 (285)	17.0 (144)	25.6 (217)	11.0 (101)	20.5 (192)	19.3 (2,386)
คิดจะเรียน	29.2 (355)	19.7 (138)	22.4 (125)	26.0 (220)	11.6 (112)	32.5 (313)	36.0 (569)	32.0 (202)	17.8 (235)	27.6 (233)	22.3 (189)	10.1 (93)	27.0 (252)	24.6 (3,036)
ไม่แน่ใจ	56.0 (681)	60.8 (427)	58.2 (325)	53.9 (456)	71.9 (697)	38.7 (373)	46.9 (741)	45.2 (285)	60.6 (801)	55.4 (469)	52.1 (442)	78.9 (727)	52.5 (491)	56.1 (6,915)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,217)	100.0 (702)	100.0 (558)	100.0 (846)	100.0 (969)	100.0 (964)	100.0 (1,579)	100.0 (631)	100.0 (1,321)	100.0 (846)	100.0 (848)	100.0 (921)	100.0 (935)	100.0 (12,337)

ตารางที่ 59 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตาม  
สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยร้องเรียนปัญหา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	พม	ภาพรวม
ไม่เคยร้องเรียน	98.8 (1,200)	98.9 (683)	98.6 (549)	98.3 (829)	99.3 (961)	98.7 (957)	98.7 (1,557)	97.8 (615)	98.4 (1,298)	99.5 (842)	99.1 (840)	98.1 (912)	97.6 (909)	98.8 (12,162)
เคยร้องเรียน	1.2 (15)	1.1 (8)	1.4 (8)	1.7 (14)	0.7 (7)	0.3 (3)	1.3 (20)	2.2 (14)	1.6 (21)	0.5 (4)	0.9 (8)	0.9 (8)	2.4 (22)	1.2 (152)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,215)	100.0 (701)	100.0 (557)	100.0 (843)	100.0 (968)	100.0 (960)	100.0 (1,577)	100.0 (629)	100.0 (1,319)	100.0 (846)	100.0 (848)	100.0 (920)	100.0 (931)	100.0 (12,314)

### ตอนที่ 3 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 60 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้บริการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า<sup>๓</sup>ที่สถานพยาบาลในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กม	ภาพรวม
ได้ใช้	53.0 (847)	43.8 (308)	42.8 (239)	46.2 (391)	43.1 (418)	36.1 (348)	45.0 (710)	50.2 (317)	49.1 (849)	44.3 (375)	40.3 (342)	44.6 (411)	35.2 (330)	44.4 (5,485)
ไม่ได้ใช้	47.0 (573)	56.2 (395)	57.2 (319)	53.8 (455)	56.9 (552)	63.9 (617)	55.0 (869)	49.8 (315)	50.9 (672)	55.7 (472)	59.7 (507)	55.4 (510)	64.8 (607)	55.6 (6,883)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,220)</b>	<b>100.0 (703)</b>	<b>100.0 (558)</b>	<b>100.0 (846)</b>	<b>100.0 (970)</b>	<b>100.0 (965)</b>	<b>100.0 (1,579)</b>	<b>100.0 (632)</b>	<b>100.0 (1,321)</b>	<b>100.0 (847)</b>	<b>100.0 (849)</b>	<b>100.0 (921)</b>	<b>100.0 (937)</b>	<b>100.0 (12,348)</b>

ตารางที่ 61 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการที่สถานพยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า<sup>๓</sup>ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยใช้บริการที่สถานพยาบาลโดยไม่ใช้บัตรหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กม	ภาพรวม
เคย	16.9 (203)	10.0 (70)	14.5 (81)	18.0 (151)	9.0 (87)	12.7 (122)	18.9 (297)	14.0 (88)	12.7 (167)	7.6 (64)	16.3 (138)	10.2 (94)	14.6 (136)	13.8 (1,698)
ไม่เคย	83.1 (1,001)	90.0 (630)	85.5 (477)	82.0 (689)	91.0 (883)	87.3 (842)	81.1 (1,278)	86.0 (542)	87.3 (1,153)	92.4 (782)	83.7 (710)	89.8 (825)	85.4 (798)	86.2 (10,610)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,204)</b>	<b>100.0 (700)</b>	<b>100.0 (558)</b>	<b>100.0 (840)</b>	<b>100.0 (970)</b>	<b>100.0 (964)</b>	<b>100.0 (1,575)</b>	<b>100.0 (630)</b>	<b>100.0 (1,320)</b>	<b>100.0 (846)</b>	<b>100.0 (848)</b>	<b>100.0 (919)</b>	<b>100.0 (934)</b>	<b>100.0 (12,308)</b>

ตารางที่ 62 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

เหตุผลที่ไม่ได้ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไปใช้สถานพยาบาลี่สะดวกกว่า	41.9 (85)	51.4 (36)	35.8 (29)	31.8 (48)	52.9 (46)	54.1 (66)	65.0 (193)	70.5 (62)	37.1 (62)	34.4 (22)	20.3 (28)	35.1 (33)	25.0 (34)	43.8 (744)
รอคิวนาน	49.3 (100)	51.4 (36)	51.9 (42)	42.4 (64)	41.4 (36)	41.0 (50)	48.8 (145)	43.2 (38)	32.9 (55)	29.7 (19)	44.9 (62)	48.9 (46)	30.1 (41)	43.2 (734)
กลัวว่าจะได้รับการรักษาที่รับยาไม่ดี	30.0 (61)	17.1 (12)	21.0 (17)	37.1 (56)	31.0 (27)	36.1 (44)	24.2 (72)	22.7 (20)	20.4 (34)	28.1 (18)	36.2 (50)	38.3 (36)	35.3 (48)	29.2 (495)
กลัวได้รับการรักษาไม่ดี	19.2 (39)	17.1 (12)	13.6 (11)	28.1 (44)	24.1 (21)	31.1 (38)	23.6 (70)	14.8 (13)	26.3 (44)	18.8 (12)	21.7 (30)	28.7 (27)	29.4 (40)	23.6 (401)
ไม่ได้มีความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่	14.3 (29)	12.9 (9)	8.6 (7)	19.2 (29)	8.0 (7)	23.0 (28)	13.1 (39)	14.8 (13)	10.2 (17)	10.9 (7)	29.0 (40)	9.6 (9)	30.1 (41)	16.2 (275)
มีปัญหาเรื่องเอกสารหลักฐาน	4.9 (10)	15.7 (11)	3.7 (3)	11.9 (18)	4.6 (4)	11.5 (14)	9.4 (28)	8.0 (7)	13.2 (22)	12.5 (8)	15.9 (22)	11.7 (11)	5.1 (7)	9.7 (165)
โรงพยาบาลเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้สิทธิ	3.4 (7)	4.3 (3)	6.2 (5)	6.0 (9)	2.3 (2)	4.9 (6)	6.7 (20)	2.3 (2)	5.4 (9)	3.1 (2)	2.9 (4)	3.2 (3)	8.1 (11)	4.9 (83)
เหตุผลอื่นๆ เช่น	2.5 (5)	5.7 (4)	3.7 (3)	2.0 (3)	1.1 (1)	4.1 (5)	1.0 (3)	1.1 (1)	2.4 (4)	-	-	-	2.2 (3)	1.9 (32)



ตารางที่ 63 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	เต็มใจใหม่	ทึ่งพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลัดคนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คุณภาพการบริการของแพทย์ พอใจ	80.5 (655)	84.2 (304)	75.4 (260)	65.6 (359)	71.3 (485)	63.0 (293)	76.6 (722)	77.3 (313)	74.3 (589)	72.9 (320)	52.7 (249)	49.0 (261)	55.5 (198)	70.0 (4,988)
	12.2 (96)	12.2 (44)	17.7 (61)	21.8 (119)	21.3 (145)	24.3 (113)	16.2 (153)	14.8 (60)	18.4 (146)	18.2 (80)	28.1 (133)	42.7 (227)	31.2 (111)	20.9 (1,488)
	5.1 (40)	3.3 (12)	4.9 (17)	6.4 (35)	4.3 (29)	8.0 (37)	4.8 (45)	4.2 (17)	5.1 (40)	3.9 (17)	15.4 (73)	6.0 (32)	7.9 (28)	5.9 (422)
	1.4 (11)	0.3 (1)	1.7 (6)	1.8 (10)	1.3 (9)	3.0 (14)	1.8 (17)	1.7 (7)	0.8 (6)	3.2 (14)	2.3 (11)	2.1 (11)	3.4 (12)	1.8 (129)
	0.8 (6)	-	0.3 (1)	4.4 (24)	1.8 (12)	1.7 (8)	0.6 (6)	2.0 (8)	1.4 (11)	1.8 (8)	1.5 (7)	0.2 (1)	2.0 (7)	1.3 (99)
	<b>100.0 (788)</b>	<b>100.0 (361)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (547)</b>	<b>100.0 (680)</b>	<b>100.0 (465)</b>	<b>100.0 (943)</b>	<b>100.0 (405)</b>	<b>100.0 (792)</b>	<b>100.0 (439)</b>	<b>100.0 (473)</b>	<b>100.0 (532)</b>	<b>100.0 (356)</b>	<b>100.0 (7,126)</b>
คุณภาพการบริการของพยาบาล พอใจ	77.0 (608)	78.3 (283)	64.1 (221)	58.0 (317)	67.7 (460)	58.6 (273)	69.1 (651)	68.3 (276)	67.0 (530)	68.3 (300)	43.0 (203)	46.1 (245)	52.1 (195)	63.9 (4,552)
	13.6 (108)	15.0 (54)	25.8 (89)	26.0 (142)	23.0 (156)	28.9 (125)	19.8 (187)	17.6 (71)	23.5 (186)	19.4 (85)	30.5 (144)	43.2 (230)	30.7 (109)	23.7 (1,686)
	6.1 (48)	5.3 (19)	7.8 (27)	8.5 (47)	6.2 (42)	9.5 (44)	7.8 (74)	9.4 (38)	6.6 (52)	8.0 (35)	21.2 (100)	7.9 (42)	11.0 (39)	8.5 (607)
	2.3 (18)	0.8 (3)	1.7 (6)	3.5 (19)	1.5 (10)	3.7 (17)	2.8 (26)	3.2 (13)	1.5 (12)	3.2 (14)	3.8 (18)	2.4 (13)	4.2 (15)	2.6 (184)
	1.0 (8)	0.6 (2)	0.6 (2)	4.0 (22)	1.6 (11)	1.3 (6)	0.5 (5)	1.5 (6)	1.4 (11)	1.1 (5)	1.5 (7)	0.4 (2)	2.0 (7)	1.3 (94)
	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (361)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (547)</b>	<b>100.0 (679)</b>	<b>100.0 (465)</b>	<b>100.0 (943)</b>	<b>100.0 (404)</b>	<b>100.0 (791)</b>	<b>100.0 (439)</b>	<b>100.0 (472)</b>	<b>100.0 (532)</b>	<b>100.0 (355)</b>	<b>100.0 (7,123)</b>

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการมีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	เต็มใจใหม่	พินิจพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลัดคนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	74.9 (591)	77.3 (277)	62.7 (216)	56.7 (308)	66.3 (450)	56.2 (261)	68.0 (639)	66.8 (288)	65.7 (520)	69.2 (304)	41.8 (197)	48.8 (172)	62.7 (4,453)
	16.2 (128)	17.9 (64)	30.7 (106)	26.8 (146)	25.7 (174)	28.8 (134)	21.6 (203)	22.1 (89)	22.8 (180)	20.5 (90)	32.9 (155)	32.6 (115)	25.5 (1,812)
	5.1 (40)	4.5 (16)	4.6 (16)	8.6 (47)	5.2 (35)	9.2 (43)	7.0 (66)	7.7 (31)	5.8 (46)	4.8 (21)	18.9 (89)	11.3 (40)	7.4 (525)
	2.4 (19)	0.3 (1)	1.4 (5)	3.5 (19)	0.7 (5)	3.9 (18)	1.8 (17)	1.2 (5)	2.5 (20)	3.2 (14)	4.5 (21)	2.3 (11)	3.1 (167)
	1.4 (11)	-	0.6 (2)	4.4 (24)	2.1 (14)	1.9 (9)	1.6 (15)	2.2 (9)	3.2 (25)	2.3 (10)	1.9 (9)	1.3 (7)	4.2 (15)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (789)	100.0 (368)	100.0 (345)	100.0 (544)	100.0 (678)	100.0 (465)	100.0 (940)	100.0 (402)	100.0 (791)	100.0 (439)	100.0 (532)(353)	100.0 (7,107)	100.0
คุณภาพการบริการด้านยา	74.5 (588)	70.6 (254)	55.9 (193)	57.5 (312)	59.4 (404)	52.5 (244)	69.0 (651)	66.3 (265)	65.6 (518)	64.7 (284)	40.4 (190)	51.8 (194)	60.7 (4,321)
	15.5 (122)	19.4 (70)	31.3 (108)	22.6 (123)	31.0 (211)	27.5 (128)	19.8 (188)	23.2 (94)	24.9 (197)	18.9 (83)	33.0 (155)	30.7 (109)	25.2 (1,796)
	6.6 (52)	7.5 (27)	9.3 (32)	11.6 (63)	6.3 (43)	12.5 (58)	6.9 (65)	7.6 (31)	7.6 (60)	11.4 (50)	16.6 (78)	12.7 (45)	9.4 (671)
	2.4 (19)	1.9 (7)	3.5 (12)	5.0 (27)	1.8 (12)	5.6 (26)	2.8 (26)	3.2 (13)	2.9 (7)	3.9 (17)	7.7 (36)	3.6 (19)	3.3 (233)
	1.0 (8)	0.6 (2)	-	3.3 (18)	1.5 (10)	1.9 (9)	1.5 (14)	0.7 (3)	1.0 (8)	1.1 (5)	2.3 (11)	0.8 (4)	1.4 (5)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (789)	100.0 (360)	100.0 (345)	100.0 (543)	100.0 (680)	100.0 (465)	100.0 (944)	100.0 (406)	100.0 (790)	100.0 (439)	100.0 (532)	100.0 (355)	100.0 (7,118)

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่เป็นสิทธิพิเศษ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม	
คุณภาพการบริการด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์	พอใจ	76.1 (600)	71.9 (259)	57.2 (197)	57.0 (310)	64.3 (437)	52.3 (243)	67.4 (635)	64.5 (509)	70.2 (308)	41.0 (194)	46.5 (247)	52.7 (187)	61.4 (4,366)	
	ค่อนข้างพอใจ	14.6 (115)	20.6 (74)	33.3 (115)	28.1 (153)	29.1 (198)	30.8 (143)	23.0 (217)	24.8 (100)	27.3 (216)	19.2 (94)	35.2 (166)	44.2 (235)	31.8 (113)	27.1 (1,929)
	ไม่ค่อยพอใจ	5.6 (44)	5.6 (20)	6.1 (21)	8.3 (45)	3.5 (24)	10.5 (49)	6.5 (61)	6.5 (61)	10.6 (46)	7.1 (31)	18.0 (85)	6.2 (33)	10.4 (37)	7.6 (539)
	ไม่พอใจ	1.8 (14)	-	1.4 (5)	2.0 (11)	1.0 (7)	3.2 (15)	1.3 (12)	2.2 (9)	5 (4)	2.1 (9)	3.0 (14)	2.3 (12)	3.1 (11)	1.7 (123)
	ไม่มีความเห็น	1.9 (7)	1.9 (7)	2.0 (25)	4.6 (14)	2.1 (15)	3.2 (17)	1.83 (12)	1.9 (15)	1.4 (6)	2.8 (13)	0.8 (4)	2.0 (7)	2.2 (157)	(15)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (788)</b>	<b>100.0 (360)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (544)</b>	<b>100.0 (680)</b>	<b>100.0 (465)</b>	<b>100.0 (942)</b>	<b>100.0 (1000)</b>	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (438)</b>	<b>100.0 (472)</b>	<b>100.0 (531)</b>	<b>100.0 (355)</b>	<b>100.0 (7,114)</b>
	ความสะดวกในการใช้บริการสถานพยาบาล	พอใจ	71.5 (566)	72.8 (262)	62.9 (217)	54.5 (296)	70.7 (481)	54.1 (251)	65.7 (619)	64.7 (511)	71.2 (313)	44.0 (208)	48.1 (256)	49.8 (177)	62.3 (4,438)
		ค่อนข้างพอใจ	15.6 (123)	22.2 (80)	26.4 (91)	30.4 (165)	22.5 (153)	30.4 (141)	23.2 (219)	16.7 (68)	24.7 (195)	19.4 (85)	43.6 (232)	30.9 (110)	25.3 (1,802)
		ไม่ค่อยพอใจ	8.4 (66)	4.4 (16)	8.7 (30)	7.7 (42)	5.0 (34)	10.8 (50)	8.5 (80)	8.5 (80)	9.6 (61)	6.6 (29)	21.6 (102)	5.5 (29)	14.0 (628)
		ไม่พอใจ	3.7 (29)	0.6 (2)	2.0 (7)	5.0 (27)	0.9 (6)	3.4 (16)	2.0 (19)	2.0 (15)	3.7 (12)	2.1 (9)	3.4 (16)	2.6 (14)	3.9 (14)
ไม่มีความเห็น		0.8 (6)	-	-	2.4 (13)	0.9 (6)	1.3 (6)	0.6 (6)	0.7 (3)	1.4 (11)	0.7 (3)	1.5 (7)	0.2 (1)	1.4 (5)	0.9 (67)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (360)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (543)</b>	<b>100.0 (680)</b>	<b>100.0 (464)</b>	<b>100.0 (943)</b>	<b>100.0 (1000)</b>	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (439)</b>	<b>100.0 (473)</b>	<b>100.0 (532)</b>	<b>100.0 (356)</b>	<b>100.0 (7,121)</b>

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ไปใช้บริการ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	เต็มใจ	พินิจ/โลภ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
การกำหนดคิวตรวจไม่มารับบริการที่สถานพยาบาล	75.7 (598)	69.2 (249)	63.1 (217)	54.3 (295)	70.6 (479)	48.8 (227)	59.7 (563)	69.9 (283)	60.2 (476)	74.2 (325)	47.7 (254)	49.9 (177)	60.9 (4,332)
ค่อนข้างพอใจ	12.2 (96)	24.4 (88)	27.0 (93)	29.4 (160)	22.6 (153)	32.9 (153)	23.7 (223)	18.3 (74)	28.6 (226)	17.1 (75)	43.8 (233)	31.5 (112)	25.5 (1,813)
ไม่ค่อยพอใจ	5.1 (40)	5.0 (18)	7.0 (24)	8.8 (48)	3.7 (25)	12.3 (57)	11.2 (105)	8.1 (33)	7.6 (60)	4.8 (21)	22.2 (105)	12.4 (44)	8.6 (612)
ไม่พอใจ	2.3 (18)	3 (1)	2.6 (9)	4.2 (23)	1.3 (9)	4.3 (20)	4.5 (42)	2.5 (10)	2.0 (16)	3.2 (14)	9.3 (44)	4.2 (15)	3.3 (232)
ไม่มีความเห็น	4.7 (37)	1.1 (4)	0.3 (1)	3.3 (18)	1.8 (12)	1.7 (8)	0.9 (8)	1.2 (5)	1.6 (13)	0.7 (3)	1.7 (8)	2.0 (7)	1.7 (126)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (360)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (544)</b>	<b>100.0 (678)</b>	<b>100.0 (465)</b>	<b>100.0 (941)</b>	<b>100.0 (405)</b>	<b>100.0 (791)</b>	<b>100.0 (438)</b>	<b>100.0 (532)</b>	<b>100.0 (355)</b>	<b>100.0 (7,115)</b>
ความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล	82.9 (655)	71.9 (259)	69.5 (240)	62.9 (343)	74.6 (507)	61.6 (285)	75.4 (711)	72.9 (286)	66.1 (522)	77.7 (341)	56.6 (301)	51.0 (181)	68.6 (4,881)
ค่อนข้างพอใจ	11.1 (87)	21.2 (76)	26.1 (90)	28.9 (146)	21.1 (143)	28.7 (133)	17.0 (160)	16.5 (67)	23.2 (183)	13.0 (57)	37.4 (199)	34.6 (123)	22.7 (1,617)
ไม่ค่อยพอใจ	3.9 (31)	5.8 (21)	3.8 (13)	7.3 (40)	3.1 (21)	6.0 (28)	5.3 (50)	7.1 (29)	6.8 (54)	5.7 (25)	13.8 (65)	9.6 (34)	6.1 (434)
ไม่พอใจ	1.5 (12)	1.1 (4)	0.6 (2)	0.9 (5)	0.3 (2)	2.8 (13)	1.6 (15)	3.0 (12)	2.3 (18)	2.5 (11)	0.4 (9)	1.7 (11)	1.6 (116)
ไม่มีความเห็น	0.6 (5)	-	-	2.0 (11)	0.9 (6)	0.9 (4)	0.7 (7)	0.5 (2)	1.6 (13)	1.1 (5)	2.3 (11)	1.7 (6)	1.0 (70)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (360)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (545)</b>	<b>100.0 (679)</b>	<b>100.0 (463)</b>	<b>100.0 (943)</b>	<b>100.0 (406)</b>	<b>100.0 (790)</b>	<b>100.0 (439)</b>	<b>100.0 (532)</b>	<b>100.0 (355)</b>	<b>100.0 (7,118)</b>

ตารางที่ 63 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลที่เป็นผู้ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็นการบริการ	เชิงใหม่	พิเศษโกลด์	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลัดดาพร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ผลการรักษา														
พอใจ	79.1 (621)	72.7 (262)	62.3 (215)	60.8 (322)	70.0 (475)	54.3 (252)	70.8 (667)	70.6 (288)	69.6 (549)	70.8 (309)	38.9 (181)	48.4 (257)	50.3 (177)	64.6 (4583)
ค่อนข้างพอใจ	13.2 (104)	23.1 (83)	29.0 (100)	28.1 (153)	23.9 (162)	30.5 (141)	21.7 (205)	19.3 (78)	21.7 (171)	19.2 (94)	38.7 (180)	42.2 (224)	33.2 (117)	25.4 (1802)
ไม่ค่อยพอใจ	5.0 (39)	3.9 (14)	6.7 (23)	6.1 (33)	2.7 (18)	10.4 (48)	5.6 (53)	7.4 (30)	6.7 (53)	6.4 (28)	16.6 (77)	6.0 (32)	12.5 (44)	6.9 (492)
ไม่พอใจ	1.8 (14)	-	2.0 (7)	2.6 (14)	1.3 (9)	3.9 (18)	1.1 (10)	1.7 (7)	0.9 (7)	2.5 (11)	2.8 (13)	3.2 (17)	2.3 (8)	1.9 (135)
ไม่มีความเห็น	0.9 (7)	0.3 (1)	-	2.4 (13)	2.1 (14)	0.9 (4)	0.8 (8)	1.0 (4)	1.1 (9)	1.1 (5)	3.0 (14)	0.2 (1)	1.7 (6)	1.2 (86)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (785)	100.0 (360)	100.0 (345)	100.0 (545)	100.0 (678)	100.0 (463)	100.0 (943)	100.0 (405)	100.0 (789)	100.0 (437)	100.0 (465)	100.0 (531)	100.0 (352)	100.0 (7098)

ตารางที่ 64 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้ในการอธิบายการตรวจ (หลังจากยื่นบัตรจนกระทั่งได้รับการตรวจ) ในการไม่ใช้บริการบัตร  
 หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา)  
 (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ระยะเวลาที่ใช้ในการอธิบายการตรวจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	อุบลราชธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไม่เกิน 30 นาที	48.2 (369)	56.4 (196)	49.0 (164)	44.3 (223)	37.9 (250)	38.3 (179)	42.6 (385)	46.5 (182)	56.5 (244)	33.0 (150)	51.7 (269)	40.5 (136)	45.3 (3,111)
31 นาที - 1 ชั่วโมง	18.7 (143)	24.1 (84)	20.0 (67)	21.7 (109)	22.8 (150)	28.6 (130)	20.0 (181)	23.0 (81)	22.2 (96)	26.0 (118)	23.6 (123)	21.1 (71)	22.3 (1,529)
1 ชั่วโมง 1 นาที - 1 ชั่วโมง 30 นาที	6.4 (49)	4.0 (14)	6.6 (22)	7.2 (36)	10.8 (71)	7.7 (35)	9.6 (87)	5.1 (20)	3.7 (16)	6.8 (31)	7.3 (38)	9.2 (31)	7.4 (508)
1 ชั่วโมง 31 นาที - 2 ชั่วโมง	11.8 (90)	9.5 (33)	10.4 (35)	11.5 (58)	11.8 (78)	11.0 (50)	11.4 (103)	12.3 (48)	9.7 (42)	12.8 (58)	8.6 (45)	11.9 (40)	10.9 (746)
มากกว่า 2 ชั่วโมง	14.9 (114)	6.0 (21)	14.0 (47)	15.3 (77)	16.7 (110)	13.4 (61)	16.4 (148)	15.3 (60)	7.9 (34)	21.4 (97)	8.8 (46)	17.3 (58)	14.1 (973)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (765)</b>	<b>100.0 (348)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (503)</b>	<b>100.0 (659)</b>	<b>100.0 (465)</b>	<b>100.0 (904)</b>	<b>100.0 (391)</b>	<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (454)</b>	<b>100.0 (521)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (6,887)</b>
ค่าเฉลี่ย (mean)	1 ชั่วโมง 10 นาที	53 นาที	1 ชั่วโมง 10 นาที	1 ชั่วโมง 18 นาที	1 ชั่วโมง 20 นาที	1 ชั่วโมง 14 นาที	1 ชั่วโมง 16 นาที	1 ชั่วโมง 14 นาที	1 ชั่วโมง 18 นาที	1 ชั่วโมง 30 นาที	1 ชั่วโมง 100 นาที	1 ชั่วโมง 23 นาที	1 ชั่วโมง 12 นาที
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. มัธยฐาน (median)	66.7 นาที	55.6 นาที	68.1 นาที	78.2 นาที	66.1 นาที	65.1 นาที	69.5 นาที	72.0 นาที	65.8 นาที	76.1 นาที	53.3 นาที	75.4 นาที	67.5 นาที
ฐานนิยม (mode)	45 นาที	30 นาที	40 นาที	60 นาที	60 นาที	60 นาที	60 นาที	45 นาที	30 นาที	60 นาที	30 นาที	60 นาที	60 นาที
	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที	60 นาที	30 นาที	30 นาที	30 นาที

ตารางที่ 65 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา รับผิดชอบถึงที่ยากบอกล่าว (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่างเพียงพอหรือไม่ ในกรณีที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครังล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ความเพียงพอในการรับฟังของแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
เพียงพอ	90.5 (718)	91.7 (331)	88.0 (308)	83.0 (448)	88.3 (609)	79.9 (374)	90.3 (855)	88.8 (363)	90.0 (719)	88.8 (395)	72.9 (345)	91.9 (487)	83.1 (304)	87.4 (6,256)
ไม่เพียงพอ	9.5 (75)	8.3 (30)	11.0 (38)	17.0 (92)	10.7 (73)	20.1 (94)	9.7 (92)	11.2 (46)	10.0 (80)	10.2 (45)	27.1 (128)	8.1 (43)	16.9 (62)	12.6 (898)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (793)	100.0 (361)	100.0 (346)	100.0 (540)	100.0 (682)	100.0 (468)	100.0 (947)	100.0 (409)	100.0 (799)	100.0 (440)	100.0 (473)	100.0 (530)	100.0 (366)	100.0 (7,154)

ตารางที่ 66 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นว่าแพทย์หรือผู้ตรวจรักษา ใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพแก่ตนเองให้เข้าใจได้อย่างชัดเจนหรือไม่ ในกรณีที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ครังล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ความชัดเจนในการอธิบายหรือให้ข้อมูลของแพทย์ หรือผู้ตรวจรักษาสุขภาพ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
เพียงพอ	87.7 (698)	77.6 (281)	80.4 (279)	81.7 (442)	88.6 (607)	78.0 (366)	85.5 (807)	81.9 (334)	87.4 (696)	86.6 (381)	70.5 (332)	90.9 (481)	81.5 (295)	83.9 (5,999)
ไม่เพียงพอ	12.3 (88)	22.4 (81)	19.6 (68)	18.3 (99)	11.4 (78)	22.0 (103)	14.5 (137)	18.1 (74)	12.6 (100)	13.4 (59)	29.5 (139)	9.1 (48)	18.5 (67)	16.1 (1,151)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (796)	100.0 (362)	100.0 (347)	100.0 (541)	100.0 (685)	100.0 (469)	100.0 (944)	100.0 (408)	100.0 (796)	100.0 (440)	100.0 (471)	100.0 (529)	100.0 (362)	100.0 (7,150)

ตารางที่ 67 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การตั้งใจจะใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าหากมีปัญหาล้างป่วยในครั้งต่อไป ที่จะใช้	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไม่ใช้	93.1 (1,127)	92.0 (644)	88.4 (489)	82.0 (681)	94.1 (907)	76.5 (733)	91.7 (1,433)	93.0 (588)	94.4 (1,238)	93.1 (787)	82.0 (694)	95.0 (870)	81.6 (740)	89.3 (10,931)
รวมทั้งสิ้น	6.9 (84)	8.0 (56)	11.6 (64)	18.0 (149)	5.9 (57)	23.5 (225)	8.3 (130)	7.0 (44)	5.6 (73)	6.9 (58)	18.0 (152)	5.0 (46)	18.4 (167)	10.7 (1,305)
	100.0 (1,211)	100.0 (700)	100.0 (553)	100.0 (830)	100.0 (964)	100.0 (958)	100.0 (1,563)	100.0 (632)	100.0 (1,311)	100.0 (845)	100.0 (846)	100.0 (916)	100.0 (907)	100.0 (12,236)

ตารางที่ 68 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือ มาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคย	69.1 (841)	65.7 (462)	63.2 (352)	48.6 (409)	56.7 (550)	37.9 (366)	57.8 (911)	63.4 (401)	48.5 (640)	59.0 (499)	49.4 (419)	60.9 (560)	60.5 (566)	56.6 (6,976)
ไม่เคย	19.8 (241)	23.9 (168)	30.5 (170)	39.0 (328)	25.4 (246)	55.2 (532)	27.8 (438)	23.8 (150)	37.7 (498)	35.7 (302)	44.9 (381)	20.1 (185)	30.2 (283)	31.8 (3,922)
ไม่แน่ใจ	11.1 (135)	10.4 (73)	6.3 (35)	12.4 (104)	17.9 (173)	6.9 (67)	14.4 (227)	12.8 (81)	13.8 (182)	5.3 (45)	5.7 (48)	19.0 (175)	9.3 (87)	11.6 (1,432)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,217)	100.0 (703)	100.0 (557)	100.0 (841)	100.0 (969)	100.0 (965)	100.0 (1,576)	100.0 (632)	100.0 (1,320)	100.0 (846)	100.0 (848)	100.0 (920)	100.0 (936)	100.0 (12,330)



ตารางที่ 69 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียน หรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	พม	ภาพรวม
1 ครั้ง	22.3 (187)	19.8 (91)	15.2 (53)	16.5 (65)	18.3 (96)	32.7 (119)	17.8 (157)	13.6 (53)	30.3 (191)	18.4 (91)	27.6 (114)	15.7 (85)	15.8 (83)	20.3 (1,385)
2 ครั้ง	33.4 (280)	37.9 (174)	34.8 (121)	28.1 (111)	40.1 (210)	41.2 (150)	29.4 (260)	26.3 (103)	35.6 (224)	39.9 (198)	30.5 (126)	32.8 (177)	31.6 (166)	33.8 (2,300)
3 ครั้ง	19.7 (165)	20.5 (94)	24.7 (86)	22.5 (89)	18.5 (97)	15.1 (55)	19.3 (170)	24.0 (94)	17.8 (112)	17.1 (85)	16.0 (66)	18.5 (100)	19.8 (104)	19.4 (1,317)
มากกว่า 3 ครั้ง	24.6 (206)	21.8 (100)	25.3 (88)	32.9 (130)	23.1 (121)	11.0 (40)	33.5 (296)	36.1 (141)	16.3 (103)	24.6 (122)	25.9 (107)	33.0 (178)	32.8 (172)	26.5 (1,804)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (838)</b>	<b>100.0 (459)</b>	<b>100.0 (348)</b>	<b>100.0 (395)</b>	<b>100.0 (524)</b>	<b>100.0 (364)</b>	<b>100.0 (883)</b>	<b>100.0 (391)</b>	<b>100.0 (630)</b>	<b>100.0 (496)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (540)</b>	<b>100.0 (525)</b>	<b>100.0 (6,806)</b>
<b>จำนวนครั้งเฉลี่ย</b>	<b>3.15</b>	<b>3.26</b>	<b>3.44</b>	<b>3.83</b>	<b>3.26</b>	<b>2.25</b>	<b>4.05</b>	<b>4.47</b>	<b>2.78</b>	<b>3.35</b>	<b>3.06</b>	<b>4.01</b>	<b>4.01</b>	<b>3.47</b>

ตารางที่ 70 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุงการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชน  
ของตนเองในรอบ 1 ปีผ่านมา(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่เยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการ ที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคย	63.5 (619)	69.4 (372)	64.7 (251)	47.6 (243)	60.8 (439)	57.0 (242)	54.0 (611)	62.0 (288)	55.3 (455)	65.2 (354)	54.9 (257)	57.0 (420)	34.1 (222)	57.0 (4,783)
ไม่เคย	26.0 (254)	17.4 (93)	27.8 (108)	36.2 (185)	15.8 (114)	31.4 (133)	29.5 (333)	30.5 (147)	27.6 (227)	27.4 (149)	34.8 (163)	20.2 (149)	57.7 (376)	29.0 (2,430)
ไม่แน่ใจ	10.5 (102)	13.2 (71)	7.5 (29)	16.2 (83)	23.4 (169)	11.6 (49)	16.5 (186)	7.5 (36)	17.1 (141)	7.4 (40)	10.3 (48)	22.8 (168)	8.2 (53)	14.0 (1,175)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (975)</b>	<b>100.0 (536)</b>	<b>100.0 (388)</b>	<b>100.0 (511)</b>	<b>100.0 (722)</b>	<b>100.0 (424)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (481)</b>	<b>100.0 (823)</b>	<b>100.0 (543)</b>	<b>100.0 (468)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (650)</b>	<b>100.0 (8,388)</b>

ตารางที่ 71 คำนวณและของตัวอย่างที่จะมีจำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยตัวอย่างที่ 1) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

จำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เพิ่มใหม่	พิชฌุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ชอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1 ครั้ง	29.4 (182)	26.0 (96)	24.0 (59)	17.9 (42)	33.5 (143)	37.2 (90)	31.3 (186)	26.5 (78)	37.2 (166)	28.8 (101)	37.3 (94)	24.6 (100)	34.2 (72)	30.0 (1,409)
2 ครั้ง	38.5 (238)	37.5 (138)	38.2 (94)	34.7 (82)	42.6 (182)	46.7 (113)	29.2 (173)	28.9 (85)	36.8 (164)	45.0 (158)	24.6 (62)	33.4 (138)	28.4 (60)	35.9 (1,685)
3 ครั้ง	17.5 (108)	17.7 (65)	22.8 (56)	18.6 (44)	10.3 (44)	9.9 (24)	14.0 (83)	17.7 (52)	14.6 (65)	12.0 (42)	17.9 (45)	15.7 (64)	13.7 (29)	15.4 (721)
มากกว่า 3 ครั้ง	14.6 (90)	18.8 (69)	15.0 (37)	28.8 (68)	13.6 (58)	6.2 (15)	25.5 (151)	26.9 (79)	11.4 (51)	14.2 (50)	20.2 (51)	26.3 (107)	23.7 (50)	18.7 (876)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (618)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (246)</b>	<b>100.0 (236)</b>	<b>100.0 (427)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (593)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (351)</b>	<b>100.0 (252)</b>	<b>100.0 (407)</b>	<b>100.0 (211)</b>	<b>100.0 (4,691)</b>
<b>จำนวนครั้งเฉลี่ย</b>	<b>2.72</b>	<b>3.04</b>	<b>2.72</b>	<b>3.37</b>	<b>2.59</b>	<b>2.09</b>	<b>3.19</b>	<b>3.63</b>	<b>2.38</b>	<b>2.59</b>	<b>2.61</b>	<b>3.47</b>	<b>2.87</b>	<b>2.87</b>

ตารางที่ 72 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมารที่เคยได้รับการคัดเลือกไว้เกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วย  
ในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาลในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การเคยได้รับการตรวจคัดกรองกับสุขภาพ เพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วยในเรื่องโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงนอกสถานพยาบาลในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชิงใหม่	พิชณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคย	54.4 (658)	38.9 (273)	41.0 (229)	27.6 (230)	53.7 (520)	22.2 (214)	38.1 (599)	44.5 (281)	45.1 (595)	38.4 (322)	43.5 (368)	48.6 (447)	22.8 (211)	40.3 (4,947)
ไม่เคย	45.6 (551)	61.1 (428)	59.0 (329)	72.4 (604)	46.3 (448)	77.8 (748)	61.9 (974)	55.5 (351)	54.9 (725)	61.6 (517)	56.5 (478)	51.4 (472)	77.2 (713)	59.7 (7,338)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,209)</b>	<b>100.0 (701)</b>	<b>100.0 (558)</b>	<b>100.0 (834)</b>	<b>100.0 (968)</b>	<b>100.0 (962)</b>	<b>100.0 (1573)</b>	<b>100.0 (632)</b>	<b>100.0 (1,320)</b>	<b>100.0 (839)</b>	<b>100.0 (846)</b>	<b>100.0 (919)</b>	<b>100.0 (924)</b>	<b>100.0 (12,285)</b>

**ตารางที่ 73 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุสิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากกรมการบริการสาธารณสุข (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)**

สิ่งสำคัญที่สุดที่อยากได้จากกรมการบริการสาธารณสุข	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กพม	ภาพรวม
มายาทกรตุงของเจ้าหน้าที่	17.6 (212)	20.1 (138)	19.7 (107)	12.4 (102)	15.2 (146)	18.3 (176)	17.5 (275)	16.8 (105)	17.2 (221)	23.4 (193)	17.0 (143)	15.3 (141)	12.6 (115)	17.1 (2,074)
ความสะดวกรวดเร็ว	24.3 (292)	30.8 (211)	28.3 (154)	26.4 (217)	33.3 (322)	30.7 (295)	21.0 (329)	18.3 (115)	25.1 (322)	19.7 (163)	31.7 (287)	18.3 (167)	27.4 (250)	25.5 (3,104)
ผลการรักษา	33.5 (402)	12.8 (88)	21.3 (116)	12.9 (106)	21.1 (204)	14.0 (135)	16.0 (251)	17.5 (110)	18.1 (233)	14.9 (123)	14.7 (124)	25.4 (232)	23.7 (217)	19.3 (2,341)
การเข้าถึงด้วยความจริงใจ	24.1 (289)	34.8 (239)	30.0 (163)	46.7 (383)	30.2 (292)	35.8 (344)	44.5 (697)	46.8 (294)	38.0 (488)	38.9 (321)	34.2 (288)	40.3 (369)	34.0 (311)	36.8 (4,478)
อื่นๆ เช่น ไม่เสียค่าใช้จ่ายการรักษา, ความเสมอภาคในการให้บริการ	0.5 (6)	1.5 (10)	0.7 (4)	1.6 (13)	0.2 (2)	1.2 (12)	1.0 (15)	0.6 (4)	1.6 (21)	3.1 (26)	2.4 (20)	0.7 (6)	2.3 (21)	1.3 (160)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,201)</b>	<b>100.0 (686)</b>	<b>100.0 (544)</b>	<b>100.0 (821)</b>	<b>100.0 (966)</b>	<b>100.0 (962)</b>	<b>100.0 (1,567)</b>	<b>100.0 (628)</b>	<b>100.0 (1,285)</b>	<b>100.0 (826)</b>	<b>100.0 (942)</b>	<b>100.0 (915)</b>	<b>100.0 (914)</b>	<b>100.0 (12,157)</b>

**ตารางที่ 74 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุความคิดเห็นต่อว่าการร้องเรียนจากผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลสุขภาพหรือได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)**

ความคิดเห็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กพม	ภาพรวม
เห็นใจผู้ป่วย	64.5 (787)	46.8 (329)	41.0 (229)	42.0 (355)	50.5 (490)	60.2 (581)	75.2 (1,187)	87.7 (554)	55.9 (738)	62.6 (530)	55.8 (474)	46.0 (424)	59.9 (562)	58.6 (7,240)
เห็นใจแพทย์	35.2 (430)	37.8 (266)	39.4 (220)	24.9 (211)	35.5 (344)	25.9 (250)	60.0 (948)	73.3 (463)	35.2 (465)	42.4 (359)	27.6 (201)	18.7 (172)	28.0 (263)	37.2 (4,592)
เป็นห่วงสุดท้าย	37.7 (460)	35.4 (249)	44.4 (248)	42.6 (360)	34.1 (331)	31.9 (308)	55.4 (874)	59.3 (375)	41.0 (541)	47.9 (406)	28.9 (246)	53.2 (490)	35.9 (337)	42.3 (5,225)
สมควรฟ้องร้อง	14.6 (178)	4.3 (30)	5.0 (28)	12.5 (106)	5.5 (53)	17.8 (172)	18.9 (298)	16.6 (105)	8.4 (111)	6.0 (51)	22.9 (195)	14.4 (133)	17.3 (162)	13.1 (1,622)
อื่นๆ เช่น แล่นตำรณี ต้องดูแลการที่เด็กมีค่านอื่นสามารถให้ความคิดเห็นได้, ไม่สมควรฟ้องร้อง	4.3 (53)	11.4 (80)	4.1 (23)	4.6 (39)	2.8 (27)	4.5 (43)	3.5 (56)	1.9 (12)	6.7 (88)	5.7 (48)	4.6 (39)	.5 (5)	2.2 (21)	4.3 (534)

**ตารางที่ 75 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)**

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจมาก	ไม่พึงพอใจเลย	รวมทั้งสิ้น	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	49.0 (592)	42.5 (297)	35.0 (194)	29.9 (247)	28.3 (273)	29.1 (279)	48.9 (769)	54.9 (345)	45.1 (593)	25.5 (215)	16.9 (142)	24.2 (221)	24.5 (227)	35.9 (4,394)						
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	33.6 (405)	38.9 (271)	40.8 (227)	38.8 (328)	50.5 (488)	40.8 (390)	34.0 (534)	28.8 (187)	40.8 (537)	50.2 (424)	46.6 (392)	50.5 (461)	40.3 (374)	41.0 (5,018)						
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	15.1 (182)	16.4 (114)	20.4 (113)	23.4 (193)	17.8 (172)	24.2 (231)	14.1 (221)	12.6 (79)	11.4 (150)	21.1 (178)	29.5 (248)	21.6 (197)	24.3 (225)	18.8 (2,303)						
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	1.7 (21)	1.6 (11)	2.5 (14)	4.5 (37)	2.5 (24)	3.5 (33)	2.3 (36)	2.1 (13)	1.7 (23)	2.3 (19)	4.3 (36)	2.7 (25)	6.5 (60)	2.9 (352)						
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.6 (7)	0.6 (4)	1.3 (7)	2.4 (20)	0.9 (9)	2.4 (23)	0.7 (11)	0.6 (4)	1.0 (13)	0.9 (8)	2.7 (23)	1.0 (9)	4.4 (41)	1.4 (179)						
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,207)</b>	<b>100.0 (697)</b>	<b>100.0 (555)</b>	<b>100.0 (825)</b>	<b>100.0 (966)</b>	<b>100.0 (956)</b>	<b>100.0 (1,571)</b>	<b>100.0 (628)</b>	<b>100.0 (1,316)</b>	<b>100.0 (844)</b>	<b>100.0 (841)</b>	<b>100.0 (913)</b>	<b>100.0 (927)</b>	<b>100.0 (12,246)</b>						
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>8.19</b>	<b>8.08</b>	<b>7.73</b>	<b>7.35</b>	<b>7.61</b>	<b>7.36</b>	<b>8.24</b>	<b>8.35</b>	<b>8.10</b>	<b>7.54</b>	<b>6.92</b>	<b>7.53</b>	<b>6.96</b>	<b>7.73</b>						
<b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</b>	<b>1.847</b>	<b>1.840</b>	<b>1.981</b>	<b>2.063</b>	<b>1.797</b>	<b>2.047</b>	<b>1.848</b>	<b>1.803</b>	<b>1.772</b>	<b>1.774</b>	<b>1.915</b>	<b>1.681</b>	<b>2.245</b>	<b>1.947</b>						

ตารางที่ 76 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ชอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กาฬ	ภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	55.8 (358)	48.6 (149)	42.0 (100)	35.3 (194)	32.1 (134)	36.9 (127)	53.3 (376)	61.4 (194)	49.9 (323)	27.3 (102)	22.5 (76)	32.0 (131)	33.9 (111)	42.5 (2315)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	32.7 (210)	39.5 (121)	42.0 (100)	44.2 (188)	50.2 (210)	43.2 (149)	33.6 (237)	27.9 (88)	38.8 (251)	50.2 (188)	47.3 (160)	49.2 (201)	40.1 (131)	40.7 (2,214)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	10.1 (65)	10.5 (32)	13.0 (31)	15.8 (60)	14.6 (61)	16.5 (57)	10.6 (75)	8.2 (26)	9.7 (63)	19.3 (72)	24.3 (82)	15.9 (65)	18.3 (60)	13.7 (749)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	1.1 (7)	0.7 (2)	2.2 (5)	2.6 (10)	1.9 (8)	1.7 (6)	2.1 (15)	2.2 (7)	1.1 (7)	2.4 (9)	4.4 (15)	2.2 (9)	3.7 (12)	2.1 (112)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.3 (2)	0.7 (2)	0.8 (2)	2.1 (8)	1.2 (5)	1.7 (6)	0.4 (3)	0.3 (1)	0.5 (3)	0.8 (3)	1.5 (5)	0.7 (3)	4.0 (13)	1.0 (56)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (642)</b>	<b>100.0 (306)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (380)</b>	<b>100.0 (418)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (706)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (647)</b>	<b>100.0 (374)</b>	<b>100.0 (338)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (327)</b>	<b>100.0 (5,446)</b>
คะแนนเฉลี่ย	8.49	8.36	8.09	7.71	7.78	7.79	8.43	8.60	8.29	7.64	7.22	7.87	7.47	8.04
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.661	1.689	1.840	1.926	1.792	1.926	1.737	1.650	1.645	1.751	1.868	1.657	2.200	1.824





### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ

ตารางที่ 78 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการของสถานพยาบาล  
 ที่ไปใช้สิทธิ(เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ  
 1 ปีที่ผ่านมา) (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

ประเด็นการบริการ	ค่าร้อยละที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการ				
	พ.ศ. 2546	พ.ศ. 2547	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550
1) คุณภาพการบริการของบุคลากร					
1.1) แพทย์	92.9	92.9	93.3	92.2	90.9
1.2) พยาบาล	89.4	91.2	92.0	90.5	87.6
1.3) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	89.5	91.9	92.9	91.2	88.2
2) คุณภาพการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์					
2.1) ยา	83.3	86.6	91.1	86.8	85.9
2.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์	85.8	90.4	92.9	90.2	88.5
3) ความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล	86.1	88.3	91.3	89.5	87.5
4) การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการ ที่สถานพยาบาล	-	86.8	88.9	88.1	86.4
5) ความสะดวกในการเดินทางจากบ้าน มาสถานพยาบาล	92.0	94.7	93.4	91.3	91.3
6) ผลการรักษา	90.2	91.8	94.4	91.7	90.0

ตารางที่ 79 ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง  
 (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2550
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	8.01	7.88	7.83	8.08	7.73
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.99	1.91	2.05	1.86	1.95

ตารางที่ 80 ระดับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

#### จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	8.34 คะแนน	7.78 คะแนน	8.48 คะแนน	7.17 คะแนน	7.86 คะแนน	8.08 คะแนน
พ.ศ.2550	8.06 คะแนน	7.45 คะแนน	8.08 คะแนน	7.24 คะแนน	6.96 คะแนน	7.73 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	1.74	1.94	1.71	1.93	1.78	1.86
พ.ศ.2550	1.88	1.97	1.83	1.82	2.25	1.95

\*\*\* ผลการวิเคราะห์ที่เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ภาคเหนือ	t = -5.607	Sig = 0.000
ภาคกลาง	t = -6.540	Sig = 0.000
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	t = -11.167	Sig = 0.000
ภาคใต้	t = 1.078	Sig = 0.281
กรุงเทพมหานคร	t = -9.335	Sig = 0.000
ภาพรวม	t = -14.963	Sig = 0.000

ตารางที่ 81 ระดับคะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

#### จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่

ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	8.35 คะแนน	8.28 คะแนน	8.42 คะแนน	8.09 คะแนน	7.73 คะแนน	7.56 คะแนน	8.53 คะแนน	8.68 คะแนน	8.36 คะแนน	8.51 คะแนน	7.16 คะแนน	7.17 คะแนน	7.86 คะแนน
พ.ศ.2550	8.19 คะแนน	8.08 คะแนน	7.73 คะแนน	7.35 คะแนน	7.61 คะแนน	7.36 คะแนน	8.24 คะแนน	8.35 คะแนน	8.10 คะแนน	7.54 คะแนน	6.92 คะแนน	7.53 คะแนน	6.96 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	1.77	1.74	1.66	1.84	1.93	2.02	1.69	1.73	1.80	1.53	2.10	1.88	1.78
พ.ศ.2550	1.85	1.84	1.98	2.06	1.80	2.05	1.85	1.80	1.77	1.77	1.92	1.88	2.25

---

ผลการสำรวจความคิดเห็น  
ของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2550

---



สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกับ สำนักเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550 : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกพื้นที่สำนักงานเขตสาขาสถาบันหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขต รวม 29 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 4,093 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550 มีข้อสรุปและข้อสังเกตสำคัญ ดังนี้

## การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 61.0 เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่เพียงพอ ร้อยละ 68.6 รับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ร้อยละ 37.0 รับรู้รับทราบว่าสามารถที่จะขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนเองกรณีที่เกิดจากการให้บริการผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เอกสารหรือรายการที่ช่วยในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ ข่าวสารจากโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และคู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพที่ตัวอย่างต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด ได้แก่ ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับความชัดเจนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนการให้บริการ และการจัดการงบประมาณ

## สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 38.9 ทราบว่ามีที่ตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” โดยตัวอย่างที่รับรู้รับทราบมีเพียง ร้อยละ 13.0 ที่เคยใช้บริการ และตัวอย่างที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 90.7 พึงพอใจในการใช้บริการ

ปัญหาที่ตัวอย่างเคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ และปัญหาจากการตรวจสอบสิทธิ

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาพบว่า ตัวอย่างร้อยละ 18.3 เห็นว่าปริมาณการร้องเรียนของประชาชนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 19.8 เห็นว่าพอๆ กัน ร้อยละ 17.7 ระบุว่าลดลง ร้อยละ 15.0 ระบุว่าไม่มีการร้องเรียนเลย และร้อยละ 29.2 ระบุไม่มีความเห็น

ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอันดับแรกได้แก่ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนได้ทราบ ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิ การรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น และปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลดปริมาณงานให้เหมาะสม

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.67 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.56 คะแนน และในภาพรวมมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.50 คะแนน

ตัวอย่างร้อยละ 72.1 พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน โดยปัจจัยที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การมีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี และการมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ขณะเดียวกัน ตัวอย่างยังระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง และบุคลากรทางด้านการแพทย์คนอื่นๆ ที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด ได้แก่ ภาระการงาน และรายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ และการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ ตามลำดับ

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (1-10 คะแนน) พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 5.77 คะแนน

## วัตถุประสงค์ในการสำรวจวิจัย

1. เพื่อสำรวจการรับรู้ ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจสถานการณ์ดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ขอบเขตการสำรวจวิจัย

1. **ประเด็นในการศึกษา** การศึกษาครั้งนี้ มีประเด็นสำคัญดังนี้
  - ลักษณะทางประชากรของผู้ให้บริการ ได้แก่ ตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ภูมิภาค และประสบการณ์การทำงาน
  - การรับรู้การประชาสัมพันธ์/การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
  - การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชนที่มาใช้บริการ
  - การรับรู้แนวทางการปฏิบัติงานตามนโยบาย
  - ความคิดเห็นต่อนโยบาย ได้แก่ ทศนคติต่อนโยบายในการทำงาน การให้ความสำคัญต่อนโยบายในการทำงาน
  - สภาพการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน ผลการดำเนินงาน ประสบการณ์เกี่ยวกับการเรียกร้อง/การร้องเรียนจากประชาชนผู้รับบริการ
  - ความคิดเห็นต่อระบบบริการจัดการภายในหน่วยงาน
  - ความคิดเห็นต่อการทำงาน ได้แก่ ความคาดหวังในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน
  - ความพึงพอใจต่อการทำงาน

## 2. กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## การควบคุมคุณภาพของงานสำรวจวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งจะต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ภายใต้อำนาจกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูล และพนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ จะทำการตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขึ้นเด็ดขาดตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป

### ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล



### ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆ เช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยอาจารย์ระดับปริญญาโท หรือปริญญาเอกประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์

### ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการ วิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) และจำนวนตัวอย่าง (Sample Allocation)

ในการสำรวจวิจัย คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา คือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกภูมิภาค โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลจริงในแต่ละพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปลสช.)

การสุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการในโครงการนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปลสช.) จังหวัด และแบ่งประเภทสังกัด ประเภทวิชาชีพของผู้ให้บริการตามสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้ ประกอบด้วยจำนวนตัวอย่างจำนวน 4,093 ตัวอย่าง จาก 29 จังหวัด ทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปลสช.) 13 สาขา ดังนี้

- 1) สำนักงานสาขาเชียงใหม่  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ น่าน และเชียงราย จำนวน 435 ตัวอย่าง
- 2) สำนักงานสาขาพิษณุโลก  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก และตาก จำนวน 247 ตัวอย่าง
- 3) สำนักงานสาขานครสวรรค์  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ และกำแพงเพชร จำนวน 181 ตัวอย่าง
- 4) สำนักงานสาขาสระบุรี  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ สระบุรี พระนครศรีอยุธยา และนนทบุรี จำนวน 419 ตัวอย่าง
- 5) สำนักงานสาขาราชบุรี  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี ประจวบคีรีขันธ์ และสุพรรณบุรี จำนวน 374 ตัวอย่าง
- 6) สำนักงานสาขาระยอง  
จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ ระยอง ฉะเชิงเทรา และชลบุรี จำนวน 350 ตัวอย่าง
- 7) สำนักงานสาขาขอนแก่น  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น และมหาสารคาม จำนวน 449 ตัวอย่าง
- 8) สำนักงานสาขาสกลนคร  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สกลนคร กาฬสินธุ์ จำนวน 158 ตัวอย่าง
- 9) สำนักงานสาขานครราชสีมา  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา และบุรีรัมย์ จำนวน 285 ตัวอย่าง
- 10) สำนักงานสาขาอุบลราชธานี  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี และยโสธร จำนวน 196 ตัวอย่าง
- 11) สำนักงานสาขาสุราษฎร์ธานี  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สุราษฎร์ธานี และภูเก็ต จำนวน 299 ตัวอย่าง
- 12) สำนักงานสาขาสงขลา  
จำนวน 2 จังหวัด ได้แก่ สงขลา และตรัง จำนวน 250 ตัวอย่าง
- 13) สำนักงานสาขากรุงเทพมหานคร จำนวน 450 ตัวอย่าง

## ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม

2550

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน สร้างหลักประกันสุขภาพ ปี พ.ศ. 2550

การสำรวจวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550) : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 29 จังหวัดทั่วประเทศ” จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกพื้นที่สำนักงานเขตสาขา สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขตพื้นที่ รวม 29 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 4,093 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2550 มีข้อสรุปและข้อสังเกตดังนี้

### การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### 1. ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ

ตัวอย่างร้อยละ 66.2 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “การขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 33.8 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 60.3 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “สิทธิและประโยชน์จากบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 39.7 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 56.8 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “ขั้นตอนการรับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 43.2 ยังเห็นว่ามีไม่เพียงพอร้อยละ 35.2 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “สายด่วนโทร.1330” มีความเพียงพอ ร้อยละ 64.8 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ

#### 2. การรับทราบเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามตัวอย่างเกี่ยวกับบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่ตนเองคิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ พบว่าตัวอย่างร้อยละ 99.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับวัคซีนบาดทะยัก คอตีบ ไอกรน หัด ในเด็กเล็กได้ ร้อยละ 98.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์ได้ ร้อยละ 98.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการดูแลสุขภาพแม่หลังคลอดได้ ร้อยละ 97.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิ ในการวางแผน

ครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด คุมยางอนามัยได้ ร้อยละ 96.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจมะเร็งปากมดลูก ร้อยละ 95.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะได้ ร้อยละ 94.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจสุขภาพช่องปากและรับ ฟลูออไรด์เสริมในเด็กได้ ร้อยละ 91.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิผ่าตัดตาต่อกระจกได้ ร้อยละ 86.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิผ่าตัดสมองได้ ร้อยละ 86.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิรับยาต้านไวรัสได้ ร้อยละ 85.2 คิดว่าสามารถใช้สิทธิบำบัดรักษามะเร็งได้ ร้อยละ 81.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิผ่าตัดหัวใจได้ ร้อยละ 78.0 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการทำฟันปลอมฐานพลาสติกในกลุ่มผู้สูงอายุได้ ร้อยละ 49.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการล้างไตได้

3. การรับทราบเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พบว่า ร้อยละ 94.2 คิดว่าสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตรฯ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินได้ ร้อยละ 4.2 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 1.7 คิดว่าไม่ได้ ร้อยละ 85.6 คิดว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669 ได้ ร้อยละ 13.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 0.8 คิดว่าไม่ได้ ร้อยละ 71.7 คิดว่าเมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุ ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถเรียกรถพยาบาล รับ-ส่งเพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย

4. การรับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330

ร้อยละ 68.6 รับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ร้อยละ 31.4 ไม่ทราบ

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)

ตัวอย่างร้อยละ 63.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความเร็วในการเข้าเว็บไซต์ ร้อยละ 57.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความรวดเร็วในการ download ข้อมูล ร้อยละ 67.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจในความหลากหลายของข้อมูล/ข่าวสาร ร้อยละ 63.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความง่าย

ในการเข้าถึงข้อมูล ร้อยละ 67.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจในความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร (up-date) ร้อยละ 67.9 พอใจ/ค่อนข้างพอใจในความสามารถในการตรวจสอบสิทธิประชาชน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

6. ความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการ

ตัวอย่างร้อยละ 61.0 เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่เพียงพอ รองลงมาร้อยละ 28.1 เห็นว่าเพียงพอแล้ว ร้อยละ 7.4 เห็นว่าโฆษณาเกินจริง และร้อยละ 3.5 ไม่ทราบ ตามลำดับ

7. การรับทราบเกี่ยวกับการขอรับความช่วยเหลือเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการ

ตัวอย่างร้อยละ 37.0 รับทราบว่าสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจาก การให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีต้องรอพิสูจน์ผิดถูกและ ไม่เป็นการตัดสิทธิที่จะพึงได้รับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือกฎหมายอื่น ร้อยละ 46.0 ไม่ทราบ และ ร้อยละ 17.0 ไม่แน่ใจ

8. ความรู้และข้อมูลที่ต้องการรู้เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพ

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพที่ต้องการเพิ่มเติม พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 78.5 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับความชัดเจนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ รองลงมา ร้อยละ 21.8 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และร้อยละ 9.5 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณ

## สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. การรับทราบ และการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”

ตัวอย่างร้อยละ 38.9 ทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีการตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” เพื่อให้บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 61.1 ไม่ทราบ

เมื่อสอบถามตัวอย่างทราบว่ามีการตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” ถึงประมาณการ

ใช้บริการ พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 87.0 ไม่เคยใช้บริการ มีเพียงร้อยละ 13.0 ที่เคยใช้บริการ โดย ตัวอย่างที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 90.7 พึงพอใจในการใช้บริการ ร้อยละ 9.3 ไม่พึงพอใจ

## 2. คุณภาพการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท

ตัวอย่างร้อยละ 75.2 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 73.1 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยที่จ่ายเงินเอง อยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 70.4 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมอยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 65.6 เห็นว่าคุณภาพที่ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับ ดีมาก/ดี

ในขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 78.5 เห็นว่าคุณภาพด้านยาที่ให้ในกลุ่มผู้ป่วยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 77.3 เห็นว่าคุณภาพด้านยาที่ให้ในกลุ่มผู้ป่วยที่จ่ายเงินเอง อยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 66.1 เห็นว่าคุณภาพด้านยาที่ให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมอยู่ในระดับ ดีมาก/ดี ร้อยละ 58.5 เห็นว่าคุณภาพด้านยาที่ให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับ ดีมาก/ดี

นอกจากนี้ตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพอยู่ในระดับ “ดีแล้ว” มีค่าร้อยละดังนี้ (นอกนั้นคือคนที่เห็นว่า “ควรปรับปรุง” หรือ “ไม่มีความเห็น”) คุณภาพที่ให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ (ร้อยละ 68.6) การตรวจร่างกาย (ร้อยละ 74.4) การพิจารณา รับไว้เป็นผู้ป่วยใน (ร้อยละ 72.1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์ (ร้อยละ 76.4) การใช้จ่าย (ร้อยละ 73.5) การส่งต่อผู้ป่วย (ร้อยละ 72.2) การส่งตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น (ร้อยละ 64.7) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ (ร้อยละ 68.3) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 58.2) การดูแลต่อเมื่อที่บ้าน (ร้อยละ 75.5)

## 3. ปัญหาที่ประสบจากการปฏิบัติงาน

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ร้อยละ 30.2 ระบุว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการรองลงมา ร้อยละ 29.5 ระบุว่าประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ และร้อยละ 19.8 ระบุว่าปัญหาจากการตรวจสอบสิทธิ

#### 4. แนวโน้มการร้องเรียนของผู้รับบริการ

เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงาน เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา พบว่าตัวอย่างร้อยละ 18.3 เห็นว่าปริมาณการร้องเรียนของประชาชนเพิ่มขึ้น ร้อยละ 19.8 เห็นว่าพอๆ กัน ร้อยละ 17.7 ระบุว่าลดลง ร้อยละ 15.0 ระบุว่าไม่มีการร้องเรียนเลย และร้อยละ 29.2 ระบุไม่มีความเห็น โดยสาเหตุที่ทำให้ปริมาณการร้องเรียนเพิ่มขึ้นเนื่องจากการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้/ตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น, บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ, ผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น

ส่วนตัวอย่างที่ระบุว่าปริมาณการร้องเรียนน้อยลง คิดว่าสาเหตุเกิดจาก มีการปรับปรุงระบบงานที่ให้บริการ, มีการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

#### 5. สิ่งที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ

ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อันดับแรก ได้แก่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการให้ประชาชนได้ทราบ (ร้อยละ 32.6) อันดับสองได้แก่ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึงให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิ การรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น (ร้อยละ 15.6) และอันดับสามได้แก่ ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลดปริมาณงานให้เหมาะสม (ร้อยละ 9.5) ตามลำดับ

#### 6. ความพึงพอใจต่อโครงการ

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.67 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.56 คะแนน และในภาพรวม มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.50 คะแนน

#### 7. ความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน

ตัวอย่างร้อยละ 72.1 พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ร้อยละ 10.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.2 ไม่มีความเห็น



สำหรับปัจจัยที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การมีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ (ร้อยละ 26.6) รองลงมาได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (ร้อยละ 21.0) และการมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน (ร้อยละ 12.1) ตามลำดับ

#### 8. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

ขณะเดียวกัน ตัวอย่างยังระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด ได้แก่ ภาระการงาน (ร้อยละ 30.0) รองลงมาได้แก่ รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 26.5) และการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ (ร้อยละ 11.3) ตามลำดับ

#### 9. ความกังวลใจในการทำงาน

ตัวอย่างมีความกังวลใจในระดับ “มากที่สุด/มาก” เรียงตามลำดับดังนี้ เกี่ยวกับการขาดแคลนอัตรากำลัง (ร้อยละ 77.4) ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ 75.1) การเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย (ร้อยละ 66.0) ข้อจำกัดของงบประมาณ (ร้อยละ 65.9) ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ (ร้อยละ 63.9) การร้องเรียน (กล่าวโทษ) จากผู้ป่วย (ร้อยละ 63.2) การถูกประเมินอย่างเข้มงวด (ร้อยละ 48.2) ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบรายงานผล (ร้อยละ 42.8) โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน (ร้อยละ 33.8) การไม่ได้รับความร่วมมือจากชุมชน (ร้อยละ 23.3)

#### 10. แรงจูงใจในการทำงาน

นอกจากนี้ ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับ “มากที่สุด/มาก” ได้แก่ ความสุขในการทำงาน (ร้อยละ 77.2) ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ร้อยละ 72.5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ (ร้อยละ 72.4) โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน (ร้อยละ 72.0) นโยบายด้านเงินเดือน (ร้อยละ 70.9) ความคล่องตัวในการทำงาน/ระเบียบการปฏิบัติ (ร้อยละ 70.9) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง (ร้อยละ 70.7) สิ่งแวดล้อม (สังคม/ความเป็นอยู่) ในการทำงาน (ร้อยละ 68.8) สัมพันธภาพของผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ (ร้อยละ 67.9) การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน (ร้อยละ 67.4) งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนินโครงการ (ร้อยละ 64.6) ความร่วมมือกับหน่วยบริการข้างเคียง/เครือข่าย (ร้อยละ 63.7)

## 11. ความพึงพอใจต่อคำตอบแทน

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อคำตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (1-10 คะแนน) พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 5.77 คะแนน

## เปรียบเทียบความคิดเห็น

### 1. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี

1.1 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบระหว่างปี 2548 - ปี 2550 พบว่าในปี 2548 มีตัวอย่างร้อยละ 58.9 ที่พอใจต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 18.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 8.0 ไม่มีความเห็น ในปี 2549 มีตัวอย่างร้อยละ 69.9 ที่พอใจต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 11.9 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.7 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.3 ไม่มีความเห็น ในปี 2550 มีตัวอย่างร้อยละ 72.1 ที่พอใจต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 10.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.2 ไม่มีความเห็น

1.2 ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวม เปรียบเทียบระหว่างปี 2546, ปี 2548, ปี 2549, และ ปี 2550 (ไม่มีข้อมูลปี 2547 เนื่องจากสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ไม่ได้ทำการสำรวจในปีดังกล่าว) จำแนกตามประเภทของการให้คะแนนของเจ้าหน้าที่ ดังนี้ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจ “ผลต่อประชาชน” ของโครงการ ปี 2546 เท่ากับ 7.46 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 7.54 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 7.52 คะแนน และปี 2550 เท่ากับ 7.67 คะแนน เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของคะแนนระหว่างปี 2549 กับปี 2550 คะแนน “ผลต่อประชาชน” เพิ่มขึ้น 0.15 คะแนน ความแตกต่าง (จากการทดสอบ t-test) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .000) ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจต่อโครงการในแง่ผลต่อประชาชน มีการเปลี่ยนแปลง “เพิ่มขึ้น”
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจ “ผลต่อผู้ให้บริการ (ตนเอง)” ปี 2546 เท่ากับ 4.96 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 5.42 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 5.58 คะแนน และปี 2550 เท่ากับ 5.56 คะแนน เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของคะแนนระหว่างปี 2549 กับปี 2550 คะแนน “ผลต่อผู้ให้บริการ” เพิ่มขึ้น 0.28 คะแนน ความแตกต่าง

(จากการทดสอบ t-test) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .000) ดังนั้นกล่าวได้ว่าความพึงพอใจต่อโครงการในแง่ผลต่อผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลง “เพิ่มขึ้น”

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจต่อโครงการ “โดยรวม” ปี 2546 เท่ากับ 6.15 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 6.14 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 6.28 คะแนน และปี 2550 เท่ากับ 6.50 คะแนน เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของคะแนนระหว่างปี 2549 กับปี 2550 คะแนนนี้ผลต่อโครงการโดยรวม เพิ่มขึ้น 0.22 คะแนน ความแตกต่าง (จากการทดสอบ t-test) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .000) ดังนั้นกล่าวได้ว่าความพึงพอใจต่อโครงการในแง่ผลต่อโครงการโดยรวมมีการเปลี่ยนแปลง “เพิ่มขึ้น”

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจ “คำตอบแทนที่ได้รับ” เปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงของคะแนนระหว่างปี 2549 กับปี 2550 ความพึงพอใจในปี 2549 คะแนน “ความพึงพอใจต่อคำตอบแทนโดยรวม” เท่ากับ 5.54 คะแนน ปี 2550 เท่ากับ 5.77 คะแนน ความต่างของคะแนนเพิ่มขึ้น 0.23 คะแนน ความแตกต่าง (จากการทดสอบ t-test) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = .000) ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจต่อคำตอบแทนมีการเปลี่ยนแปลง “เพิ่มขึ้น”

ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวม เปรียบเทียบระหว่างปี 2546, ปี 2548, ปี 2549, และ ปี 2550 (ไม่มีข้อมูลปี 2547 เนื่องจากสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ไม่ได้ทำการสำรวจในปีดังกล่าว) จำแนกตามประเภทของการให้คะแนนของเจ้าหน้าที่ดังนี้)

2. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพ (แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข)

2.1 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพพบว่ามีความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอาชีพเรียงตามลำดับ (ตามคำร้อยละของผู้ที่ระบุว่าพอใจ) ดังนี้ อันดับแรก กลุ่มวิชาชีพทันตแพทย์ พอใจร้อยละ 79.7 อันดับที่สองกลุ่มวิชาชีพเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พอใจร้อยละ 73.8 อันดับที่สามกลุ่มวิชาชีพพยาบาล พอใจร้อยละ 73.7 อันดับสี่กลุ่มวิชาชีพเภสัชกร พอใจร้อยละ 70.0 และอันดับที่ห้ากลุ่มวิชาชีพแพทย์ พอใจร้อยละ 59.7

2.2 ความพึงพอใจต่อโครงการ (ค่าคะแนนเฉลี่ยผลต่อประชาชน ผลต่อผู้ให้บริการ และ ผลโดยรวม จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพปรากฏผลดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจด้าน “ผลต่อประชาชน” พบว่ากลุ่มแพทย์เท่ากับ 7.19 คะแนน กลุ่มทันตแพทย์เท่ากับ 8.03 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 7.62 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 7.74 คะแนน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 7.41 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจด้าน “ผลต่อผู้ให้บริการ(ตนเอง)” พบว่ากลุ่มแพทย์เท่ากับ 4.85 คะแนน กลุ่มทันตแพทย์เท่ากับ 5.73 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 5.42 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 6.03 คะแนน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 6.19 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจต่อโครงการ “โดยรวม” พบว่ากลุ่มแพทย์เท่ากับ 5.55 คะแนน กลุ่มทันตแพทย์เท่ากับ 6.56 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 6.16 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 6.66 คะแนน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 6.64 คะแนน

2.3 ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่าง กลุ่มวิชาชีพ ปรากฏผลดังนี้ กลุ่มแพทย์เท่ากับ 5.38 คะแนน กลุ่มทันตแพทย์เท่ากับ 6.07 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 5.75 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 5.82 คะแนน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 5.51 คะแนน

### 3. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างพื้นที่ (13 เขตพื้นที่สปสข.)

3.1 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (เปรียบเทียบระหว่างเขตพื้นที่ 1-13) พบว่าเขตที่มีเจ้าหน้าที่พึงพอใจต่อการประกอบอาชีพสูงที่สุดคือ เขตพื้นที่สาขานครราชสีมา มีผู้ที่ระบุว่าพึงพอใจ ร้อยละ 81.1 รองลงมาคือเขตพื้นที่สาขาพิษณุโลก พึงพอใจร้อยละ 79.6 และเขตพื้นที่สาขาอุบลราชธานี พึงพอใจร้อยละ 78.1 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจต่อโครงการ เปรียบเทียบผลโครงการแต่ละด้านโดยให้ค่าคะแนน (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ระหว่างเขตพื้นที่ 1-13 ปรากฏดังต่อไปนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน “ผลต่อประชาชน” พบว่า เขตพื้นที่ที่มีคะแนนสูงสุดคือ เขตพื้นที่สาขาสกลนคร เท่ากับ 8.00 คะแนน รองลงมา คือเขตพื้นที่สาขาอุบลราชธานี เท่ากับ 7.98 คะแนน และเขตพื้นที่สาขานครราชสีมา เท่ากับ 7.87 คะแนน ตามลำดับ

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้าน “ผลต่อผู้ให้บริการ (ตนเอง)” พบว่า เขตพื้นที่ที่มีคะแนนสูงสุดคือ เขตพื้นที่สาขานครราชสีมา เท่ากับ 6.32 คะแนน รองลงมาคือเขตพื้นที่สาขาพิษณุโลกและสาขาสกลนครที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 6.26 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ “ต่อโครงการโดยรวม” พบว่าเขตพื้นที่ที่มีคะแนนสูงสุดคือ เขตพื้นที่สาขาสกลนคร เท่ากับ 6.93 คะแนน รองลงมาคือเขตพื้นที่สาขาอุบลราชธานีและสาขานครราชสีมา ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 6.89 คะแนน

3.3 ความพึงพอใจต่อคำตอบแทน โดยประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเขตพื้นที่ 1-13 (จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) พบว่าเขตพื้นที่ที่พึงพอใจต่อคำตอบแทนมากที่สุดคือเขตพื้นที่สาขาสุราษฎร์ธานี เท่ากับ 6.24 คะแนน รองลงมาคือเขตพื้นที่สาขาราชบุรี เท่ากับ 6.19 คะแนน และ เขตพื้นที่สาขานครราชสีมา เท่ากับ 6.02 คะแนน ตามลำดับ

## ข้อสังเกตและข้อคิดเห็น

1. แนวโน้ม “ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ” ของผู้ให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ “ดีขึ้น” ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจครั้งนี้พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 72.1) ยังคงมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวมีแนวโน้มที่สูงขึ้นมากกว่าการสำรวจเมื่อปี 2548 และปี 2549 (ในปี 2548 ผู้ที่มีความพึงพอใจมีร้อยละ 58.9 และปี 2549 มีร้อยละ 69.9)

2. ในด้านบุคลากรที่ควรให้ความสนใจเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ” ยังคงเป็นกลุ่ม “แพทย์” กลุ่มแพทย์เป็นผู้ที่พึงพอใจต่อการประกอบอาชีพน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสายวิชาชีพอื่น (มีผู้ที่ระบุว่าพึงพอใจร้อยละ 59.7) ส่วนกลุ่มวิชาชีพทันตแพทย์เป็นกลุ่มที่พึงพอใจในการประกอบอาชีพสูงที่สุด (พึงพอใจร้อยละ 79.7)

3. เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับ “ปานกลาง -ค่อนข้างสูง” (โดยมีการให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการ ฯ โดยรวมเท่ากับ 6.50 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่เห็นประโยชน์ของโครงการที่มีต่อ “ประชาชน” มากกว่าประโยชน์ที่มีต่อ “ตนเอง” โดยให้คะแนนผลต่อประชาชน (เท่ากับ 7.67 คะแนน) มากกว่าผลต่อตัวผู้ให้บริการเอง (ซึ่งให้เท่ากับ 5.56 คะแนน)

4. แนวโน้มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวมพบว่าแนวโน้มความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ “ดีขึ้น” ดังจะเห็นได้จากปี 2548, 2549 และปี 2550 คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการ ฯ เท่ากับ 6.14, 6.28, และ 6.50 ตามลำดับ

5. สำหรับพื้นที่ของบุคลากรที่ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจต่อโครงการ ยังควรเน้นไปที่กลุ่มบุคลากรในเขต “กรุงเทพมหานคร” เพราะเป็นกลุ่มบุคลากรที่พึงพอใจต่อโครงการต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับภูมิภาคอื่น ๆ

6. กลุ่มบุคลากรแต่ละช่วงวัยที่ควรเน้นเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อโครงการมากที่สุดคือ กลุ่มผู้มีอายุ 30-39 ปี และผู้มีประสบการณ์ทำงานประมาณ 6-10 ปี เพราะเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อโครงการต่ำที่สุด

7. การตอบสนองความพึงพอใจเพื่อ “สร้างแรงจูงใจในการทำงาน” ให้แก่บุคลากรควรมุ่งเน้นไปที่การสร้างความสุขในการทำงาน การดูแลเรื่องค่าตอบแทน/สวัสดิการ และการจัดการนโยบายด้านเงินเดือนที่ดี เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลมากที่สุดต่อการจูงใจให้ทำงานในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า

8. ส่วนแนวทางที่ควรเน้นเพื่อ “ลดความกังวลใจในการทำงาน” ให้แก่บุคลากร ควรมุ่งไปที่การดูแลแก้ปัญหาการขาดแคลนกำลังคน การจัดการกับปริมาณงานให้เหมาะสม และการแก้ปัญหาการเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นข้อกังวลใจสำคัญในการทำงานของเจ้าหน้าที่

9. ส่วนแนวทางที่จะช่วยลด “แรงกดดันให้เกิดการลาออก” ควรเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาเรื่องภาระงาน การดูแลเรื่องรายได้/ค่าตอบแทน และการแก้ปัญหาการร้องเรียนของประชาชน เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นสาเหตุสำคัญที่นำไปสู่การลาออกมากที่สุด

10. เมื่อพิจารณาความต้องการในหลายด้านของบุคลากรประกอบกัน ผู้วิจัยเห็นว่าแนวทางการแก้ปัญหาบุคลากรโดยเร่งด่วนควรมุ่งเน้นไปที่ “การจัดการเรื่องภาระงานและการจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน” เป็นสำคัญ รองลงมาคือการจัดการดูแลเรื่องรายได้และค่าตอบแทน เพราะแนวทางดังกล่าวมีผลสำคัญทั้งในแง่การป้องกันการลาออก การลดความกังวลใจในการทำงาน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

11. แนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ยังควรเน้นไปที่การสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เรื่องสิทธิประโยชน์ของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เนื่องจากเป็นความรู้/ข้อมูลที่บุคลากรต้องการมากที่สุด

12. สำหรับการแก้ปัญหาที่จะสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ควรเร่งดำเนินการในขณะนี้คือ “การขาดแคลนบุคลากรซึ่งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ” และ “การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และการใช้สิทธิของประชาชน” เนื่องจากเรื่องดังกล่าวเป็นปัญหา ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในโครงการหลักประกันสุขภาพมากที่สุด นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังเห็นว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพอย่างเร่งด่วนคือ การทำให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ของโครงการ ฯ มากขึ้น

13. ภาพรวมในด้านการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ควรจะต้องมีการพัฒนาให้มากขึ้น เนื่องจากผลการสำรวจมีตัวอย่างผู้ให้บริการร้อยละ 61.0 เห็นว่าการให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์โครงการยังไม่เพียงพอ







# ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

- 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง
- 2) การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 3) สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามพื้นที่สำนักงานเขตสาขาสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

- 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่
- 2) การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่
- 3) สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

### 1) ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของเพศตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	11.1 (453)
2	หญิง	88.9 (3,640)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของอายุตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	21-29 ปี	25.2 (1,033)
2	30-39 ปี	36.8 (1,506)
3	40-49 ปี	29.4 (1,203)
4	50 ปีขึ้นไป	7.2 (294)
5	ไม่ระบุ	1.4 (57)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ (จำนวน)
1	แต่งงาน	53.8 (2,199)
2	โสด	41.0 (1,679)
3	หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	4.9 (202)
4	ไม่ระบุ	0.3 (13)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ	ร้อยละ (จำนวน)
1	1-5 ปี	19.0 (776)
2	6-10 ปี	22.3 (911)
3	11-15 ปี	16.5 (675)
4	16-20 ปี	14.9 (609)
5	มากกว่า 20 ปี	24.6 (1,005)
6	ไม่ระบุ	2.9 (117)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของภูมิภาคกำเนิดตัวอย่าง

ลำดับที่	ภูมิภาคกำเนิดของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	27.6 (1,129)
2	ภาคกลาง	25.9 (1,322)
3	ภาคเหนือ	21.8 (894)
4	ภาคใต้	15.0 (613)
5	กรุงเทพมหานคร	8.8 (362)
6	ไม่ระบุ	0.9 (35)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของวิชาชีพตัวอย่าง

ลำดับที่	วิชาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พยาบาล	76.6 (3,135)
2	แพทย์	11.5 (470)
3	เภสัชกร	5.5 (227)
4	ทันตแพทย์	3.2 (131)
5	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	3.2 (131)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของสถานที่ปฏิบัติงานของตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานที่ปฏิบัติงานของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น - รพ.ศูนย์ ร้อยละ 24.7 (806) - รพ.ทั่วไป ร้อยละ 27.4 (917) - รพ.ชุมชน/รพ.สมเด็จพระยุพราช ร้อยละ 47.8 (1,593)	81.7 (3,341)
2	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	4.3 (178)
3	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย	1.4 (59)
4	สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	2.2 (89)
5	โรงพยาบาลเอกชน	1.6 (65)
6	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ (สภากาชาดไทย)	1.3 (54)
7	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	5.2 (214)
8	สถานพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข (กรมการแพทย์)	1.8 (73)
9	คลินิกชุมชนอบอุ่น	0.5 (20)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละของหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตัวอย่าง

ลำดับที่	หน่วยงานหลัก	ร้อยละ (จำนวน)
1	หอผู้ป่วยใน	47.8 (1,955)
2	แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน	18.1 (741)
3	หน่วยปฐมภูมินอกโรงพยาบาล/สถานีนอนามัย/ ศูนย์บริการสาธารณสุข/คลินิกชุมชนอบอุ่น	2.9 (118)
4	หน่วยงานปฐมภูมิในโรงพยาบาล	4.3 (175)
5	แผนกเภสัชกรรม	5.4 (219)
6	แผนกบริการทันตกรรม	3.4 (140)
7	อื่นๆ เช่น ห้องผ่าตัด, ห้องคลอด, วิสัญญีพยาบาล, ไอซียู, งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน, ประกันสุขภาพ, ศูนย์พัฒนาคุณภาพ, หน่วยจ่ายกลาง, กิจกรรมฟื้นฟู	14.7 (601)
8	ไม่ระบุ	3.4 (144)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,093)</b>

## 2) การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	รวมทั้งสิ้น
1) การขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	66.2 (2,685)	33.8 (1,369)	100.0 (4,054)
2) สิทธิและประโยชน์จากบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	60.3 (2,443)	39.7 (1,609)	100.0 (4,052)
3) ขั้นตอนการรับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	56.8 (2,300)	43.2 (1,747)	100.0 (4,047)
4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์ โทร. 1330	35.2 (1,415)	64.8 (2,601)	100.0 (4,016)

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

บริการสาธารณสุข	ได้	ไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) การรับวัคซีนบาดทะยัก คอตีบ ไอกรณ หัด ในเด็กเล็ก	99.1 (4,025)	0.9 (38)	100.0 (4,063)
2) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์	98.4 (3,998)	1.6 (65)	100.0 (4,063)
3) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด	98.4 (4,005)	1.6 (65)	100.0 (4,070)
4) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ถุงยางอนามัย ทำหมัน	97.4 (3,960)	2.6 (106)	100.0 (4,066)
5) การตรวจมะเร็งเรื้องปากมดลูก	96.4 (3,915)	3.6 (147)	100.0 (4,062)
6) การตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะ เป็นต้น	95.4 (3,871)	4.6 (188)	100.0 (4,059)
7) การตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริมในเด็ก	94.6 (3,842)	5.4 (218)	100.0 (4,060)
8) ผ้าตัดตาต้อกระจก	91.6 (3,707)	8.4 (341)	100.0 (4,048)
9) ผ้าตัดสมอง	86.5 (3,492)	13.5 (543)	100.0 (4,035)
10) ยาต้านไวรัสเอดส์	86.4 (3,491)	13.6 (549)	100.0 (4,040)
11) บำบัดรักษาหะเร็ง	85.2 (3,443)	14.8 (596)	100.0 (4,039)
12) ผ้าตัดหัวใจ	81.6 (3,287)	18.4 (743)	100.0 (4,030)
13) การทำฟันปลอมฐานพลาสติก ในกลุ่มผู้สูงอายุ	78.0 (3,146)	22.0 (886)	100.0 (4,032)
14) การล้างไต	49.5 (1,987)	50.5 (2,027)	100.0 (4,014)

**ตารางที่ 11 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้**

บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	ได้	ไม่แน่ใจ	ไม่ได้	รวมทั้งสิ้น
1) ผู้ถือบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตรฯ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินได้	94.2 (3,823)	4.2 (169)	1.7 (68)	100.0 (4,060)
2) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาล ทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669	85.6 (3,478)	13.5 (550)	0.8 (33)	100.0 (4,061)
3) เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุ ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถเรียกรถพยาบาลรับ-ส่งเพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย	71.7 (2,905)	22.9 (929)	5.4 (220)	100.0 (4,054)

**ตารางที่ 12 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่ามีบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ให้บริการข้อมูล คลีคลายปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบ	68.6 (2,561)
2	ไม่ทราบ	31.4 (1,174)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,735)</b>

ตารางที่ 13 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเอกสารหรือรายการต่างๆ ที่ช่วยในการรับรู้ข้อมูล  
ข่าวสารของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เอกสารหรือรายการ	รับรู้	ไม่เคยรับรู้	รวมทั้งสิ้น
1) ข่าวสารจากโทรทัศน์	90.5 (3,656)	9.5 (383)	100.0 (4,039)
2) ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์	79.2 (3,177)	20.8 (834)	100.0 (4,011)
3) คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	73.0 (2,943)	27.0 (1,090)	100.0 (4,033)
4) ข่าวสารจากวิทยุ	68.7 (2,751)	31.3 (1,255)	100.0 (4,006)
5) นิตยสาร “หมอชาวบ้าน”	59.7 (2,396)	40.3 (1,616)	100.0 (4,012)
6) จดหมายข่าว “สปสช.สาร”	48.3 (1,937)	51.7 (2,073)	100.0 (4,010)
7) นิตยสาร “มติชนสุดสัปดาห์”	46.4 (1,845)	53.6 (2,132)	100.0 (3,977)
8) วารสาร “หมออนามัย”	43.2 (1,722)	56.8 (2,265)	100.0 (3,987)
9) จดหมายข่าว “ก้าวใหม่”	41.1 (1,649)	58.9 (2,366)	100.0 (4,015)
10) นิตยสาร “คลินิก”	39.5 (1,575)	60.5 (2,417)	100.0 (3,992)
11) อินเทอร์เน็ต <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>	37.0 (1,468)	63.0 (2,502)	100.0 (3,970)
12) โทรศัพท์สายด่วน สปสช.โทร. 1330	33.7 (1,342)	66.3 (2,640)	100.0 (3,982)
13) วารสาร “โรงพยาบาลชุมชน”	31.9 (1,268)	68.1 (2,703)	100.0 (3,971)
14) เอกสาร “เจาะประเด็นหลักประกันสุขภาพ”	24.6 (975)	75.4 (2,995)	100.0 (3,970)



ตารางที่ 14 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากเอกสารหรือรายการต่างๆ(เฉพาะตัวอย่างที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสารหรือรายการต่างๆ)

เอกสารหรือรายการ	ประโยชน์ที่ได้รับ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวมทั้งสิ้น
1) อินเทอร์เน็ต www.nhso.go.th	13.8 (187)	44.0 (597)	34.5 (468)	6.4 (87)	1.3 (18)	100.0 (1,357)
2) ข่าวสารจากโทรทัศน์	12.1 (403)	43.1 (1,432)	38.8 (1,289)	5.4 (179)	0.5 (16)	100.0 (3,319)
3) โทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร.1330	10.0 (120)	38.5 (463)	38.3 (461)	9.9 (119)	3.3 (40)	100.0 (1,203)
4) คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	8.9 (251)	52.7 (1,481)	34.6 (973)	3.4 (95)	0.4 (11)	100.0 (2,811)
5) วารสาร "หมออนามัย"	8.9 (143)	43.3 (697)	40.7 (655)	6.4 (103)	0.8 (13)	100.0 (1,611)
6) นิตยสาร "หมอชาวบ้าน"	8.3 (183)	46.4 (1,026)	39.0 (862)	5.7 (126)	0.7 (15)	100.0 (2,212)
7) นิตยสาร "คลินิก"	8.0 (117)	43.7 (636)	41.6 (605)	6.0 (87)	0.6 (9)	100.0 (1,454)
8) ข่าวสารจากวิทยุ	7.8 (195)	38.0 (948)	45.9 (1,144)	7.4 (184)	0.9 (23)	100.0 (2,494)
9) ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์	7.5 (217)	38.3 (1,108)	46.7 (1,352)	6.7 (195)	0.8 (23)	100.0 (2,895)
10) จดหมายข่าว "ก้าวใหม่"	7.4 (116)	47.3 (742)	40.1 (628)	4.8 (75)	0.4 (7)	100.0 (1,568)
11) เอกสาร "เจาะประเด็นหลักประกันสุขภาพ"	6.8 (61)	47.3 (423)	38.8 (347)	5.7 (51)	1.3 (12)	100.0 (894)
12) วารสาร "โรงพยาบาลชุมชน"	6.7 (78)	43.5 (508)	44.3 (517)	5.0 (58)	0.6 (7)	100.0 (1,168)
13) จดหมายข่าว "สปสช.สาร"	6.4 (118)	45.7 (836)	42.4 (776)	4.9 (90)	0.5 (10)	100.0 (1,830)
14) นิตยสาร "มติชนสุดสัปดาห์"	6.4 (108)	40.4 (687)	44.7 (760)	7.6 (129)	0.9 (15)	100.0 (1,699)

ตารางที่ 15 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th) (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการเว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th))

เอกสารหรือรายการ	ความพอใจในการรับบริการ					
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
1) ความสามารถในการตรวจสอบสิทธิประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ	21.9 (281)	46.0 (590)	14.7 (189)	3.1 (40)	14.3 (184)	100.0 (1,284)
2) ความเร็วในการเข้า website	19.7 (256)	43.5 (566)	19.7 (256)	4.3 (56)	12.9 (168)	100.0 (1,302)
3) ความหลากหลายของข้อมูล /ข่าวสาร	18.8 (243)	48.7 (631)	16.6 (215)	2.9 (38)	13.0 (169)	100.0 (1,296)
4) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล	17.7 (230)	45.5 (590)	20.1 (261)	3.8 (49)	12.9 (167)	100.0 (1,297)
5) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร (up-date)	16.4 (212)	51.0 (661)	16.8 (218)	2.7 (35)	13.1 (169)	100.0 (1,295)
6) ความรวดเร็วในการ download ข้อมูล	13.9 (181)	43.1 (560)	23.5 (306)	5.6 (73)	13.8 (180)	100.0 (1,300)

ตารางที่ 16 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	ความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์โครงการฯ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เพียงพอ	28.1 (1,120)
2	ไม่เพียงพอ	61.0 (2,430)
3	โฆษณาเกินจริง	7.4 (296)
4	ไม่ทราบ	3.5 (140)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,986)</b>

ตารางที่ 17 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น หากได้รับความเสียหายจากการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีต้องรอพิสูจน์ผิดถูกและไม่เป็นการตัดสินที่พึงจะได้รับตามกฎหมายระเบียบ หรือกฎหมายอื่น

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบว่าสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น หากได้รับความเสียหายจากการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบ	37.0 (1,501)
2	ไม่ทราบ	46.0 (1,863)
3	ไม่แน่ใจ	17.0 (690)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (4,054)</b>

ตารางที่ 18 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	ร้อยละ (จำนวน)
1	ความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	78.5 (676)
2	ขั้นตอนการให้บริการ	21.8 (165)
3	การบริหารจัดการงบประมาณ	9.5 (72)
4	การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตนเองกรณีที่เกิดจากการให้บริการ	5.9 (45)
5	ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน	3.2 (24)
6	รายชื่อสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	0.7 (5)

### 3) สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 19 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีการตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” เพื่อให้บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบ	38.9 (1,546)
2	ไม่ทราบ	61.1 (2,431)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,977)</b>

ตารางที่ 20 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประสบการณ์การเคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center)” (เฉพาะตัวอย่างที่รับรู้รับทราบว่ามีที่ตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”)

ลำดับที่	ประสบการณ์การใช้บริการศูนย์บริการผู้ให้บริการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคยใช้	13.0 (199)
2	ไม่เคยใช้	87.0 (1,335)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,534)</b>

ตารางที่ 21 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center)” (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”)

ลำดับที่	ประสบการณ์การใช้บริการศูนย์บริการผู้ให้บริการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอใจ	90.7 (176)
2	ไม่พอใจ	9.3 (18)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (194)</b>

หมายเหตุ 1) เฉพาะตัวอย่างที่ไม่พอใจ มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงดังนี้

- ปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง/เป็นปัจจุบัน
- เจ้าหน้าที่พูดเร็วเกินไป จนจับใจความไม่ได้
- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ได้ โอนสายไปมา

ตารางที่ 22 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชน  
ที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้						รวม ทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควรปรับ ปรุงอย่างยิ่ง	ไม่มี ความเห็น	
1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	15.6 (632)	59.6 (2,415)	18.6 (753)	3.2 (128)	1.6 (65)	1.5 (59)	100.0 (4,052)
2. จ่ายเงินเอง	15.3 (616)	57.8 (2,324)	19.6 (790)	3.3 (132)	1.3 (53)	2.7 (109)	100.0 (4,024)
3. ประกันสังคม	13.2 (535)	57.2 (2,317)	22.4 (907)	4.1 (166)	1.5 (59)	1.7 (67)	100.0 (4,051)
4. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	11.8 (480)	53.8 (2,181)	26.6 (1,080)	4.7 (190)	1.4 (58)	1.6 (64)	100.0 (4,053)

ตารางที่ 23 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยา  
ปริมาณยาที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้					ไม่มี ความเห็น	รวม ทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควรปรับ ปรุงอย่างยิ่ง		
1. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	18.2 (739)	60.3 (2,446)	16.0 (649)	2.6 (107)	1.1 (46)	1.7 (68)	100.0 (4,055)
2. จ่ายเงินเอง	17.9 (723)	59.4 (2,397)	17.2 (693)	2.4 (98)	.7 (27)	2.4 (98)	100.0 (4,036)
3. ประกันสังคม	10.4 (422)	55.7 (2,258)	27.1 (1,100)	3.8 (153)	1.2 (48)	1.8 (74)	100.0 (4,055)
4. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	8.6 (347)	49.9 (2,026)	32.4 (1,315)	5.8 (236)	1.5 (60)	1.8 (74)	100.0 (4,058)

ตารางที่ 24 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็น	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์	76.4 (3,083)	17.6 (710)	6.0 (242)	100.0 (4,035)
2) การดูแลต่อเรื่องที่บ้าน	75.5 (3,049)	19.1 (773)	5.3 (216)	100.0 (4,038)
3) การตรวจร่างกาย	74.4 (3,006)	19.9 (806)	5.7 (230)	100.0 (4,042)
4) การใช้จ่าย	73.5 (2,970)	21.3 (861)	5.2 (211)	100.0 (4,042)
5) การส่งต่อผู้ป่วย	72.2 (2,910)	22.8 (920)	5.0 (203)	100.0 (4,033)
6) การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน	72.1 (2,915)	21.8 (879)	6.1 (247)	100.0 (4,041)
7) การให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ	68.6 (2,775)	26.4 (1,067)	5.0 (201)	100.0 (4,043)
8) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ	68.3 (2,758)	26.4 (1,067)	5.3 (215)	100.0 (4,040)
9) การส่งตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น	64.7 (2,618)	31.2 (1,263)	4.1 (164)	100.0 (4,045)
10) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ	58.2 (2,352)	34.3 (1,389)	7.5 (303)	100.0 (4,044)

ตารางที่ 25 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงาน ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ (จำนวน)
1	จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	30.2 (519)
2	ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ	29.5 (507)
3	ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	19.8 (341)
4	ปัญหาผู้ป่วยไม่ถูกเงินมาใช้บริการข้ามเขต	13.3 (228)
5	ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	9.9 (171)
6	งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์การแพทย์	7.6 (130)
7	ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง / มีความต้องการมากเกินไปเกินจริง / คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	5.5 (94)
8	ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ยุ่งยากซับซ้อน	3.5 (61)
9	อื่นๆ เช่น การส่งตัวผู้ป่วย, ขาดผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ใน การดำเนินโครงการ, ปัญหาด้านการสื่อสาร ประสานงาน ของ สปสช.	15.5 (266)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (2,833)</b>

ตารางที่ 26 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของ  
หน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	ปริมาณการร้องเรียนเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอๆ กันกับปีที่ผ่านมา	19.8 (783)
2	มากขึ้น	18.3 (724)
3	น้อยลง	17.7 (703)
4	ไม่มีการร้องเรียนเลย	15.0 (593)
5	ไม่มีความเห็น	29.2 (1,158)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,961)</b>

ตัวอย่างที่ระบุว่ามากขึ้น คิดว่าสาเหตุเกิดจาก.....

- 1) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ / ตระหนักเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้น ร้อยละ 50.1 (216)
- 2) บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 23.0 (99)
- 3) ผู้ป่วยมีจำนวนมากขึ้น ร้อยละ 21.1 (91)
- 4) ประชาชนยังไม่มีความรู้ความเข้าใจระบบการให้บริการ ร้อยละ 3.5 (15)
- 5) มีการเปิดช่องทางให้ผู้ป่วยร้องเรียนเพิ่มขึ้น / สามารถร้องเรียนได้สะดวกขึ้น ร้อยละ 2.3 (10)

ตัวอย่างที่ระบุว่าน้อยลง คิดว่าสาเหตุเกิดจาก.....

- 1) มีการปรับปรุงระบบงานที่ให้บริการ ร้อยละ 72.4 (297)
- 2) มีการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการให้บริการแก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 23.2 (95)
- 3) อื่นๆ เช่น ผู้ให้บริการเข้าใจสภาพการขาดแคลนบุคลากร, มีการจัดอบรม/ พัฒนาศักยภาพบุคลากร, บุคลากรมีจิตสำนึกที่ดี ร้อยละ 4.4 (18)



**ตารางที่ 27 การจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)**

<b>สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน</b>	<b>ร้อยละ</b>
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนทราบ	32.6
2. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	15.6
3. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงานเพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	9.5
4. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสม สอดคล้องกับความเป็นจริง,จัดงบประมาณให้ถึงหน่วยปฏิบัติอย่างรวดเร็ว	8.5
5. ปรับปรุงระบบการทำงาน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	7.8
6. ส่งเสริมให้ประชาชนให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย การออกกำลังกาย เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล	6.6
7. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษา เช่น ใช้ยาที่มีคุณภาพกับผู้ป่วย ให้ยาที่มีคุณภาพเหมือนกัน ปรับปรุงระบบการบริการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้เหมือนระบบประกันสังคม มีหลักประกันแบบเดียวกัน	6.4
8. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร	4.7
9. ควรให้สิทธิเฉพาะประชาชนที่มีรายได้น้อยเท่านั้น ส่วนประชาชนที่มีรายได้มากควรมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	2.6
10. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร, พัฒนาเพิ่มพูนทักษะความรู้ของบุคลากร, พัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือให้ทันสมัย, ปรับปรุงและป้องกันแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์, แก้ปัญหาเรื่องสิทธิเข้าช้อนไม่ชัดเจน, ปรับปรุงการให้ข้อมูล การแจ้งข่าวสารแก่บุคลากร	5.7
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 28 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า

ระดับความพึงพอใจ	ผลต่อประชาชน	ผลต่อผู้ให้บริการ	คะแนนในภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	28.5 (1,120)	5.3 (208)	8.9 (348)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	51.8 (2,036)	35.1 (1,379)	47.6 (1,856)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	16.5 (650)	39.2 (1,537)	31.6 (1,230)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	2.4 (94)	14.0 (549)	8.7 (339)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.8 (32)	6.4 (251)	3.2 (123)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,932)</b>	<b>100.0 (3,924)</b>	<b>100.0 (3,896)</b>

- 1) ผลต่อประชาชน มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 7.67 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.66 คะแนน
- 2) ผลต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 5.56 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.97 คะแนน
- 3) คะแนนในภาพรวม มีค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 6.50 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.83 คะแนน

ตารางที่ 29 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	พอใจ	72.1 (2,862)
2	ไม่พอใจ	10.6 (422)
3	ไม่แน่ใจ	10.1 (399)
4	ไม่มีความเห็น	7.2 (285)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,968)</b>

ตารางที่ 30 การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน  
(ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน	ร้อยละ (จำนวน)
1	มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ	26.6
2	มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	21.0
3	มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	12.1
4	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม	9.5
5	ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	7.7
6	หน่วยงานมีเป้าหมายบริการที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี	7.2
7	ปัจจัยทางครอบครัว	6.9
8	มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	3.1
9	มีส่วนร่วมในการบริหารหน่วยงาน	2.1
10	อื่นๆ เช่น ปริมาณงานที่รับผิดชอบ, ความยุติธรรมในการทำงาน, ความร่วมมือจากชุมชน, มีความรักในวิชาชีพ, มีความปลอดภัยในการทำงาน, มีความมั่นคง	3.8
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 31 การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทัศนแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ค่า ร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ)

ลำดับที่	สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	ร้อยละ (จำนวน)
1	ภาระการงาน	30.0
2	รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	26.5
3	การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	11.3
4	มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	9.7
5	ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	7.9
6	ปัญหาสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	5.9
7	ภาระทางครอบครัว	4.9
8	ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า	3.4
9	อื่น ๆ เช่น สุขภาพไม่เอื้ออำนวย, ไม่ก้าวหน้าในหน้าที่ การงาน, ความไม่เท่าเทียม ไม่ยุติธรรมในการทำงาน	0.4
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 32 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน

ประเด็น / หัวข้อที่กังวลใจ	ระดับความกังวลใจ					ไม่มี ความเห็น	รวม ทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ		
1) ความขาดแคลนอัตรากำลัง	37.5 (1,514)	39.9 (1,612)	18.3 (738)	2.7 (109)	0.6 (23)	1.1 (45)	100.0 (4,041)
2) ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	34.5 (1,395)	40.6 (1,639)	20.3 (818)	2.9 (119)	0.5 (22)	1.1 (46)	100.0 (4,039)
3) การเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย	28.2 (1,143)	37.8 (1,531)	26.1 (1,058)	5.8 (235)	0.8 (33)	1.2 (47)	100.0 (4,047)
4) การร้องเรียน (หรือกล่าวโทษ) จากผู้ป่วย	28.0 (1,133)	35.2 (1,422)	25.6 (1,036)	8.3 (336)	1.7 (69)	1.1 (44)	100.0 (4,040)
5) ข้อจำกัดของงบประมาณ	24.9 (1,008)	41.0 (1,656)	27.0 (1,090)	4.0 (163)	1.0 (39)	2.2 (87)	100.0 (4,043)
6) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ	21.8 (882)	42.1 (1,702)	28.5 (1,149)	5.2 (209)	0.9 (35)	1.5 (61)	100.0 (4,038)
7) การถูกประเมินอย่างเข้มงวดมากขึ้น	14.4 (580)	33.8 (1,366)	36.1 (1,456)	11.0 (442)	3.0 (123)	1.7 (69)	100.0 (4,036)
8) โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน	8.8 (355)	25.0 (1,007)	37.7 (1,520)	19.6 (790)	6.4 (257)	2.6 (106)	100.0 (4,035)
9) ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบ รายงานผล	6.6 (266)	36.2 (1,456)	47.1 (1,894)	7.6 (306)	0.9 (36)	1.6 (63)	100.0 (4,021)
10) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	4.8 (193)	17.2 (695)	37.7 (1,523)	27.0 (1,092)	11.7 (474)	1.6 (66)	100.0 (4,043)
11) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชน	4.7 (190)	18.6 (748)	41.8 (1,679)	23.6 (949)	8.1 (327)	3.1 (125)	100.0 (4,018)
12) อื่นๆ เช่น การจัดสรรงบประมาณ ไม่เท่าเทียมกัน, ความโปร่งใส ในการทำงาน, นโยบายของรัฐบาล, สถานพยาบาลคับแคบ	33.3 (23)	23.2 (16)	24.6 (17)	5.8 (4)	2.9 (2)	10.1 (7)	100.0 (69)

**ตารางที่ 33** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานในระบบ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัย	ระดับความสำคัญต่อการจูงใจในการทำงาน					ไม่เห็น ความเห็น	รวม ทั้งสิ้น
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวลใจ		
1) ความสุขในการทำงาน	41.3 (1,652)	35.9 (1,436)	18.9 (755)	2.2 (90)	0.7 (27)	1.1 (44)	100.0 (4,004)
2) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ	31.8 (1,284)	40.6 (1,641)	21.5 (867)	4.4 (179)	0.5 (21)	1.2 (49)	100.0 (4,041)
3) นโยบายด้านเงินเดือน	28.7 (1,161)	42.2 (1,705)	23.6 (954)	3.8 (153)	0.4 (18)	1.3 (51)	100.0 (4,042)
4) ความมั่นคง/ความก้าวหน้าใน หน้าที่การทำงาน	28.6 (1,155)	43.9 (1,771)	22.7 (916)	2.8 (114)	0.6 (26)	1.4 (55)	100.0 (4,037)
5) งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนิน โครงการ	24.2 (974)	40.4 (1,627)	27.1 (1,092)	4.9 (198)	0.5 (21)	2.9 (115)	100.0 (4,027)
6) โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ ประชาชน	22.0 (888)	50.0 (2,016)	24.2 (975)	2.0 (79)	0.6 (26)	1.3 (52)	100.0 (4,036)
7) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของ ตัวเอง	21.5 (868)	49.2 (1,990)	25.1 (1,015)	2.7 (111)	0.5 (20)	1.0 (40)	100.0 (4,044)
8) ความคล่องตัวในการทำงาน/ ระเบียบการปฏิบัติ	20.9 (844)	50.0 (2,021)	24.8 (1,001)	2.7 (109)	0.6 (23)	1.0 (42)	100.0 (4,040)
9) สัมพันธภาพของผู้ป่วยกับ ผู้ให้บริการ	20.5 (827)	47.4 (1,913)	27.5 (1,109)	2.7 (110)	0.9 (37)	1.1 (44)	100.0 (4,040)
10) สิ่งแวดล้อม(สังคม/ความเป็นอยู่) ในการทำงาน	20.3 (819)	48.5 (1,960)	26.5 (1,072)	3.1 (125)	0.5 (21)	1.0 (42)	100.0 (4,039)
11) การเป็นที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	19.1 (770)	48.3 (1,948)	27.4 (1,106)	3.2 (128)	0.7 (29)	1.3 (51)	100.0 (4,032)
12) ความร่วมมือกับหน่วยบริการ ข้างเคียง/เครือข่าย	17.1 (690)	46.6 (1,880)	31.1 (1,255)	3.4 (136)	0.6 (23)	1.2 (48)	100.0 (4,032)
13) อื่นๆ เช่น ความร่วมมือจากชุมชน สุขภาพร่างกาย, ความโปร่งใส ในการทำงาน	41.2 (21)	23.5 (12)	11.8 (6)	3.9 (2)	19.6 (10)	19.6 (10)	100.0 (51)

ตารางที่ 34 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม	ร้อยละ (จำนวน)
1	พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	2.1 (163)
2	พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	37.0 (1,202)
3	เฉยๆ (5-6 คะแนน)	35.8 (1,166)
4	ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	20.1 (653)
5	ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	5.0 (163)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (3,253)</b>

ค่าคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย 5.77 คะแนน S.D. เท่ากับ 1.83 คะแนน

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสาขาอาชีพพื้นที่ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

### ตอนที่ 1 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 35 คำร้อยละของตัวอย่างที่รับรู้รับทราบการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1	เต็มใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) การชี้แจงนโยบายผู้เกี่ยวข้องในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	68.4 (294)	73.8 (180)	70.6 (127)	64.9 (268)	77.4 (288)	70.4 (243)	67.1 (300)	68.4 (108)	71.5 (203)	65.3 (128)	68.1 (201)	67.1 (165)	40.5 (180)	66.2 (2,685)
2) สิทธิและประโยชน์จากบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	59.3 (255)	66.7 (164)	61.5 (110)	61.5 (254)	71.2 (264)	64.1 (221)	60.9 (272)	59.5 (94)	61.7 (174)	60.2 (118)	59.3 (175)	63.0 (155)	42.1 (187)	60.3 (2,443)
3) ขั้นตอนการรับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	59.0 (253)	60.6 (149)	58.7 (105)	56.2 (232)	67.4 (250)	57.8 (200)	58.7 (262)	56.3 (89)	61.9 (174)	55.6 (109)	58.8 (173)	56.1 (138)	37.6 (166)	56.8 (2,300)
4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเครือข่าย โทร. 1330	35.5 (151)	38.4 (94)	32.2 (58)	40.3 (165)	44.7 (164)	36.2 (124)	29.7 (132)	36.9 (68)	28.7 (80)	27.6 (64)	34.1 (101)	35.4 (65)	34.3 (149)	35.2 (1,415)



**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างี่ระบุบริการสาธารณสุขต่างๆ ที่คิดว่าสามารถเข้าถึงได้ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเภทสื่อ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	น่าน	พิจิตร	สุโขทัย	กำแพงเพชร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม.	ภาพรวม		
1) การตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดด้วย เช่น รับน้ำหนัก วัดความสูง วัดความดันโลหิต ตรวจน้ำตาล	97.0 (420)	95.1 (234)	98.3 (176)	93.5 (387)	95.7 (356)	93.6 (323)	93.9 (419)	96.8 (152)	95.0 (267)	98.0 (192)	97.0 (289)	96.4 (238)	93.9 (418)	95.4 (3,871)
2) การรับวัคซีนตามวัย คอตีบ ไอกรณ หัด ในเด็กเล็ก	99.1 (428)	100.0 (246)	99.4 (179)	99.3 (411)	99.5 (371)	99.4 (345)	98.9 (441)	98.1 (155)	99.3 (282)	99.5 (195)	99.7 (295)	99.6 (247)	97.1 (430)	99.1 (4,025)
3) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ฝังยาคุมกำเนิด	98.4 (427)	97.6 (241)	98.9 (178)	96.6 (402)	98.7 (388)	96.8 (338)	96.2 (430)	96.8 (153)	97.9 (278)	99.5 (195)	99.3 (295)	98.8 (243)	93.9 (414)	97.4 (3,980)
4) การตรวจและดูแลเชิงป้องกันสตรีสุขภาพหญิง ตั้งครรภ์	99.8 (429)	100.0 (247)	100.0 (180)	97.6 (405)	98.9 (369)	99.4 (345)	98.4 (439)	97.5 (154)	98.2 (279)	98.5 (193)	97.3 (289)	99.2 (246)	95.7 (423)	98.4 (3,998)
5) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด	98.9 (430)	98.4 (243)	99.4 (179)	98.3 (408)	98.4 (367)	98.8 (343)	97.5 (436)	99.4 (157)	97.9 (278)	98.0 (194)	99.7 (296)	99.2 (247)	96.6 (427)	98.4 (4,005)
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก	96.8 (421)	96.4 (238)	97.8 (176)	96.4 (399)	98.4 (385)	97.4 (337)	94.8 (423)	98.1 (155)	95.8 (272)	96.9 (190)	99.3 (295)	96.4 (238)	92.1 (406)	96.4 (3,915)
7) การตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริม ในเด็ก	95.2 (413)	93.9 (232)	97.8 (175)	94.5 (392)	94.6 (352)	96.8 (335)	96.0 (427)	94.9 (150)	95.8 (272)	97.4 (190)	95.9 (284)	95.6 (237)	86.8 (383)	94.6 (3,842)
8) การทำฟันมัลติสเปเชียลติก ในกลุ่มผู้สูงอายุ	81.6 (350)	80.8 (198)	84.9 (152)	73.7 (302)	78.8 (293)	79.9 (275)	74.7 (333)	80.3 (126)	74.5 (210)	77.8 (151)	84.7 (249)	78.1 (193)	72.5 (314)	78.0 (3,146)
9) ผ่าตัดหัวใจ	82.2 (355)	82.9 (203)	73.7 (132)	81.5 (334)	83.1 (310)	91.0 (312)	80.2 (356)	75.2 (118)	77.3 (218)	69.6 (135)	83.3 (244)	81.9 (199)	85.3 (371)	81.6 (3,287)
10) ผ่าตัดตัดอวัยวะ	94.7 (410)	89.8 (220)	92.8 (167)	90.7 (372)	94.4 (351)	93.0 (319)	91.7 (408)	89.9 (142)	88.7 (251)	87.2 (171)	91.2 (271)	93.1 (391)	90.0 (394)	91.6 (3,707)
11) ผ่าตัดสมอง	90.3 (391)	84.9 (208)	84.3 (150)	90.0 (370)	87.6 (326)	92.7 (316)	85.6 (380)	82.9 (131)	76.1 (213)	75.9 (148)	86.1 (253)	91.4 (224)	87.0 (382)	86.5 (3,492)
12) ยาต้านไวรัสเอดส์	88.1 (379)	87.0 (215)	90.5 (162)	83.8 (342)	82.5 (307)	87.8 (302)	85.2 (379)	88.0 (139)	86.5 (244)	85.2 (167)	91.2 (269)	88.3 (218)	84.2 (368)	86.4 (3,491)
13) บำบัดรักษาจะงรี	89.4 (387)	82.2 (203)	80.0 (144)	84.9 (349)	82.8 (308)	90.4 (310)	87.1 (386)	80.4 (127)	77.1 (216)	80.5 (157)	89.2 (263)	89.7 (218)	85.4 (375)	85.2 (3,443)
14) การล้างไต	53.8 (232)	54.1 (132)	46.6 (87)	47.7 (195)	43.0 (159)	51.5 (175)	47.8 (211)	44.5 (69)	26.8 (75)	45.1 (88)	56.3 (162)	58.8 (144)	59.0 (258)	49.5 (1,997)

ตารางที่ 37 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้(จำแนกตามสำนักงาน  
สาขาเขตพื้นที่)

บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ผู้ถือบัตรหลักประกันสุขภาพเร่งด่วนสามารถใช้สิทธิรับบริการพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุไม่ตรงหา ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินได้	94.4 (409)	92.3 (228)	96 (170)	95.7 (398)	95.2 (354)	97.7 (339)	91.7 (408)	91 (143)	90.9 (258)	92.3 (180)	96.3 (286)	97.2 (238)	92.6 (412)	94.1 (3,823)
	4.2 (18)	5.7 (14)	4.0 (7)	3.6 (15)	4.0 (15)	0.9 (3)	5.6 (25)	4.5 (7)	5.6 (16)	4.1 (8)	3.0 (9)	1.6 (4)	6.3 (28)	4.2 (169)
	1.4 (6)	2.0 (5)	-	0.7 (3)	0.8 (3)	1.4 (5)	2.7 (12)	4.5 (7)	3.5 (10)	3.6 (7)	0.7 (2)	1.2 (3)	1.1 (5)	1.7 (68)
	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (247)</b>	<b>100.0 (177)</b>	<b>100.0 (416)</b>	<b>100.0 (372)</b>	<b>100.0 (347)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (284)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,060)</b>
2) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือหรือเรียกพยาบาล ทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669	92.6 (401)	84.2 (208)	93.9 (169)	81.7 (339)	77.7 (289)	83 (289)	95.7 (427)	96.2 (152)	96.1 (273)	94.4 (194)	76 (225)	93.9 (230)	66.1 (292)	85.7 (3,478)
	7.2 (31)	15.4 (38)	6.1 (11)	16.6 (69)	21.5 (80)	14.9 (52)	3.6 (16)	3.2 (5)	2.5 (7)	5.6 (11)	23.3 (69)	5.7 (14)	33.3 (147)	13.5 (550)
	0.2 (1)	0.4 (1)	-	1.7 (7)	0.8 (3)	2.0 (7)	0.7 (3)	0.6 (1)	1.4 (4)	-	0.7 (2)	0.4 (1)	0.7 (3)	0.8 (33)
	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (247)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (415)</b>	<b>100.0 (372)</b>	<b>100.0 (348)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (158)</b>	<b>100.0 (284)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (442)</b>	<b>100.0 (4,061)</b>

ตารางที่ 37 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างทีละประเภทของการแพทย์ฉุกเฉินที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
3) เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือเกิดอุบัติเหตุ ผู้สัญชาติ พลเมืองที่สุขภาพถ้วนหน้าสามารถเรียกหา พยาบาลรับส่งเพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการ ที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ได้	71.9 (312)	69.9 (172)	83.3 (150)	67.0 (278)	65.0 (241)	72.7 (250)	82.3 (367)	86.1 (136)	84.4 (238)	86.2 (168)	63.5 (188)	72.2 (177)	51.6 (228)	71.7 (2,905)
ไม่ได้	20.0 (87)	26.0 (64)	14.4 (26)	24.1 (100)	29.1 (108)	21.8 (75)	15.0 (67)	11.4 (18)	12.4 (35)	11.8 (23)	32.4 (96)	24.1 (69)	38.7 (171)	22.9 (929)
ไม่แน่ใจ	8.1 (35)	4.1 (10)	2.2 (4)	8.9 (37)	5.9 (22)	5.5 (19)	2.7 (12)	2.5 (4)	3.2 (9)	2.1 (4)	4.1 (12)	3.7 (9)	9.7 (43)	5.4 (220)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (434)	100.0 (246)	100.0 (180)	100.0 (415)	100.0 (371)	100.0 (344)	100.0 (446)	100.0 (158)	100.0 (282)	100.0 (195)	100.0 (296)	100.0 (245)	100.0 (442)	100.0 (4,054)

ตารางที่ 38 ค่าร้อยละของตัวอย่างทีละประเภทการรับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ให้บริการข้อมูล คลินิกสายปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ทราบ	88.8 (280)	66.2 (153)	65.7 (111)	71.8 (273)	66.7 (230)	71.4 (232)	60.1 (253)	73.7 (86)	67.5 (170)	73.0 (130)	76.5 (212)	63.8 (136)	70.0 (283)	68.6 (2,561)
ไม่ทราบ	31.2 (127)	33.8 (78)	34.3 (58)	28.2 (107)	33.3 (115)	28.6 (93)	39.9 (168)	26.3 (35)	32.5 (82)	27.0 (48)	23.5 (65)	36.2 (77)	30.0 (121)	31.4 (1,174)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (407)	100.0 (231)	100.0 (169)	100.0 (380)	100.0 (345)	100.0 (325)	100.0 (421)	100.0 (133)	100.0 (252)	100.0 (178)	100.0 (277)	100.0 (213)	100.0 (404)	100.0 (3,735)

ตารางที่ 39 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับรู้ปริมาณข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสารหรือรายการต่างๆ  
(จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเภทสื่อ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	ทม	ภาพรวม
1) คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	74.9 (319)	77.1 (189)	88.7 (123)	72.0 (295)	76.2 (281)	79.7 (275)	71.7 (319)	85.4 (134)	70.3 (196)	79.6 (156)	69.4 (206)	67.6 (165)	64.6 (285)	73.0 (2,943)
2) จดหมายข่าว "ข่าวใหม่"	46.3 (195)	49.8 (121)	46.0 (81)	27.8 (113)	34.1 (125)	35.6 (124)	44.3 (197)	61.3 (95)	56.5 (157)	55.1 (108)	55.3 (163)	34.2 (83)	19.7 (87)	41.1 (1,649)
3) จดหมายข่าว "สมรสสาร"	55.2 (232)	53.1 (130)	50.6 (89)	38.4 (156)	49.9 (183)	48.7 (169)	49.2 (218)	58.4 (90)	61.1 (168)	56.1 (110)	58.8 (174)	41.3 (100)	26.6 (118)	48.3 (1,937)
4) เอกสาร "เจาะประเด็นหลักประกันสุขภาพ"	28.4 (118)	30.2 (73)	25.1 (44)	22.6 (90)	25.1 (92)	21.3 (73)	24.7 (109)	31.6 (48)	29.3 (80)	28.8 (52)	25.3 (73)	24.2 (58)	14.7 (65)	24.6 (975)
5) วารสาร "โรงพยาบาลชุมชน"	30.6 (127)	42.8 (104)	42.6 (75)	25.6 (102)	24.5 (89)	30.0 (102)	34.0 (151)	41.2 (63)	47.8 (131)	50.0 (97)	32.4 (94)	35.4 (85)	10.9 (48)	31.9 (1,288)
6) วารสาร "หมอหมอย"	43.4 (180)	55.1 (134)	53.7 (95)	36.2 (145)	32.6 (119)	45.6 (157)	50.3 (222)	52.9 (81)	52.6 (144)	55.6 (109)	50.3 (148)	50.2 (122)	15.0 (66)	43.2 (1,722)
7) นิตยสาร "หมอชาวบ้าน"	65.5 (275)	68.4 (167)	61.8 (110)	55.9 (228)	46.6 (178)	63.0 (216)	63.8 (284)	57.4 (89)	65.7 (182)	69.9 (137)	58.2 (171)	61.1 (149)	47.5 (212)	59.7 (2,396)
8) นิตยสาร "ฉลาดรัก"	39.0 (163)	49.0 (119)	46.0 (81)	34.9 (140)	32.1 (117)	39.8 (137)	43.3 (193)	35.9 (55)	44.5 (122)	46.2 (90)	40.3 (118)	51.0 (124)	26.3 (116)	39.5 (1,575)
9) นิตยสาร "มติชนสุดสัปดาห์"	55.4 (232)	48.8 (119)	45.2 (80)	39.0 (156)	33.3 (121)	50.0 (171)	51.9 (229)	46.7 (70)	48.2 (131)	54.4 (105)	46.7 (136)	50.4 (123)	39.0 (172)	46.4 (1,845)
10) ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์	81.1 (344)	82.2 (203)	79.5 (140)	83.5 (338)	66.2 (245)	84.1 (291)	81.1 (361)	83.0 (127)	79.6 (218)	80.4 (156)	76.1 (223)	82.4 (201)	75.0 (330)	79.2 (3,177)
11) ข่าวสารจากวิทยุ	71.5 (301)	69.8 (171)	65.3 (115)	70.6 (283)	58.9 (215)	69.1 (237)	69.0 (307)	74.8 (116)	69.2 (193)	69.1 (134)	69.4 (204)	78.9 (194)	63.6 (281)	68.7 (2,751)
12) ข่าวสารจากโทรทัศน์	91.1 (391)	90.7 (224)	92.3 (167)	94.3 (384)	88.6 (327)	90.2 (312)	91.0 (403)	91.7 (143)	95.3 (265)	93.3 (182)	91.9 (273)	90.3 (223)	81.5 (362)	90.5 (3,656)
13) อินเทอร์เน็ต <a href="http://www.mhso.go.th">www.mhso.go.th</a>	40.8 (169)	42.4 (103)	44.3 (77)	32.6 (130)	29.7 (108)	39.5 (135)	36.0 (160)	45.5 (70)	38.6 (105)	51.0 (100)	39.9 (115)	33.5 (81)	26.3 (115)	37.0 (1,468)
14) โทรศัพท์สายด่วน สป.สช. โทร. 1330	35.0 (145)	30.5 (74)	33.5 (59)	39.9 (161)	30.4 (110)	36.1 (123)	27.7 (123)	40.6 (63)	30.3 (83)	40.7 (79)	31.7 (93)	32.4 (78)	34.2 (151)	33.7 (1,342)

ตารางที่ 40 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มากที่สุด	15.9 (49)	6.1 (11)	7.7 (9)	6.4 (18)	3.8 (10)	6.8 (18)	10.4 (32)	11.8 (15)	7.5 (14)	12.8 (19)	10.7 (21)	5.2 (8)	9.9 (27)	8.9 (251)
	54.5 (169)	57.5 (103)	47.9 (56)	52.7 (148)	50.8 (135)	54.9 (145)	49.2 (152)	53.2 (67)	51.1 (95)	49.7 (74)	53.1 (104)	68.8 (102)	48.0 (131)	52.7 (1,481)
	27.7 (86)	30.2 (54)	41.9 (49)	36.3 (102)	41.7 (111)	34.5 (91)	33.7 (104)	27.8 (35)	36.6 (68)	37.6 (56)	35.2 (69)	25.8 (40)	39.6 (108)	34.6 (973)
	1.6 (5)	6.1 (11)	2.6 (3)	3.9 (11)	3.4 (9)	3.4 (9)	6.1 (19)	5.6 (7)	4.8 (9)	-	1.0 (2)	3.2 (5)	1.8 (5)	3.4 (95)
	0.3 (1)	-	-	0.7 (2)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.6 (2)	1.6 (2)	-	-	-	-	0.7 (2)	0.4 (11)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (310)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (117)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (266)</b>	<b>100.0 (264)</b>	<b>100.0 (309)</b>	<b>100.0 (126)</b>	<b>100.0 (186)</b>	<b>100.0 (149)</b>	<b>100.0 (196)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (273)</b>	<b>100.0 (2,811)</b>
2) จัดหมายข่าว "ก้าวใหม่"	8.9 (17)	7.3 (8)	5.1 (4)	7.4 (8)	-	5.2 (6)	12.3 (23)	11.0 (10)	5.3 (8)	5.8 (6)	7.8 (12)	6.3 (5)	10.8 (9)	7.4 (116)
	54.5 (104)	50.0 (55)	35.9 (28)	56.5 (61)	36.4 (43)	56.0 (65)	42.2 (79)	39.6 (36)	51.0 (77)	47.6 (49)	49.7 (76)	50.6 (40)	34.9 (29)	47.3 (742)
	34.0 (65)	40.0 (44)	50.0 (39)	33.3 (36)	59.3 (70)	32.8 (38)	38.0 (71)	41.8 (38)	38.4 (58)	43.7 (45)	36.6 (56)	38.0 (30)	45.8 (38)	40.1 (628)
	1.6 (3)	2.7 (3)	9.0 (7)	2.8 (3)	4.2 (5)	5.2 (6)	7.0 (13)	7.7 (7)	4.6 (7)	2.9 (3)	5.9 (9)	5.1 (4)	6.0 (5)	4.8 (75)
	1.0 (2)	-	-	-	-	0.9 (1)	0.5 (1)	-	0.7 (1)	-	-	-	2.4 (2)	0.4 (7)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (191)</b>	<b>100.0 (110)</b>	<b>100.0 (78)</b>	<b>100.0 (108)</b>	<b>100.0 (118)</b>	<b>100.0 (116)</b>	<b>100.0 (187)</b>	<b>100.0 (91)</b>	<b>100.0 (151)</b>	<b>100.0 (103)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (79)</b>	<b>100.0 (83)</b>	<b>100.0 (1,568)</b>

**ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยศน์ที่ได้รับมาจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่าง ๆ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)**

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
3) จัดหมายข่าว สวัสดิการ														
มากที่สุด	7.2 (16)	6.6 (8)	4.8 (4)	6.1 (9)	3.6 (6)	5.7 (9)	8.2 (17)	10.5 (9)	5.6 (9)	3.8 (4)	7.9 (13)	6.6 (6)	7.1 (8)	6.5 (118)
กลาง	57.0 (126)	50.0 (61)	39.3 (33)	49.0 (72)	42.6 (72)	51.3 (81)	41.3 (86)	42.4 (36)	44.4 (72)	48.1 (51)	45.1 (74)	40.2 (37)	31.3 (35)	45.7 (836)
ปานกลาง	32.6 (72)	41.0 (60)	51.2 (43)	38.8 (57)	51.5 (87)	38.0 (60)	43.3 (90)	40.0 (34)	43.8 (71)	42.5 (45)	43.3 (71)	47.8 (44)	46.4 (52)	42.4 (776)
น้อย	2.7 (6)	2.5 (3)	4.8 (4)	4.8 (7)	2.4 (4)	3.8 (6)	7.2 (15)	7.1 (6)	5.6 (9)	5.7 (6)	3.7 (6)	5.4 (5)	11.6 (13)	4.9 (90)
น้อยที่สุด	0.5 (1)	-	-	1.4 (2)	-	1.3 (2)	-	-	0.6 (1)	-	-	-	3.6 (4)	0.5 (10)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (221)</b>	<b>100.0 (122)</b>	<b>100.0 (84)</b>	<b>100.0 (147)</b>	<b>100.0 (169)</b>	<b>100.0 (158)</b>	<b>100.0 (208)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (162)</b>	<b>100.0 (106)</b>	<b>100.0 (164)</b>	<b>100.0 (92)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (1,830)</b>
4) เอกสารแจ้งระเบียบหลักประกันสุขภาพ														
มากที่สุด	8.9 (10)	4.7 (3)	4.9 (2)	7.3 (6)	2.4 (2)	7.8 (5)	11.4 (12)	6.8 (3)	3.9 (3)	6.3 (3)	4.5 (3)	4.0 (2)	11.9 (7)	6.8 (61)
กลาง	56.3 (63)	53.1 (34)	48.8 (20)	54.9 (45)	45.1 (37)	46.9 (30)	37.1 (39)	43.2 (19)	40.9 (31)	43.8 (21)	47.8 (32)	54.0 (27)	42.4 (25)	47.4 (423)
ปานกลาง	33.0 (37)	37.5 (24)	41.5 (17)	34.1 (28)	43.9 (36)	39.1 (25)	41.9 (44)	34.1 (15)	42.1 (32)	41.7 (20)	40.3 (27)	40.0 (20)	37.3 (22)	38.8 (347)
น้อย	1.8 (2)	4.7 (3)	-	3.7 (3)	7.3 (6)	1.6 (1)	6.7 (7)	15.9 (7)	11.8 (9)	4.2 (2)	7.5 (5)	2.0 (1)	8.5 (5)	5.7 (51)
น้อยที่สุด	-	-	4.9 (2)	-	1.2 (1)	4.7 (3)	2.9 (3)	-	1.3 (1)	4.2 (2)	-	-	-	1.3 (12)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (41)</b>	<b>100.0 (82)</b>	<b>100.0 (82)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (105)</b>	<b>100.0 (44)</b>	<b>100.0 (76)</b>	<b>100.0 (48)</b>	<b>100.0 (67)</b>	<b>100.0 (50)</b>	<b>100.0 (59)</b>	<b>100.0 (694)</b>

ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5) วารสาร "โรงพยาบาลชุมชน" มากที่สุด	9.3 (11)	6.3 (6)	4.2 (3)	8.5 (8)	2.5 (2)	9.6 (9)	8.3 (12)	6.9 (4)	1.6 (2)	3.5 (3)	10.6 (9)	9.2 (7)	4.9 (2)	6.7 (78)
มาก	54.3 (64)	45.3 (43)	37.5 (27)	46.8 (44)	46.3 (37)	42.6 (40)	40.3 (58)	41.4 (24)	47.6 (60)	41.2 (35)	44.7 (38)	30.3 (23)	36.6 (15)	43.4 (508)
ปานกลาง	32.2 (38)	42.1 (40)	50.0 (36)	38.3 (36)	47.5 (38)	42.6 (40)	45.1 (65)	48.3 (28)	47.6 (60)	49.4 (42)	42.4 (36)	52.6 (40)	43.9 (18)	44.3 (517)
น้อย	3.4 (4)	6.3 (6)	8.3 (6)	6.4 (6)	2.5 (2)	4.3 (4)	5.6 (8)	3.4 (2)	3.2 (4)	3.5 (3)	2.4 (2)	7.9 (6)	12.2 (5)	5.0 (58)
น้อยที่สุด	0.8 (1)	-	-	-	1.3 (1)	1.1 (1)	0.7 (1)	-	-	2.4 (2)	-	-	2.4 (1)	0.6 (7)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (118)</b>	<b>100.0 (95)</b>	<b>100.0 (72)</b>	<b>100.0 (94)</b>	<b>100.0 (80)</b>	<b>100.0 (94)</b>	<b>100.0 (144)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (126)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (76)</b>	<b>100.0 (41)</b>	<b>100.0 (1,168)</b>
6) วารสาร "หมอหน้ายิ้ม"	13.1 (22)	7.2 (9)	7.5 (7)	9.6 (13)	5.4 (6)	9.0 (13)	10.6 (22)	16.9 (13)	3.6 (5)	1.0 (1)	15.4 (21)	4.4 (5)	10.2 (6)	8.9 (143)
มากที่สุด	47.0 (79)	48.8 (61)	45.2 (42)	49.3 (67)	40.2 (45)	35.9 (52)	42.5 (88)	31.1 (24)	44.9 (62)	45.5 (46)	44.9 (61)	44.7 (51)	32.2 (19)	43.2 (697)
มาก	33.9 (57)	36.8 (46)	37.6 (35)	36.0 (49)	49.1 (55)	44.8 (65)	38.2 (79)	46.8 (36)	43.5 (60)	48.5 (49)	34.6 (47)	45.6 (52)	42.4 (25)	40.7 (655)
ปานกลาง	5.4 (9)	7.2 (9)	9.7 (6)	4.4 (6)	5.4 (6)	9.7 (14)	7.7 (16)	5.2 (4)	5.8 (8)	5.0 (5)	4.4 (6)	3.5 (4)	11.9 (7)	6.4 (103)
น้อย	0.6 (1)	-	-	0.7 (1)	-	0.7 (1)	1.0 (2)	-	2.2 (3)	-	0.7 (1)	1.8 (2)	3.4 (2)	0.8 (13)
น้อยที่สุด	100.0 (168)	100.0 (125)	100.0 (93)	100.0 (136)	100.0 (112)	100.0 (145)	100.0 (207)	100.0 (77)	100.0 (138)	100.0 (101)	100.0 (136)	100.0 (114)	100.0 (59)	100.0 (1,611)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>														

ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยขน์ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่าง ๆ  
(จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เต็มใหม่	พียงโลเล	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	รวมอง	ชอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7) มีเอกสาร "หนังสือเวียน" มากที่สุด	13.0 (33)	10.6 (16)	3.8 (4)	7.0 (14)	4.9 (8)	8.2 (16)	10.9 (29)	12.9 (11)	4.0 (7)	3.1 (4)	12.5 (20)	5.8 (8)	6.9 (13)	8.3 (183)
มากที่สุด	54.8 (139)	48.3 (73)	51.9 (54)	47.3 (95)	43.3 (71)	37.8 (74)	42.9 (114)	44.7 (38)	50.9 (89)	42.5 (55)	46.3 (74)	52.3 (72)	41.3 (78)	46.3 (1,026)
ปานกลาง	28.7 (73)	38.4 (68)	33.7 (35)	39.3 (79)	45.7 (75)	47.4 (93)	37.6 (100)	35.3 (30)	38.9 (68)	47.3 (61)	37.5 (60)	36.2 (50)	42.3 (80)	39.0 (862)
น้อย	3.5 (9)	2.6 (4)	10.6 (11)	6.5 (13)	6.1 (10)	6.1 (12)	7.1 (19)	7.1 (6)	4.0 (7)	7.0 (9)	3.1 (5)	4.3 (6)	7.9 (15)	5.7 (126)
น้อยที่สุด	-	-	-	-	-	0.5 (1)	1.5 (4)	-	2.3 (4)	-	0.6 (1)	1.4 (2)	1.6 (3)	0.7 (15)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (151)</b>	<b>100.0 (104)</b>	<b>100.0 (201)</b>	<b>100.0 (164)</b>	<b>100.0 (196)</b>	<b>100.0 (266)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (175)</b>	<b>100.0 (129)</b>	<b>100.0 (160)</b>	<b>100.0 (138)</b>	<b>100.0 (189)</b>	<b>100.0 (2,212)</b>
8) มีเอกสาร "ฉลิม" มากที่สุด	11.6 (18)	9.0 (10)	5.3 (4)	9.2 (11)	2.8 (3)	9.3 (12)	9.3 (17)	11.5 (6)	1.7 (2)	1.2 (1)	13.8 (15)	8.8 (10)	7.8 (8)	8.0 (117)
มากที่สุด	48.5 (75)	47.7 (53)	51.3 (39)	46.7 (56)	39.6 (42)	38.8 (50)	40.1 (73)	44.3 (23)	42.7 (50)	40.7 (33)	43.1 (47)	45.6 (52)	42.2 (43)	43.8 (636)
ปานกลาง	36.1 (56)	39.6 (44)	39.5 (30)	38.3 (46)	50.9 (54)	43.4 (56)	42.3 (77)	34.6 (18)	46.2 (54)	51.9 (42)	38.5 (42)	41.2 (47)	38.2 (39)	41.6 (605)
น้อย	3.2 (5)	3.6 (4)	3.9 (3)	5.0 (6)	6.6 (7)	7.8 (10)	8.2 (15)	9.6 (5)	7.7 (9)	6.2 (5)	3.7 (4)	2.6 (3)	10.8 (11)	6.0 (87)
น้อยที่สุด	0.6 (1)	-	-	0.8 (1)	-	0.8 (1)	-	-	1.7 (2)	-	0.9 (1)	1.8 (2)	1.0 (1)	0.6 (9)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (111)</b>	<b>100.0 (76)</b>	<b>100.0 (120)</b>	<b>100.0 (106)</b>	<b>100.0 (129)</b>	<b>100.0 (182)</b>	<b>100.0 (52)</b>	<b>100.0 (117)</b>	<b>100.0 (81)</b>	<b>100.0 (109)</b>	<b>100.0 (114)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (1,454)</b>



ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ  
(จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
9) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด	10.3 (22)	5.5 (6)	5.3 (4)	5.0 (7)	1.8 (2)	7.6 (12)	9.7 (21)	12.3 (8)	2.5 (3)	1.0 (1)	6.4 (8)	6.3 (7)	4.5 (7)	6.4 (108)
	44.6 (95)	41.3 (45)	42.7 (32)	47.9 (67)	41.1 (46)	35.4 (56)	37.3 (81)	46.1 (30)	46.7 (57)	33.0 (32)	35.2 (44)	42.0 (47)	35.7 (55)	40.4 (687)
	41.3 (88)	45.9 (60)	44.0 (33)	39.3 (55)	54.5 (61)	47.5 (75)	42.4 (92)	30.8 (20)	40.2 (49)	51.5 (60)	48.8 (61)	43.8 (49)	50.0 (77)	44.7 (760)
	3.3 (7)	7.3 (8)	6.7 (5)	7.1 (10)	2.7 (3)	7.6 (12)	8.3 (18)	10.8 (7)	9.0 (11)	14.4 (14)	9.6 (12)	7.1 (8)	9.1 (14)	7.6 (129)
	0.5 (1)	- (-)	1.3 (1)	0.7 (1)	- (-)	1.9 (3)	2.3 (5)	- (-)	1.6 (2)	- (-)	- (-)	0.9 (1)	0.6 (1)	0.9 (15)
<b>100.0 (213)</b>	<b>100.0 (109)</b>	<b>100.0 (75)</b>	<b>100.0 (140)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (158)</b>	<b>100.0 (217)</b>	<b>100.0 (65)</b>	<b>100.0 (122)</b>	<b>100.0 (97)</b>	<b>100.0 (125)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (1,699)</b>	
10) ขาดสารจากหนังสือพิมพ์	13.1 (41)	5.9 (11)	4.5 (6)	7.0 (21)	4.5 (10)	6.0 (16)	10.1 (34)	12.9 (15)	7.1 (14)	3.5 (5)	7.4 (15)	6.5 (12)	5.9 (17)	7.5 (217)
	42.0 (132)	40.0 (74)	33.6 (45)	41.9 (126)	39.0 (87)	37.5 (100)	38.9 (131)	42.3 (49)	39.4 (77)	36.8 (63)	32.4 (66)	41.7 (77)	31.5 (91)	38.3 (1,108)
	40.1 (126)	45.4 (64)	52.2 (70)	45.5 (137)	51.6 (115)	48.7 (130)	42.4 (143)	35.3 (41)	47.4 (93)	48.6 (70)	50.0 (102)	45.9 (65)	54.0 (156)	46.7 (1,352)
	3.2 (10)	8.6 (16)	8.2 (11)	4.3 (13)	4.9 (11)	7.1 (19)	7.4 (25)	9.5 (11)	5.6 (11)	11.1 (16)	9.8 (20)	5.9 (11)	7.3 (21)	6.7 (195)
	1.6 (5)	- (-)	1.5 (2)	1.3 (4)	- (-)	0.7 (2)	1.2 (4)	- (-)	0.5 (1)	- (-)	0.5 (1)	- (-)	1.4 (4)	0.8 (23)
<b>100.0 (314)</b>	<b>100.0 (185)</b>	<b>100.0 (134)</b>	<b>100.0 (301)</b>	<b>100.0 (223)</b>	<b>100.0 (267)</b>	<b>100.0 (337)</b>	<b>100.0 (116)</b>	<b>100.0 (196)</b>	<b>100.0 (144)</b>	<b>100.0 (204)</b>	<b>100.0 (185)</b>	<b>100.0 (289)</b>	<b>100.0 (2,895)</b>	

ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเศที่รับมาจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ  
 (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	พม	ภาพรวม	
11) ข่าวสารจากวิทยุ	มากที่สุด	14.5 (40)	5.9 (9)	6.5 (7)	8.7 (22)	2.5 (5)	6.5 (14)	13.0 (14)	5.2 (9)	3.9 (5)	9.4 (17)	5.6 (10)	7.1 (17)	7.8 (195)	
	มาก	41.5 (114)	35.3 (54)	34.6 (37)	39.9 (101)	37.8 (76)	37.4 (80)	35.1 (38)	36.8 (64)	34.4 (44)	38.1 (69)	44.4 (79)	34.0 (81)	38.0 (948)	
	ปานกลาง	40.0 (110)	46.4 (71)	48.6 (52)	42.3 (107)	52.7 (106)	50.5 (108)	38.7 (110)	42.6 (46)	50.6 (88)	50.8 (65)	48.1 (87)	41.6 (74)	50.4 (120)	45.9 (1,144)
	น้อย	3.6 (10)	10.5 (16)	8.4 (9)	7.5 (19)	6.0 (12)	4.7 (10)	12.7 (36)	9.3 (10)	6.3 (11)	10.9 (14)	4.4 (8)	6.7 (12)	7.1 (17)	7.4 (184)
	น้อยที่สุด	0.4 (1)	2.0 (3)	1.9 (2)	1.6 (4)	1.0 (2)	0.9 (2)	0.4 (1)	- (-)	1.1 (2)	- (-)	- (-)	1.7 (3)	1.3 (3)	0.9 (23)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (275)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (107)</b>	<b>100.0 (253)</b>	<b>100.0 (201)</b>	<b>100.0 (214)</b>	<b>100.0 (284)</b>	<b>100.0 (108)</b>	<b>100.0 (174)</b>	<b>100.0 (128)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (178)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (2,494)</b>	
12) ข่าวสารจากโทรทัศน์	มากที่สุด	17.5 (62)	9.5 (19)	10.1 (16)	12.2 (42)	8.6 (26)	10.2 (29)	18.2 (24)	9.7 (23)	11.9 (20)	13.7 (34)	11.2 (23)	9.9 (31)	12.1 (403)	
	มาก	45.5 (161)	45.3 (91)	41.5 (66)	46.1 (159)	46.4 (140)	40.0 (114)	38.6 (163)	43.7 (103)	40.5 (68)	44.0 (109)	47.3 (97)	35.3 (110)	43.2 (1,432)	
	ปานกลาง	33.6 (119)	37.3 (75)	40.9 (65)	35.4 (122)	40.7 (123)	45.6 (130)	34.9 (130)	37.1 (49)	41.5 (98)	39.9 (67)	35.5 (88)	37.6 (77)	46.8 (1,289)	
	น้อย	3.1 (11)	8.0 (16)	6.9 (11)	5.5 (19)	4.0 (12)	3.9 (11)	6.2 (23)	6.1 (8)	4.7 (11)	7.1 (12)	6.5 (16)	3.4 (7)	7.1 (22)	5.4 (179)
	น้อยที่สุด	0.3 (1)	- (-)	0.6 (1)	0.9 (3)	0.3 (1)	0.4 (1)	0.5 (2)	- (-)	0.4 (1)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.5 (1)	1.0 (3)	0.5 (16)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (354)</b>	<b>100.0 (201)</b>	<b>100.0 (159)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (285)</b>	<b>100.0 (372)</b>	<b>100.0 (132)</b>	<b>100.0 (236)</b>	<b>100.0 (168)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (205)</b>	<b>100.0 (312)</b>	<b>100.0 (3,319)</b>	

ตารางที่ 40 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประโยชน์ที่ได้รับจากข้อมูลข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากเอกสาร/รายการต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
13) อินเทอร์เน็ต <a href="http://www.nisso.go.th">www.nisso.go.th</a> มากที่สุด	22.4 (36)	9.1 (8)	9.6 (7)	8.3 (10)	8.8 (9)	15.2 (19)	12.0 (18)	19.4 (12)	17.2 (17)	15.8 (15)	15.1 (16)	5.6 (4)	15.2 (16)	13.8 (187)
มาก	46.5 (75)	48.9 (43)	47.9 (35)	50.8 (61)	52.0 (53)	36.8 (46)	44.7 (67)	37.1 (23)	36.4 (36)	40.0 (38)	38.7 (41)	46.5 (33)	43.8 (46)	44.0 (597)
ปานกลาง	26.1 (42)	31.8 (28)	38.4 (28)	33.3 (40)	33.3 (34)	37.6 (47)	34.0 (51)	38.7 (24)	36.4 (36)	40.0 (38)	39.6 (42)	36.6 (26)	30.5 (32)	34.5 (468)
น้อย	3.1 (5)	8.0 (7)	4.1 (3)	5.8 (7)	4.9 (5)	8.0 (10)	8.7 (13)	4.8 (3)	10.1 (10)	4.2 (4)	5.7 (6)	8.5 (6)	7.6 (8)	6.4 (87)
น้อยที่สุด	1.9 (3)	2.3 (2)	- (-)	1.7 (2)	1.0 (1)	2.4 (3)	0.7 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	0.9 (1)	2.8 (2)	2.9 (3)	1.3 (18)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (161)</b>	<b>100.0 (88)</b>	<b>100.0 (73)</b>	<b>100.0 (120)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (125)</b>	<b>100.0 (150)</b>	<b>100.0 (62)</b>	<b>100.0 (99)</b>	<b>100.0 (95)</b>	<b>100.0 (106)</b>	<b>100.0 (71)</b>	<b>100.0 (105)</b>	<b>100.0 (1,357)</b>
14) โทรศัพท์เคลื่อนที่ ส.สช. โทร. 1330 มากที่สุด	13.4 (18)	9.8 (6)	7.7 (4)	12.2 (17)	4.9 (5)	9.2 (10)	10.3 (12)	5.5 (3)	12.7 (10)	12.2 (9)	12.2 (10)	4.3 (3)	10.1 (13)	10.0 (120)
มาก	45.6 (61)	41.0 (25)	53.8 (28)	42.4 (59)	30.1 (31)	24.8 (27)	35.3 (41)	47.2 (26)	35.5 (28)	32.4 (24)	37.8 (31)	42.9 (30)	40.3 (52)	38.5 (463)
ปานกลาง	27.6 (37)	34.4 (21)	25.0 (13)	38.8 (54)	54.4 (56)	42.2 (46)	40.5 (47)	29.1 (16)	43.0 (34)	44.6 (33)	40.2 (33)	37.1 (26)	34.9 (46)	38.3 (461)
น้อย	9.7 (13)	9.8 (6)	11.5 (6)	4.3 (6)	7.8 (8)	14.7 (16)	11.2 (13)	16.4 (9)	6.3 (5)	10.8 (8)	9.8 (8)	11.4 (8)	10.1 (13)	9.9 (119)
น้อยที่สุด	3.7 (5)	4.9 (3)	1.9 (1)	2.2 (3)	2.9 (3)	9.2 (10)	2.6 (3)	1.8 (1)	2.5 (2)	- (-)	- (-)	4.3 (3)	4.7 (6)	3.3 (40)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (134)</b>	<b>100.0 (61)</b>	<b>100.0 (52)</b>	<b>100.0 (139)</b>	<b>100.0 (103)</b>	<b>100.0 (109)</b>	<b>100.0 (116)</b>	<b>100.0 (55)</b>	<b>100.0 (79)</b>	<b>100.0 (74)</b>	<b>100.0 (82)</b>	<b>100.0 (70)</b>	<b>100.0 (129)</b>	<b>100.0 (1,203)</b>

ตารางที่ 41 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th) ในประเด็นต่างๆ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้เว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ความเร็วในการเข้าเว็บไซต์														
พอใจ	27.3 (45)	19.8 (19)	15.9 (10)	20.6 (22)	17.0 (17)	23.5 (24)	20.0 (29)	20.7 (12)	22.4 (19)	15.1 (13)	23.7 (22)	16.9 (10)	9.8 (14)	19.7 (256)
ค่อนข้างพอใจ	43.0 (71)	47.9 (46)	57.1 (36)	35.5 (38)	43.0 (43)	42.2 (43)	43.4 (63)	48.2 (28)	44.7 (38)	47.7 (41)	43.0 (40)	40.8 (24)	38.5 (55)	43.4 (566)
ไม่ค่อยพอใจ	21.2 (35)	16.7 (16)	9.5 (6)	15.9 (17)	22.0 (22)	23.5 (24)	14.5 (21)	19.0 (11)	22.4 (19)	27.9 (24)	26.9 (25)	18.6 (11)	17.5 (25)	19.7 (256)
ไม่พอใจ	1.8 (3)	4.2 (4)	6.3 (4)	4.7 (5)	6.0 (6)	3.9 (4)	4.1 (6)	- (-)	3.5 (3)	3.5 (3)	1.1 (1)	- (-)	11.9 (17)	4.3 (56)
ไม่มีความเห็น	6.7 (11)	11.5 (11)	11.1 (7)	23.4 (25)	12.0 (12)	6.9 (7)	17.9 (26)	12.1 (7)	7.1 (6)	5.8 (5)	5.4 (5)	23.7 (14)	22.4 (32)	12.9 (168)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (165)</b>	<b>100.0 (96)</b>	<b>100.0 (63)</b>	<b>100.0 (107)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (145)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (93)</b>	<b>100.0 (59)</b>	<b>100.0 (143)</b>	<b>100.0 (1,302)</b>
2) ความรวดเร็วในการ download ข้อมูล														
พอใจ	16.4 (27)	10.4 (10)	17.2 (11)	14.8 (16)	11.0 (11)	21.6 (22)	13.1 (19)	17.2 (10)	16.7 (14)	11.6 (10)	14.3 (13)	12.1 (7)	7.7 (11)	13.9 (181)
ค่อนข้างพอใจ	50.3 (83)	56.3 (54)	43.8 (28)	31.5 (34)	39.0 (39)	38.2 (39)	43.4 (63)	46.6 (27)	40.5 (34)	43.0 (37)	50.5 (46)	43.1 (25)	35.7 (51)	43.2 (560)
ไม่ค่อยพอใจ	22.4 (37)	18.8 (18)	21.9 (14)	20.4 (22)	29.0 (29)	26.5 (27)	20.7 (30)	20.7 (12)	26.2 (22)	34.9 (30)	26.4 (24)	19.0 (11)	21.0 (30)	23.5 (306)
ไม่พอใจ	3.0 (5)	3.1 (3)	4.7 (3)	7.4 (8)	9.0 (9)	4.9 (5)	4.8 (7)	3.4 (2)	8.3 (7)	4.7 (4)	1.1 (1)	- (-)	13.3 (19)	5.6 (73)
ไม่มีความเห็น	7.9 (13)	11.5 (11)	12.5 (8)	25.9 (28)	12.0 (12)	8.8 (9)	17.9 (26)	12.1 (7)	8.3 (7)	5.8 (5)	7.7 (7)	25.9 (15)	22.4 (32)	13.8 (180)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (165)</b>	<b>100.0 (96)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (108)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (145)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (84)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (91)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (143)</b>	<b>100.0 (1,300)</b>

ตารางที่ 41 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ [www.mhso.go.th](http://www.mhso.go.th) ในประเด็นต่างๆ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้เว็บไซต์ [www.mhso.go.th](http://www.mhso.go.th)) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เต็มใจใหม่	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	ไม่สนใจ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น	ร้อยละ	ขาดเกณฑ์	ลักษณะ	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
3) ความหลากหลายของข้อมูล สืบค้นข้อมูล พอใจ	22.4 (37)	15.6 (15)	21.9 (14)	17.6 (19)	14.0 (14)	26.5 (27)	20.1 (29)	22.4 (13)	25.0 (21)	18.6 (16)	15.4 (14)	17.5 (10)	17.5 (14)	9.9 (14)	18.8 (243)
	52.1 (86)	56.3 (54)	45.3 (29)	39.8 (43)	50.0 (50)	48.0 (49)	46.5 (67)	44.9 (26)	51.2 (43)	58.1 (50)	56.0 (51)	42.2 (24)	41.8 (59)	48.7 (631)	
	15.8 (26)	14.6 (14)	20.3 (13)	13.9 (15)	19.0 (19)	14.7 (15)	13.9 (20)	17.2 (10)	15.5 (13)	17.4 (15)	22.0 (20)	17.5 (10)	17.5 (25)	16.6 (215)	
	3.0 (5)	1.0 (1)	1.6 (1)	2.8 (3)	3.0 (3)	2.0 (2)	4.2 (6)	3.4 (2)	1.2 (1)	1.2 (1)	1.2 (1)	- (-)	- (-)	9.2 (13)	2.9 (38)
	6.7 (11)	12.5 (12)	10.9 (7)	25.9 (28)	14.0 (14)	8.8 (9)	15.3 (22)	12.1 (7)	7.1 (6)	4.7 (4)	6.6 (6)	22.8 (13)	21.3 (30)	13.0 (169)	
	<b>100.0 (165)</b>	<b>100.0 (96)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (108)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (144)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (84)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (91)</b>	<b>100.0 (57)</b>	<b>100.0 (141)</b>	<b>100.0 (1,296)</b>	
4) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล พอใจ	21.3 (35)	16.7 (16)	18.8 (12)	18.5 (20)	12.0 (12)	27.5 (28)	18.8 (27)	12.1 (7)	16.7 (14)	16.3 (14)	19.1 (17)	17.3 (10)	12.6 (18)	17.7 (230)	
	47.9 (79)	54.2 (52)	48.4 (31)	40.7 (44)	45.0 (45)	40.2 (41)	43.8 (63)	44.8 (26)	50.0 (42)	54.7 (47)	48.3 (43)	48.3 (28)	34.3 (49)	45.5 (590)	
	21.8 (36)	17.7 (17)	21.9 (14)	8.3 (9)	25.0 (25)	21.6 (22)	15.3 (22)	27.6 (16)	23.8 (20)	20.9 (18)	24.7 (22)	8.6 (5)	24.5 (35)	20.1 (261)	
	4.2 (7)	- (-)	1.6 (1)	3.7 (4)	4.0 (4)	2.9 (3)	6.3 (9)	3.4 (2)	3.6 (3)	3.6 (3)	3.5 (3)	2.2 (2)	1.7 (1)	7.0 (10)	3.8 (49)
	4.8 (8)	11.5 (11)	9.4 (6)	28.7 (31)	14.0 (14)	7.8 (8)	16.0 (23)	12.1 (7)	6.0 (5)	4.7 (4)	5.6 (5)	24.1 (14)	21.7 (31)	12.9 (167)	
	<b>100.0 (165)</b>	<b>100.0 (96)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (108)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (144)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (84)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (89)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (143)</b>	<b>100.0 (1,297)</b>	

ตารางที่ 41 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจในการใช้เว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th) ไม่ประเด็นต่างๆ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้เว็บไซต์ [www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชิงใหม่	พินสุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	ลพบุรี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	พิษณุ	ภาพรวม
5) ความเป็นมิตรของข้อมูลข่าวสาร (up-date) พอดี	18.3 (30)	15.6 (15)	14.1 (9)	13.1 (14)	15.0 (15)	25.5 (26)	20.1 (29)	19.0 (11)	14.5 (12)	18.6 (16)	15.4 (14)	17.2 (10)	7.7 (11)
ค่อนข้างพอใจ	56.1 (92)	59.4 (57)	65.6 (42)	42.1 (45)	41.0 (41)	52.0 (53)	43.8 (63)	50.0 (29)	60.2 (50)	62.8 (54)	52.7 (48)	43.1 (25)	51.0 (66)
ไม่ค่อยพอใจ	15.2 (25)	12.5 (12)	7.8 (5)	14.0 (15)	24.0 (24)	14.7 (15)	17.4 (25)	15.5 (9)	18.1 (15)	12.8 (11)	26.4 (24)	13.8 (8)	21.1 (30)
ไม่พอใจ	3.7 (6)	- (-)	1.6 (1)	4.7 (5)	3.0 (3)	1.0 (1)	3.5 (5)	1.7 (1)	1.2 (1)	1.2 (1)	- (-)	- (-)	7.7 (11)
ไม่มีความเห็น	6.7 (11)	12.5 (12)	10.9 (7)	26.2 (28)	17.0 (17)	6.9 (7)	15.3 (22)	13.8 (8)	6.0 (5)	4.7 (4)	5.5 (5)	25.9 (15)	19.7 (28)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (164)</b>	<b>100.0 (96)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (107)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (144)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (83)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (91)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (142)</b>
6) ความสามารถในการตรวจสอบสิทธิประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ พอดี	27.4 (45)	20.4 (19)	17.2 (11)	18.7 (20)	22.0 (22)	30.4 (31)	19.9 (28)	19.3 (11)	22.9 (19)	30.2 (26)	21.6 (19)	15.5 (9)	14.9 (21)
ค่อนข้างพอใจ	47.0 (77)	58.1 (54)	56.3 (36)	43.0 (46)	33.0 (33)	47.1 (48)	41.8 (59)	52.6 (30)	53.0 (44)	53.5 (46)	51.1 (45)	34.6 (20)	36.9 (52)
ไม่ค่อยพอใจ	12.2 (20)	10.8 (10)	7.8 (5)	10.3 (11)	21.0 (21)	12.7 (13)	16.3 (23)	18.8 (9)	18.1 (15)	8.1 (7)	19.3 (17)	17.2 (10)	19.9 (28)
ไม่พอใจ	3.0 (5)	- (-)	3.1 (2)	2.8 (3)	3.0 (3)	2.9 (3)	5.0 (7)	5.3 (3)	1.2 (1)	2.3 (2)	1.1 (1)	1.7 (1)	6.4 (9)
ไม่มีความเห็น	10.4 (17)	10.8 (10)	15.6 (10)	25.2 (27)	21.0 (21)	6.9 (7)	17.0 (24)	7.0 (4)	4.8 (4)	5.8 (5)	6.8 (6)	31.0 (18)	22.0 (31)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (164)</b>	<b>100.0 (93)</b>	<b>100.0 (64)</b>	<b>100.0 (107)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>100.0 (102)</b>	<b>100.0 (141)</b>	<b>100.0 (57)</b>	<b>100.0 (83)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (88)</b>	<b>100.0 (58)</b>	<b>100.0 (141)</b>

ตารางที่ 42 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อการให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

แหล่งข้อมูลที่ใช้นักวิจัย	เต็มใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กม	ภาพรวม
1) เพียงพอ	34.0 (146)	29.0 (70)	31.5 (56)	25.3 (104)	27.9 (102)	28.7 (96)	27.1 (119)	36.1 (66)	30.8 (85)	29.7 (57)	31.1 (91)	30.3 (72)	15.2 (66)	28.1 (1,120)
2) ไม่เพียงพอ	58.3 (250)	59.3 (143)	55.0 (98)	62.3 (256)	62.0 (226)	60.8 (203)	62.0 (272)	59.4 (92)	59.1 (163)	63.0 (121)	60.7 (178)	60.0 (143)	65.5 (285)	61.0 (2,430)
3) ไม่ชัดเจนถึงจริง	4.9 (21)	7.1 (17)	9.6 (17)	9.0 (37)	6.3 (23)	7.8 (26)	6.8 (30)	4.5 (7)	7.2 (20)	5.2 (10)	5.1 (15)	6.3 (15)	13.3 (58)	7.4 (296)
4) ไม่ทราบ	2.8 (12)	4.6 (11)	3.9 (7)	3.4 (14)	3.8 (14)	2.7 (9)	4.1 (18)	-	2.9 (8)	2.1 (4)	3.1 (9)	3.4 (8)	6.0 (26)	3.5 (140)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (429)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (178)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (365)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (439)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (276)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (283)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (3,986)</b>

ตารางที่ 43 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้บทบาทว่าสามารถที่จะขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยไม่ต้องพิสูจน์ผิดถูก และไม่เป็นการตัดสินใจที่จะพึงได้รับตามกฎหมาย ระเบียบ หรือกฎหมายอื่น (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การรับรู้บทบาท	เต็มใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กม	ภาพรวม
ทราบ	45.4 (197)	40.5 (100)	42.8 (77)	37.4 (156)	31.4 (116)	39.1 (133)	34.4 (154)	33.1 (52)	38.3 (106)	42.8 (83)	43.6 (130)	34.9 (85)	24.9 (112)	37.0 (1,501)
ไม่ทราบ	36.6 (159)	44.9 (111)	40.0 (72)	45.6 (190)	49.3 (182)	44.4 (151)	50.4 (226)	51.0 (80)	42.6 (118)	44.3 (86)	40.3 (120)	43.0 (105)	56.6 (263)	46.0 (1,863)
ไม่แน่ใจ	18.0 (78)	14.6 (36)	17.2 (31)	17.0 (71)	19.2 (71)	16.5 (56)	15.2 (68)	15.9 (25)	19.1 (53)	12.9 (25)	16.1 (46)	22.1 (54)	16.5 (74)	17.0 (690)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (247)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (417)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (340)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (277)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (4,054)</b>

ตารางที่ 44 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุความรู้หรือข้อข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงาน  
สาขาเขตพื้นที่) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความรู้ข้อข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	75.3 (67)	83.3 (25)	85.2 (23)	73.8 (48)	79.3 (46)	75.0 (51)	77.7 (80)	79.4 (27)	86.4 (51)	76.2 (32)	75.6 (31)	93.0 (40)	74.7 (74)	78.5 (595)
ขั้นตอนการให้บริการ	20.2 (18)	13.3 (4)	22.2 (6)	30.8 (20)	12.1 (7)	30.9 (21)	19.4 (20)	17.6 (6)	22.0 (13)	14.3 (6)	31.7 (13)	11.6 (5)	26.3 (26)	21.8 (165)
การบริหารจัดการงบประมาณ	13.5 (12)	10.0 (3)	7.4 (2)	15.4 (10)	8.6 (5)	10.3 (7)	10.7 (11)	2.9 (1)	6.8 (4)	7.1 (3)	4.9 (2)	2.3 (1)	11.1 (11)	9.5 (72)
ปัญหาอุปสรรคแนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน	5.6 (5)	3.3 (1)	3.7 (1)	3.1 (2)	6.9 (4)	1.5 (1)	2.9 (3)	2.9 (1)	5.1 (3)	4.8 (2)	- (-)	2.3 (1)	- (-)	3.2 (24)
การขอเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหาย ที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือเกิดจากการให้บริการ	6.7 (6)	10.0 (3)	3.7 (1)	3.1 (2)	3.4 (2)	2.9 (2)	4.9 (5)	5.9 (2)	11.9 (7)	9.5 (4)	9.8 (4)	4.7 (2)	5.1 (5)	5.9 (45)
รายชื่อสถานพยาบาลเข้าร่วมโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.1 (1)	- (-)	- (-)	- (-)	1.7 (1)	1.5 (1)	- (-)	- (-)	3.4 (2)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	0.7 (5)

## ตอนที่ 2 สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 45 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุการรับรู้ทราบว่าสำนักพัฒนาและสนับสนุนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด “ศูนย์บริการผู้ใช้บริการ” เพื่อให้  
บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ใช้บริการ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การรับรู้ทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ทราบ	40.9 (176)	39.8 (66)	39.7 (71)	44.3 (180)	36.3 (131)	36.7 (125)	34.7 (152)	38.3 (67)	42.5 (114)	34.9 (67)	41.9 (124)	37.0 (87)	37.6 (166)	38.9 (1,546)
ไม่ทราบ	59.1 (254)	60.2 (145)	60.3 (108)	55.7 (226)	63.7 (230)	63.3 (216)	65.3 (286)	61.7 (92)	57.5 (154)	65.1 (125)	58.1 (172)	63.0 (148)	62.4 (275)	61.1 (2,431)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (430)	100.0 (241)	100.0 (179)	100.0 (406)	100.0 (561)	100.0 (341)	100.0 (438)	100.0 (149)	100.0 (268)	100.0 (192)	100.0 (296)	100.0 (235)	100.0 (441)	100.0 (3,977)



ตารางที่ 46 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประสิทธิภาพการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” (เฉพาะตัวอย่างที่ระบุบทบาทว่ามีภารกิจตั้ง “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประสิทธิภาพการใช้บริการศูนย์บริการผู้ให้บริการ	เต็มใจใหม่	พึงพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
เคยใช้	9.1 (16)	8.4 (8)	11.3 (8)	22.8 (41)	24.6 (32)	8.0 (10)	10.7 (16)	15.8 (9)	12.7 (14)	9.1 (6)	5.7 (7)	8.2 (7)	15.0 (25)	13.0 (199)
ไม่เคยใช้	90.9 (159)	91.6 (87)	88.7 (63)	77.2 (139)	75.4 (98)	92.0 (115)	89.3 (134)	84.2 (48)	87.3 (96)	90.9 (60)	94.3 (116)	91.8 (78)	85.0 (142)	87.0 (1,335)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (175)</b>	<b>100.0 (95)</b>	<b>100.0 (71)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (130)</b>	<b>100.0 (125)</b>	<b>100.0 (150)</b>	<b>100.0 (57)</b>	<b>100.0 (110)</b>	<b>100.0 (66)</b>	<b>100.0 (123)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (167)</b>	<b>100.0 (1,534)</b>

ตารางที่ 47 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ” (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการ “ศูนย์บริการผู้ให้บริการ”) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประสิทธิภาพการใช้บริการศูนย์บริการผู้ให้บริการ	เต็มใจใหม่	พึงพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	สงขลา	กทม.	ภาพรวม
พอใจ	93.3 (14)	100.0 (7)	75.0 (6)	100.0 (39)	96.8 (30)	100.0 (10)	75.0 (12)	77.8 (7)	78.6 (11)	100.0 (6)	100.0 (7)	100.0 (7)	80.0 (20)	90.7 (176)
ไม่พอใจ	6.7 (1)	-	25.0 (2)	-	3.2 (1)	-	25.0 (4)	22.2 (2)	21.4 (3)	-	-	-	20.0 (5)	9.3 (18)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (15)</b>	<b>100.0 (7)</b>	<b>100.0 (8)</b>	<b>100.0 (39)</b>	<b>100.0 (31)</b>	<b>100.0 (10)</b>	<b>100.0 (16)</b>	<b>100.0 (9)</b>	<b>100.0 (14)</b>	<b>100.0 (6)</b>	<b>100.0 (7)</b>	<b>100.0 (7)</b>	<b>100.0 (25)</b>	<b>100.0 (194)</b>

ตารางที่ 48 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเคียดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงาน  
สาขาเขตพื้นที่)

กลุ่มผู้มาใช้บริการในแต่ละประเภท	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	ทพม	ภาพรวม
1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า														
ดีมาก	11.1 (48)	12.7 (31)	9.9 (18)	12.5 (52)	8.6 (32)	11.7 (40)	15.6 (70)	14.6 (23)	12.9 (36)	17.9 (35)	6.4 (19)	11.9 (29)	10.6 (47)	11.8 (480)
ดี	57.3 (249)	55.9 (137)	53.0 (96)	55.4 (230)	53.5 (198)	51.0 (175)	50.1 (225)	52.2 (82)	61.5 (171)	55.4 (108)	61.6 (183)	59.4 (145)	40.9 (182)	53.9 (2,181)
ปานกลาง	24.9 (108)	24.5 (60)	30.9 (56)	24.8 (103)	33.8 (125)	30.6 (105)	25.2 (113)	27.4 (43)	19.8 (55)	19.5 (38)	25.9 (77)	24.2 (59)	31.0 (138)	26.6 (1,080)
ควรปรับปรุง	4.6 (20)	4.9 (12)	3.3 (6)	2.4 (10)	2.4 (9)	5.5 (19)	6.5 (29)	3.2 (5)	3.6 (10)	4.1 (8)	4.0 (12)	2.9 (7)	9.7 (43)	4.7 (190)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.5 (2)	0.8 (2)	0.6 (1)	2.2 (9)	0.3 (1)	1.2 (4)	2.2 (10)	1.3 (2)	1.1 (3)	1.5 (3)	1.3 (4)	0.8 (2)	3.4 (15)	1.4 (68)
ไม่มีความเห็น	1.6 (7)	1.2 (3)	2.2 (4)	2.7 (11)	1.4 (5)	-	0.4 (2)	1.3 (2)	1.1 (3)	1.5 (3)	0.7 (2)	0.8 (2)	4.5 (20)	1.6 (64)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (415)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (278)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,053)</b>
2. ประกันสังคม														
ดีมาก	12.2 (53)	10.6 (26)	9.4 (17)	17.4 (72)	10.3 (38)	11.9 (41)	18.7 (84)	12.1 (19)	10.1 (28)	16.5 (32)	10.1 (30)	21.3 (52)	9.7 (43)	13.2 (535)
ดี	62.3 (270)	55.9 (137)	50.8 (92)	56.0 (232)	57.3 (212)	57.6 (198)	57.7 (259)	52.8 (83)	64.4 (178)	56.2 (109)	65.3 (194)	54.9 (134)	49.2 (219)	57.1 (2,317)
ปานกลาง	18.9 (82)	24.1 (59)	27.6 (50)	20.8 (86)	28.1 (104)	24.7 (85)	17.8 (80)	28.7 (45)	18.4 (51)	19.1 (37)	19.2 (57)	19.7 (48)	27.6 (123)	22.4 (907)
ควรปรับปรุง	3.2 (14)	7.3 (18)	7.7 (14)	2.4 (10)	2.4 (9)	4.7 (16)	3.3 (15)	3.8 (6)	3.2 (9)	5.7 (11)	3.0 (9)	2.9 (7)	6.3 (28)	4.1 (166)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.6 (7)	1.6 (4)	2.2 (4)	0.5 (2)	0.5 (2)	1.2 (4)	2.0 (9)	1.3 (2)	2.5 (7)	1.0 (2)	1.0 (3)	-	2.9 (13)	1.5 (59)
ไม่มีความเห็น	1.8 (8)	0.4 (1)	2.2 (4)	2.9 (12)	1.4 (5)	-	0.4 (2)	1.3 (2)	1.4 (4)	1.5 (3)	1.3 (4)	1.2 (3)	4.3 (19)	1.7 (67)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (414)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (277)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,051)</b>

ตารางที่ 48 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่จะรวมความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

กลุ่มผู้รับที่ใช้สิทธิในแต่ละประเภท	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กทม	ภาพรวม		
3. บริการรัฐสวัสดิการ	ดีมาก	13.8 (60)	16.3 (40)	11.6 (21)	11.6 (48)	13.0 (48)	11.9 (41)	25.4 (114)	19.2 (30)	15.2 (42)	27.3 (63)	10.4 (31)	12.3 (30)	16.6 (74)	15.6 (632)	
	ดี	62.9 (273)	59.2 (145)	58.0 (105)	58.2 (241)	64.1 (237)	60.5 (208)	55.0 (247)	57.1 (89)	66.4 (184)	58.2 (113)	63.0 (187)	61.2 (149)	53.0 (237)	59.5 (2,415)	
	ปานกลาง	16.6 (72)	15.5 (38)	23.8 (43)	21.3 (88)	18.9 (70)	22.1 (76)	14.9 (67)	18.6 (29)	14.1 (38)	11.3 (22)	21.2 (63)	22.5 (55)	20.4 (91)	18.6 (753)	
	ควรปรับปรุง	3.5 (15)	4.9 (12)	3.9 (7)	5.3 (22)	1.9 (7)	3.8 (13)	2.2 (10)	2.2 (4)	1.8 (5)	2.1 (4)	2.7 (8)	2.0 (5)	3.6 (16)	3.2 (128)	
	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.6 (7)	3.3 (8)	1.7 (3)	1.4 (6)	0.8 (3)	1.7 (6)	1.6 (7)	1.9 (3)	1.1 (3)	0.5 (1)	1.0 (3)	1.2 (3)	2.7 (12)	1.6 (65)	
	ไม่มีความเห็น	1.6 (7)	0.8 (2)	1.1 (2)	2.2 (9)	1.4 (5)	-	0.9 (4)	0.6 (1)	1.4 (4)	0.5 (1)	1.7 (5)	0.8 (2)	3.8 (17)	1.5 (59)	
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (414)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (449)</b>	<b>100.0 (156)</b>	<b>100.0 (277)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (4,052)</b>	
	4. จ่ายเงิน	ดีมาก	17.1 (74)	15.3 (37)	11.1 (20)	13.6 (56)	14.4 (53)	12.0 (41)	18.5 (83)	16.3 (25)	13.2 (36)	25.4 (49)	8.4 (25)	13.2 (32)	19.2 (85)	15.3 (616)
		ดี	59.0 (255)	55.0 (133)	55.0 (99)	59.3 (245)	64.6 (237)	57.1 (196)	55.8 (250)	49.7 (76)	58.3 (159)	52.8 (102)	64.9 (192)	60.4 (146)	52.9 (234)	57.8 (2,324)
		ปานกลาง	16.7 (72)	19.0 (46)	26.1 (47)	17.9 (74)	17.2 (63)	23.3 (80)	19.0 (85)	25.5 (39)	19.4 (53)	15.5 (30)	22.0 (65)	22.7 (55)	18.3 (81)	19.6 (790)
ควรปรับปรุง		3.5 (15)	5.8 (14)	3.3 (6)	2.9 (12)	1.4 (5)	3.5 (12)	3.3 (15)	3.9 (6)	4.4 (12)	4.7 (9)	2.7 (8)	1.7 (4)	3.2 (14)	3.3 (132)	
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง		0.7 (3)	2.5 (6)	2.2 (4)	1.0 (4)	0.3 (1)	1.2 (4)	2.2 (10)	3.3 (6)	1.8 (5)	1.0 (2)	1.0 (3)	0.8 (2)	0.9 (4)	1.3 (63)	
ไม่มีความเห็น		3.0 (13)	2.5 (6)	2.2 (4)	5.3 (22)	2.2 (8)	2.9 (10)	1.1 (5)	1.3 (2)	2.9 (8)	0.5 (1)	1.0 (3)	1.2 (3)	5.4 (24)	2.7 (109)	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (273)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (442)</b>	<b>100.0 (4,024)</b>	

**ตารางที่ 49 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยา ปริมาณยาที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)**

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้บริการแต่ละประเภท	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	ทพม	ทพรม
1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า														
ดื่มน้ำ	6.9 (30)	8.6 (21)	5.6 (10)	12.0 (50)	6.5 (24)	11.0 (38)	10.7 (48)	14.6 (23)	12.5 (35)	3.6 (7)	6.1 (18)	8.1 (20)	5.2 (23)	8.6 (347)
ดี	52.0 (226)	38.8 (97)	54.2 (97)	48.4 (201)	45.0 (167)	51.0 (176)	48.0 (215)	47.2 (74)	56.5 (158)	65.1 (127)	56.8 (168)	60.9 (151)	38 (169)	49.9 (2,026)
ปานกลาง	30.8 (134)	38.5 (94)	29.6 (53)	32.5 (135)	43.1 (160)	31.9 (110)	31.9 (143)	30.6 (48)	24.6 (69)	23.6 (46)	31.4 (93)	24.6 (61)	38.0 (169)	32.4 (1,315)
ควรปรับปรุง	6.9 (30)	11.5 (28)	6.1 (11)	2.9 (12)	3.2 (12)	4.6 (16)	5.6 (25)	6.4 (10)	3.9 (11)	4.1 (8)	4.1 (12)	4.0 (10)	11.5 (51)	5.8 (236)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.6 (7)	0.8 (2)	1.7 (3)	1.2 (5)	-	0.6 (2)	3.3 (15)	0.6 (1)	1.1 (3)	2.6 (5)	-	0.8 (2)	3.4 (15)	1.5 (60)
ไม่มีความเห็น	1.8 (8)	0.8 (2)	2.8 (5)	2.9 (12)	2.2 (8)	0.9 (3)	0.4 (2)	0.6 (1)	1.4 (4)	1.0 (2)	1.7 (5)	1.6 (4)	4.0 (18)	1.8 (74)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (415)</b>	<b>100.0 (371)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,058)</b>
2. ประกันสังคม														
ดื่มน้ำ	8.5 (37)	7.8 (19)	6.7 (12)	13.7 (57)	7.8 (29)	12.8 (44)	11.8 (53)	13.5 (21)	11.8 (33)	5.6 (11)	9.4 (28)	19.8 (49)	6.5 (29)	10.4 (422)
ดี	55.9 (243)	48.8 (119)	56.4 (101)	54.5 (226)	52.2 (193)	57.1 (197)	59.2 (265)	53.2 (83)	57.7 (161)	66.2 (129)	64.3 (191)	62.1 (154)	44.1 (196)	55.7 (2,258)
ปานกลาง	28.5 (124)	34.8 (85)	26.3 (47)	27.0 (112)	35.4 (131)	26.4 (91)	23.4 (105)	26.9 (42)	23.7 (66)	22.1 (43)	22.2 (66)	16.3 (38)	33.8 (150)	27.1 (1,100)
ควรปรับปรุง	4.1 (18)	7.0 (17)	6.7 (12)	1.7 (7)	1.9 (7)	2.3 (8)	2.5 (11)	4.5 (7)	2.9 (8)	3.6 (7)	1.7 (5)	1.2 (3)	9.7 (43)	3.8 (153)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.9 (4)	1.2 (3)	1.1 (2)	0.5 (2)	0.3 (1)	0.6 (2)	2.9 (13)	0.6 (1)	2.5 (7)	0.5 (1)	0.7 (2)	-	2.3 (10)	1.2 (48)
ไม่มีความเห็น	2.1 (9)	0.4 (1)	2.8 (5)	2.7 (11)	2.4 (9)	0.9 (3)	0.2 (1)	1.3 (2)	1.4 (4)	2.1 (4)	1.7 (5)	1.6 (4)	3.6 (16)	1.8 (74)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (415)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (156)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,055)</b>

ตารางที่ 49 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยาปริมาณยาที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิในแต่ละประเภท	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กมท	ภาพรวม		
3. มาตรการรัฐสิทธิกิจ	ดีมาก	16.4 (71)	17.6 (43)	12.3 (22)	17.1 (71)	16.5 (61)	15.1 (52)	28.9 (129)	20.4 (32)	18.3 (51)	23.1 (45)	14.5 (43)	16.5 (41)	17.5 (78)	18.2 (739)	
	ดี	59.2 (257)	57.4 (140)	67.0 (120)	55.4 (230)	68.6 (254)	63.8 (220)	55.0 (246)	56.1 (88)	61.6 (172)	61.0 (119)	65.5 (194)	63.8 (158)	55.6 (248)	60.4 (2,446)	
	ปานกลาง	17.3 (75)	20.1 (49)	12.8 (23)	22.7 (94)	10.5 (39)	17.4 (60)	11.4 (51)	15.9 (25)	15.1 (42)	12.8 (25)	16.9 (50)	16.9 (42)	16.6 (74)	16.0 (648)	
	ควรปรับปรุง	3.9 (17)	3.3 (8)	3.4 (6)	1.9 (8)	1.9 (7)	2.3 (8)	2.0 (9)	6.4 (10)	1.8 (5)	1.5 (3)	0.7 (2)	1.2 (3)	4.7 (21)	2.6 (107)	
	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.4 (6)	1.2 (3)	1.7 (3)	0.7 (3)	- (-)	0.6 (2)	2.5 (11)	0.6 (1)	1.4 (4)	0.5 (1)	0.3 (1)	0.4 (1)	2.2 (10)	1.1 (46)	
	ไม่มีความเห็น	1.8 (8)	0.4 (1)	2.8 (5)	2.2 (9)	2.4 (9)	0.9 (3)	0.2 (1)	0.6 (1)	1.8 (5)	1.0 (2)	2.0 (6)	1.2 (3)	3.4 (15)	1.7 (68)	
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (415)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (157)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (4,055)</b>	
	4. จ่ายเงินเอง	ดีมาก	17.1 (74)	16.3 (39)	7.9 (14)	18.4 (76)	18.7 (69)	18.9 (65)	21.3 (95)	18.7 (29)	18.4 (51)	14.9 (29)	12.9 (38)	15.7 (39)	23.7 (105)	17.9 (723)
		ดี	56.3 (244)	52.9 (127)	66.7 (118)	57.0 (236)	65.0 (240)	61.6 (212)	57.9 (259)	52.9 (82)	61.4 (170)	64.9 (126)	65.4 (193)	63.8 (158)	52.4 (232)	59.4 (2,397)
		ปานกลาง	20.3 (88)	26.3 (63)	17.5 (31)	18.6 (77)	12.2 (45)	16.0 (55)	14.8 (66)	20.0 (31)	15.2 (42)	16.0 (31)	18.3 (54)	16.5 (41)	15.6 (69)	17.2 (693)
ควรปรับปรุง		3.5 (15)	3.3 (8)	4.0 (7)	1.4 (6)	1.4 (5)	2.0 (7)	2.5 (11)	6.5 (10)	2.2 (6)	2.1 (4)	1.7 (5)	1.2 (3)	2.5 (11)	2.4 (98)	
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง		0.5 (2)	- (-)	1.1 (2)	0.5 (2)	- (-)	0.3 (1)	2.0 (9)	0.6 (1)	1.1 (3)	1.0 (2)	- (-)	0.4 (1)	0.9 (4)	0.7 (27)	
ไม่มีความเห็น		2.3 (10)	1.3 (3)	2.8 (5)	4.1 (17)	2.7 (10)	1.2 (4)	1.6 (7)	1.3 (2)	1.8 (5)	1.0 (2)	1.7 (5)	2.4 (6)	5.0 (22)	2.4 (98)	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (240)</b>	<b>100.0 (177)</b>	<b>100.0 (414)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (277)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (295)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (443)</b>	<b>100.0 (4,036)</b>	

ตารางที่ 50 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้ผลิตที่ประกันคุณภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็น	เชิงใหม่	พิเศษโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	พิษณุ	ภาพรวม
1) การต้อนรับผู้สัมพันธ์ อยู่ในระดับดีแล้ว	69.1 (300)	66.4 (161)	66.1 (119)	74.7 (307)	73.8 (271)	66.8 (227)	67.6 (301)	61.9 (96)	64.9 (181)	68.8 (132)	62.2 (184)	74.2 (184)	70.1 (312)	68.6 (2,775)
	25.8 (112)	28.0 (69)	27.2 (49)	20.9 (86)	20.4 (75)	29.6 (102)	29.2 (130)	34.2 (53)	31.9 (89)	26.6 (51)	34.1 (101)	21.4 (53)	21.8 (97)	26.4 (1,067)
	5.1 (22)	6.5 (16)	6.7 (12)	4.4 (18)	5.7 (21)	4.6 (16)	3.1 (14)	3.9 (6)	3.2 (9)	4.7 (9)	3.7 (11)	4.4 (11)	8.1 (36)	5.0 (201)
	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (246)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,043)</b>
2) การตรวจร่างกาย อยู่ในระดับดีแล้ว	75.1 (326)	64.9 (159)	69.4 (125)	78.9 (325)	80.3 (294)	71.7 (246)	74.7 (333)	68.8 (106)	75.7 (212)	76.2 (147)	71.7 (213)	77.7 (192)	73.7 (328)	74.4 (3,006)
	19.8 (86)	29.0 (71)	20.6 (37)	15.0 (62)	13.7 (50)	21.3 (73)	22.0 (98)	27.3 (42)	21.1 (59)	20.2 (39)	22.6 (67)	17.4 (43)	17.8 (79)	19.9 (906)
	5.1 (22)	6.1 (15)	10.0 (19)	6.1 (25)	6.0 (22)	7.0 (24)	3.4 (15)	3.9 (6)	3.2 (9)	3.6 (7)	5.7 (17)	4.9 (12)	8.5 (38)	5.7 (230)
	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (246)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (366)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (247)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,042)</b>
3) การสังเกตวิธีปฏิบัติงานเมื่อจำเป็น อยู่ในระดับดีแล้ว	74.8 (325)	66.8 (160)	70.4 (126)	75.8 (313)	76.0 (279)	73.0 (262)	70.6 (314)	70.8 (109)	70.5 (196)	73.4 (141)	73.4 (218)	72.6 (180)	67.9 (302)	72.1 (2915)
	19.5 (85)	27.6 (67)	21.2 (38)	17.7 (73)	16.1 (59)	20.3 (70)	26.5 (118)	24.7 (38)	25.2 (70)	22.9 (44)	20.9 (62)	21.4 (53)	22.9 (102)	21.8 (979)
	5.7 (25)	6.6 (16)	8.4 (15)	6.5 (27)	7.9 (29)	6.7 (23)	2.9 (13)	4.5 (7)	4.3 (12)	3.6 (7)	5.7 (17)	6.0 (15)	9.2 (41)	6.1 (247)
	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (278)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,041)</b>

ตารางที่ 50 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สันทิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็น	เชิงใหม่	พิเศษโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	रणอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
4) การพิจารณาว่ามีผู้ป่วยใน อยู่ในระดับแล้ว	75.7 (327)	71.7 (175)	72.8 (131)	79.5 (326)	75.2 (276)	76.2 (263)	79.3 (353)	77.9 (120)	79.1 (219)	80.6 (154)	75.1 (223)	79.4 (197)	71.7 (319)	76.4 (3,083)
	18.3 (79)	21.3 (52)	20.0 (36)	14.4 (59)	16.9 (62)	18.0 (62)	17.3 (77)	18.2 (28)	16.2 (45)	15.7 (30)	18.5 (55)	14.1 (35)	20.2 (90)	17.6 (710)
	6.0 (26)	7.0 (17)	7.2 (13)	6.1 (25)	7.9 (29)	5.8 (20)	3.4 (15)	3.9 (6)	4.7 (13)	3.7 (7)	6.4 (19)	6.5 (16)	8.1 (36)	6.0 (242)
	100.0 (432)	100.0 (244)	100.0 (180)	100.0 (410)	100.0 (367)	100.0 (345)	100.0 (445)	100.0 (154)	100.0 (277)	100.0 (191)	100.0 (297)	100.0 (248)	100.0 (445)	100.0 (4,035)
	76.7 (333)	65.3 (160)	70.0 (126)	79.3 (325)	88.8 (253)	80.6 (278)	73.2 (327)	70.3 (109)	76.7 (214)	76.7 (148)	78.3 (231)	78.1 (193)	61.5 (273)	73.5 (2,970)
5) การใช้จ่าย อยู่ในระดับแล้ว	18.2 (79)	29.0 (71)	21.1 (38)	15.1 (62)	23.6 (87)	14.5 (50)	24.8 (111)	27.1 (42)	19.7 (55)	20.7 (40)	16.9 (50)	17.0 (42)	30.2 (134)	21.3 (861)
	5.1 (22)	5.7 (14)	8.9 (16)	5.6 (23)	7.6 (28)	4.9 (17)	2.0 (9)	2.6 (4)	3.6 (10)	2.6 (5)	4.7 (14)	4.9 (12)	8.3 (37)	5.2 (211)
	100.0 (434)	100.0 (245)	100.0 (180)	100.0 (410)	100.0 (368)	100.0 (345)	100.0 (447)	100.0 (155)	100.0 (279)	100.0 (193)	100.0 (295)	100.0 (247)	100.0 (444)	100.0 (4,042)
	74.3 (323)	68.6 (168)	73.2 (131)	74.8 (308)	85.4 (238)	76.5 (264)	74.4 (331)	69.7 (108)	77.3 (215)	85.5 (165)	77.6 (228)	72.8 (179)	57.0 (252)	72.2 (2,910)
	21.8 (95)	24.5 (60)	21.2 (38)	19.4 (80)	25.8 (94)	26.2 (73)	24.0 (107)	27.7 (43)	18.7 (52)	11.9 (23)	17.7 (52)	22.0 (54)	33.7 (149)	22.8 (920)
6) การส่งผู้ป่วย อยู่ในระดับแล้ว	3.9 (17)	6.9 (17)	5.6 (10)	5.8 (24)	8.8 (32)	2.3 (8)	1.6 (7)	2.6 (4)	4.0 (11)	2.6 (5)	4.8 (14)	5.3 (13)	9.3 (41)	5.0 (203)
	100.0 (435)	100.0 (245)	100.0 (179)	100.0 (412)	100.0 (364)	100.0 (345)	100.0 (445)	100.0 (155)	100.0 (278)	100.0 (193)	100.0 (294)	100.0 (246)	100.0 (442)	100.0 (4,033)

ตารางที่ 50 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณลักษณะการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองได้แก่ผู้ผลิตประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ อยู่ในระดับดีแล้ว	66.7 (290)	62.0 (152)	65.4 (117)	69.7 (287)	67.8 (249)	68.7 (237)	64.2 (285)	59.1 (91)	59.8 (168)	62.4 (121)	63.5 (188)	65.8 (163)	60.7 (270)	64.7 (2,618)
	29.4 (128)	33.1 (81)	31.3 (56)	26.9 (111)	25.6 (94)	28.1 (97)	34.9 (155)	39.0 (60)	36.7 (103)	35.1 (68)	33.1 (96)	31.0 (77)	30.3 (135)	31.2 (1,263)
	3.9 (17)	4.9 (12)	3.4 (6)	3.4 (14)	6.5 (24)	3.2 (11)	0.9 (4)	1.9 (3)	3.6 (10)	2.6 (5)	3.4 (10)	3.2 (8)	9.0 (40)	4.1 (164)
	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,045)</b>
8) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับดีแล้ว	68.3 (295)	62.9 (154)	68.7 (123)	70.1 (288)	73.8 (271)	68.4 (236)	70.8 (315)	61.1 (94)	71.4 (200)	66.7 (128)	69.7 (207)	69.0 (171)	62.0 (276)	68.3 (2,758)
	26.4 (114)	31.4 (77)	25.7 (46)	23.8 (98)	19.3 (71)	26.4 (91)	26.7 (119)	34.4 (53)	25.7 (72)	30.2 (58)	25.9 (77)	25.0 (62)	29.0 (129)	26.4 (1,067)
	5.3 (23)	5.7 (14)	5.6 (10)	6.1 (25)	6.8 (25)	5.2 (18)	2.5 (11)	4.5 (7)	2.9 (8)	3.1 (6)	4.4 (13)	6.0 (15)	9.0 (40)	5.3 (215)
	<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (179)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,040)</b>
9) การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน อยู่ในระดับดีแล้ว	61.8 (268)	56.3 (138)	56.7 (102)	59.6 (245)	68.3 (250)	61.7 (213)	60.3 (289)	62.6 (97)	52.0 (146)	48.2 (93)	53.9 (160)	61.5 (152)	49.3 (219)	58.2 (2,352)
	31.6 (137)	36.3 (89)	36.7 (66)	31.9 (131)	23.8 (87)	32.5 (112)	33.0 (147)	32.9 (51)	43.4 (122)	46.6 (90)	37.4 (111)	31.6 (78)	37.8 (168)	34.3 (1,389)
	6.7 (29)	7.3 (18)	6.7 (12)	8.5 (35)	7.9 (29)	5.8 (20)	6.7 (30)	4.5 (7)	4.6 (13)	5.2 (10)	8.8 (26)	6.9 (17)	12.8 (57)	7.5 (303)
	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (366)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (247)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,044)</b>



ตารางที่ 50 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สันทิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุโขทัย	สงขลา	กทม	ภาพรวม
10) การให้บริการกรณีฉุกเฉินอุบัติเหตุ อยู่ในระดับดีแล้ว	76.0 (330)	68.6 (188)	77.2 (139)	78.3 (321)	71.2 (260)	78.8 (271)	80.5 (359)	64.9 (100)	81.8 (229)	81.3 (157)	75.7 (224)	82.3 (204)	64.8 (287)	75.6 (3,049)
	18.7 (81)	25.3 (62)	18.3 (33)	15.4 (63)	21.6 (79)	16.3 (56)	17.7 (79)	31.2 (48)	14.3 (40)	15.0 (29)	19.3 (57)	13.7 (34)	25.3 (112)	19.1 (773)
	5.3 (23)	6.1 (15)	4.4 (8)	6.3 (26)	7.1 (26)	4.9 (17)	1.8 (8)	3.9 (6)	3.9 (11)	3.6 (7)	5.1 (15)	4.0 (10)	9.9 (44)	5.3 (216)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (410)</b>	<b>100.0 (365)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (248)</b>	<b>100.0 (443)</b>	<b>100.0 (4,038)</b>

ตารางที่ 51 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเภทการร้องเรียน/ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	ทพม	ภาพรวม
จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	40.2 (82)	28.6 (24)	40.3 (29)	19.9 (35)	33.0 (37)	31.8 (47)	36.5 (76)	34.7 (25)	32.8 (40)	20.7 (17)	37.8 (45)	21.6 (24)	18.1 (38)	30.2 (519)
ประสิทธิภาพความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ไม่เข้าระบบขั้นตอนการให้บริการ	22.5 (46)	16.7 (14)	13.9 (10)	35.2 (62)	33.0 (37)	36.5 (54)	22.6 (47)	26.4 (19)	24.6 (30)	26.8 (22)	32.8 (39)	40.5 (45)	39.0 (82)	29.5 (507)
ปัญหาการตรวจสิทธิ	21.1 (43)	29.8 (25)	31.9 (23)	19.9 (35)	17.0 (19)	19.2 (27)	17.3 (36)	26.4 (19)	26.2 (32)	20.7 (17)	10.9 (13)	12.6 (14)	18.1 (38)	19.8 (341)
ผู้ป่วยผู้ป่วยไม่ถูกแจ้งเตือนให้บริการข้ามเขต	8.3 (17)	9.5 (8)	1.4 (1)	10.2 (18)	12.5 (14)	11.5 (17)	18.3 (38)	20.8 (15)	14.8 (18)	26.8 (22)	16.8 (20)	15.3 (17)	11.0 (23)	13.3 (228)
ผู้มีสิทธิการฟ้องร้องเรื่องเงินเพิ่มมากขึ้น	9.3 (19)	7.1 (6)	12.5 (9)	13.1 (23)	8.0 (9)	10.8 (16)	12.5 (26)	12.5 (9)	5.7 (7)	6.1 (5)	3.4 (4)	4.5 (5)	15.7 (33)	9.9 (171)
งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์การแพทย์	11.3 (23)	6.0 (5)	15.3 (11)	6.8 (12)	4.5 (5)	4.1 (6)	8.7 (18)	9.7 (7)	4.9 (6)	9.8 (8)	7.6 (9)	2.7 (3)	8.1 (17)	7.6 (130)
ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง / มีความต้องการเกินจริง / คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	4.9 (10)	7.1 (6)	5.6 (4)	2.8 (5)	5.4 (6)	4.7 (7)	2.4 (5)	-	8.2 (10)	1.2 (1)	12.6 (15)	12.6 (14)	5.2 (11)	5.5 (94)
ระบบขั้นตอนต่างๆ ไม่เข้าใจง่ายชัดเจน	3.4 (7)	4.8 (4)	2.8 (2)	1.7 (3)	4.5 (5)	6.1 (9)	1.4 (3)	1.4 (1)	4.1 (5)	1.2 (1)	4.2 (5)	2.7 (3)	6.2 (13)	3.5 (61)
อื่นๆ เช่น การส่งผู้ป่วย, ขาดผู้รักษาที่รับผิดชอบในทางดำเนินการ, ปัญหาด้านการสื่อสาร, ประสิทธิภาพของ สปสช.	18.6 (38)	14.3 (12)	23.6 (17)	11.4 (20)	12.5 (14)	19.2 (27)	13.0 (27)	9.7 (7)	9.8 (12)	12.2 (10)	21.8 (26)	19.9 (21)	16.7 (35)	15.5 (266)

ตารางที่ 52 ค่าร้อยละของตัวอย่างี่ระบุปริมาณการร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ปัญหาที่เคยมาระบบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พดฯ กับปีที่ผ่านมา	18.7 (80)	24.5 (69)	19.9 (36)	19.7 (79)	15.2 (55)	23.4 (79)	20.2 (88)	17.0 (25)	19.2 (53)	12.8 (24)	24.8 (73)	20.3 (47)	19.4 (85)	19.8 (783)
กลางคืน	17.6 (75)	15.4 (37)	18.8 (34)	19.0 (76)	13.2 (48)	20.2 (68)	19.5 (85)	25.2 (37)	15.9 (44)	14.9 (28)	19.0 (56)	16.8 (39)	22.1 (97)	18.3 (724)
น้อยลง	21.5 (92)	14.9 (36)	18.2 (33)	16.0 (64)	17.4 (63)	16.0 (54)	17.9 (78)	25.9 (38)	24.6 (68)	28.7 (54)	12.6 (37)	15.5 (36)	11.4 (50)	17.7 (703)
ไม่ได้รับการร้องเรียนเลย	16.4 (70)	11.2 (27)	8.3 (15)	19.2 (77)	24.0 (87)	11.6 (39)	12.6 (55)	12.2 (18)	9.1 (25)	19.7 (37)	14.6 (43)	18.5 (43)	13.0 (57)	15.0 (593)
ไม่มีความเห็น	25.8 (110)	34.0 (82)	34.8 (63)	26.2 (105)	30.3 (110)	28.8 (97)	29.7 (129)	19.7 (29)	31.2 (86)	23.9 (45)	28.9 (85)	28.9 (67)	34.2 (150)	29.2 (1,158)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (427)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (401)</b>	<b>100.0 (363)</b>	<b>100.0 (337)</b>	<b>100.0 (435)</b>	<b>100.0 (147)</b>	<b>100.0 (276)</b>	<b>100.0 (188)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (232)</b>	<b>100.0 (459)</b>	<b>100.0 (3,961)</b>

ตารางที่ 53 การจัดอันดับสิ่งตีพิมพ์ที่โครงการปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักที่ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

สิ่งตีพิมพ์ปรับปรุงเร่งด่วน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนทราบ	36.5	30.6	22.3	32.6	33.2	33.2	34.4	46.2	41.3	33.3	36.5	30.6	22.3	32.6
2. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ครอบคลุมและตรงกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้กว้าง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนกขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	13.0	9.2	22.9	15.6	15.4	15.4	10.4	10.1	8.3	11.1	13.0	9.2	22.9	15.6
3. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	7.1	9.1	5.9	9.5	4.4	4.4	8.9	5.6	2.1	7.9	7.1	9.1	5.9	9.5
4. ปรับปรุงระบบประเมินให้เพียงพอเหมาะสมสอดคล้องกับความเป็นจริง จัดงบประมาณให้เพียงพอปฏิบัติอย่างรวดเร็ว	10.4	14.0	11.6	8.5	18.8	18.8	12.5	11.4	14.3	13.2	10.4	14.0	11.6	8.5

ตารางที่ 53 (ต่อ) การจัดอันดับสิ่งทีควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากผลการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ  
 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

สิ่งทีควรปรับปรุงเร่งด่วน	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5. ปรับปรุงระบบการท่งาน ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	7.4	7.9	13.0	7.8	3.7	3.7	4.7	4.8	9.0	7.4	7.4	7.9	13.0	7.8
6. ส่งเสริมให้ประชาชนที่ประสบเสื่งสุขภาพ อนามัย การออกกำลังกาย เพื่อลดจำนวนผู้ป่วย ทีเข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล	6.3	4.7	1.7	6.6	1.7	1.7	3.6	4.0	2.9	4.4	6.3	4.7	1.7	6.6
7. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสงออกทำเทียมใน การรักษา เช่น ใช้ยี่ทีสุดคุณภาพทีช่วย ให้ยา ทีสุดคุณภาพหรืออื่นกัน ปรับปรุงระบบการบริการ ให้ทีหรือระบบประกันสังคม มีทีลัพท์ประทีกับแบบ เดียวกัน	3.0	9.7	6.8	6.4	6.7	6.7	8.9	4.3	8.3	6.9	3.0	9.7	6.8	6.4
8. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร	4.3	6.2	5.9	4.7	4.0	4.0	8.3	3.8	2.5	4.6	4.3	6.2	5.9	4.7
9. ควบให้สิทธิพิเศษประชาชนทีมีราย ได้อยู่ทีงาน ส่วนประชาชนทีมีราย ได่มกการร่วร่วมในทีการ รับดีต่อค่าใช้จ่าย ในทีการรักษาพยาบาล	5.4	3.3	5.1	2.6	2.3	2.3	2.6	3.5	2.3	3.7	5.4	3.3	5.1	2.6
10. ีต่า เช่น พัฒนเพิ่มทีงักขาคานรื้ออง บุคลากร พัฒนอุปกรณ์เครื่งมือให้ทันสมัย, ปรับปรุงและป้องกันเก้ไขปัญหาเรื่องการรื้ออง รื้อองทีช, แก้ไขปัญหาเรื่องสิทธิชื้อด่อนไม่ ชื้อดจน, ปรับปรุงการให้ข้อมูล การแจ้งข่าวการ แก่บุคลากร	6.6	5.5	4.8	5.7	9.7	9.7	5.7	6.3	9.0	7.5	6.6	5.5	4.8	5.7
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**ตารางที่ 54 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)**  
**(จำแนกตามลักษณะงานสาขาเขตพื้นที่)**

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ผลตอบรับด้าน พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	27.8 (119)	31.2 (73)	21.0 (37)	31.4 (128)	18.7 (67)	25.1 (94)	32.9 (142)	39.2 (60)	31.4 (86)	38.0 (73)	27.1 (79)	31.2 (73)	23.7 (99)	28.5 (1,120)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	54.7 (234)	49.6 (116)	56.9 (100)	52.9 (216)	53.3 (191)	56.1 (188)	46.6 (201)	44.4 (68)	54.7 (150)	46.3 (89)	54.5 (159)	51.7 (121)	48.8 (203)	51.8 (2,036)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	14.7 (63)	14.5 (34)	19.3 (34)	12.7 (52)	27.4 (98)	16.4 (55)	16.7 (72)	11.8 (18)	10.6 (29)	14.1 (27)	15.4 (45)	13.7 (32)	21.8 (91)	16.5 (650)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	1.9 (8)	4.7 (11)	1.7 (3)	2.0 (8)	0.3 (1)	1.8 (6)	2.6 (11)	3.9 (6)	2.9 (8)	1.6 (3)	2.7 (8)	2.1 (5)	3.8 (16)	2.4 (94)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.9 (4)	-	1.1 (2)	1.0 (4)	0.3 (1)	0.6 (2)	1.2 (5)	0.7 (1)	0.4 (1)	-	0.3 (1)	1.3 (3)	1.9 (8)	0.8 (32)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (428)</b>	<b>100.0 (234)</b>	<b>100.0 (176)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (358)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (431)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (274)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (292)</b>	<b>100.0 (234)</b>	<b>100.0 (417)</b>	<b>100.0 (3,932)</b>
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>	<b>7.74</b>	<b>7.75</b>	<b>7.48</b>	<b>7.79</b>	<b>7.38</b>	<b>7.59</b>	<b>7.75</b>	<b>8.00</b>	<b>7.87</b>	<b>7.98</b>	<b>7.67</b>	<b>7.75</b>	<b>7.30</b>	<b>7.67</b>
<b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)</b>	<b>1.57</b>	<b>1.67</b>	<b>1.65</b>	<b>1.61</b>	<b>1.41</b>	<b>1.55</b>	<b>1.78</b>	<b>1.77</b>	<b>1.60</b>	<b>1.57</b>	<b>1.56</b>	<b>1.75</b>	<b>1.93</b>	<b>1.66</b>

ตารางที่ 54 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระดับความพึงพอใจต่อการกลับประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ผลต่อผู้ใช้บริการ														
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	3.7 (16)	5.6 (13)	5.6 (10)	5.2 (21)	2.5 (9)	4.8 (16)	7.2 (31)	10.5 (16)	9.9 (27)	7.8 (15)	4.1 (12)	4.7 (11)	2.7 (11)	5.3 (208)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	33.6 (144)	44.0 (103)	37.9 (67)	32.9 (134)	34.6 (123)	35.0 (117)	34.3 (148)	42.1 (64)	41.6 (114)	33.3 (64)	39.9 (116)	33.6 (79)	25.7 (106)	35.1 (1,379)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	41.2 (177)	37.1 (87)	34.5 (61)	36.4 (148)	46.6 (166)	38.6 (129)	40.4 (174)	27.0 (41)	34.3 (94)	42.3 (81)	36.1 (105)	44.2 (104)	41.3 (170)	39.2 (1,537)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	14.7 (63)	9.0 (21)	18.6 (33)	16.7 (68)	12.1 (43)	15.0 (60)	12.8 (55)	15.8 (24)	8.4 (23)	10.9 (21)	13.7 (40)	14.9 (35)	17.7 (73)	14.0 (649)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	6.8 (29)	4.3 (10)	3.4 (6)	8.8 (36)	4.2 (15)	6.6 (22)	5.3 (23)	4.6 (7)	5.8 (16)	5.7 (11)	6.2 (18)	2.6 (6)	12.6 (52)	6.4 (251)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (429)</b>	<b>100.0 (234)</b>	<b>100.0 (177)</b>	<b>100.0 (407)</b>	<b>100.0 (356)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (431)</b>	<b>100.0 (152)</b>	<b>100.0 (274)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (291)</b>	<b>100.0 (235)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (3,924)</b>
คะแนนเฉลี่ย	5.78	6.26	5.94	5.71	5.90	5.81	5.97	6.26	6.32	5.98	5.95	5.89	5.15	5.56
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.91	1.81	1.93	2.08	1.68	1.97	1.97	2.18	2.11	1.91	1.90	1.78	2.04	1.97

**ตารางที่ 54 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)**

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คะแนนไม่พึงพอใจรวม	7.0	9.1	6.2	8.5	6.5	6.0	13.6	14.9	13.8	14.1	8.2	5.6	6.5	8.9
	(30)	(21)	(11)	(34)	(23)	(20)	(58)	(22)	(38)	(27)	(24)	(13)	(27)	(348)
พึงพอใจ	48.5	54.1	48.0	48.0	39.0	48.2	47.3	53.4	52.4	51.8	52.9	48.3	38.7	47.6
	(207)	(125)	(85)	(192)	(138)	(160)	(201)	(79)	(144)	(99)	(154)	(112)	(160)	(1,856)
อื่นๆ	31.4	28.2	32.2	28.7	47.5	35.0	29.0	20.9	24.0	27.8	26.9	31.4	36.6	31.6
	(134)	(65)	(57)	(115)	(168)	(116)	(123)	(31)	(66)	(63)	(78)	(73)	(151)	(1,230)
ไม่พึงพอใจ	10.1	6.9	10.2	10.3	5.6	7.8	7.5	7.4	7.3	4.2	10.3	12.5	10.9	8.7
	(43)	(16)	(18)	(41)	(20)	(26)	(32)	(11)	(20)	(8)	(30)	(29)	(45)	(339)
ไม่พึงพอใจมาก	3.0	1.7	3.4	4.5	1.4	3.0	2.6	3.4	2.5	2.1	1.7	2.2	7.3	3.2
	(13)	(4)	(6)	(18)	(5)	(10)	(11)	(5)	(7)	(4)	(5)	(5)	(30)	(123)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
	<b>(427)</b>	<b>(231)</b>	<b>(177)</b>	<b>(400)</b>	<b>(354)</b>	<b>(332)</b>	<b>(425)</b>	<b>(148)</b>	<b>(275)</b>	<b>(191)</b>	<b>(291)</b>	<b>(232)</b>	<b>(413)</b>	<b>(3,896)</b>
คะแนนเฉลี่ย	6.46	6.77	6.34	6.44	6.35	6.45	6.71	6.93	6.89	6.89	6.64	6.28	5.93	6.50
	1.78	1.66	1.83	1.98	1.50	1.71	1.87	1.99	1.90	1.74	1.72	1.82	1.97	1.83



**ตารางที่ 55 ค่าร้อยละของตัวอย่างี่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในเมืองจูนัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในเมืองจูนัน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พอใจ	71.7 (304)	79.6 (195)	66.5 (115)	69.3 (280)	69.6 (238)	69.4 (238)	71.0 (313)	76.6 (121)	81.1 (223)	78.1 (150)	67.6 (198)	77.3 (184)	66.9 (303)	72.1 (2,862)
ไม่พอใจ	11.8 (50)	7.8 (19)	15.0 (26)	10.1 (41)	11.4 (39)	10.8 (37)	11.8 (52)	12.7 (20)	6.2 (17)	9.4 (18)	11.6 (34)	8.4 (20)	11.1 (49)	10.6 (422)
ไม่แน่ใจ	11.3 (46)	5.7 (14)	12.1 (21)	11.1 (45)	12.6 (43)	12.2 (42)	10.7 (47)	8.2 (13)	6.9 (19)	7.3 (14)	10.6 (31)	7.1 (17)	10.2 (45)	10.1 (399)
ไม่มีความเห็น	5.2 (22)	6.9 (17)	6.4 (11)	9.4 (38)	6.4 (22)	7.6 (26)	6.6 (29)	2.5 (4)	5.8 (16)	5.2 (10)	10.2 (30)	7.1 (17)	9.8 (43)	7.2 (285)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (424)</b>	<b>100.0 (245)</b>	<b>100.0 (173)</b>	<b>100.0 (404)</b>	<b>100.0 (342)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (441)</b>	<b>100.0 (158)</b>	<b>100.0 (275)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (283)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (440)</b>	<b>100.0 (3,968)</b>



ตารางที่ 57 การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยายาม ฟื้นตัวแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก  
 ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ภาระงานหนัก	31.4	24.8	28.4	30.5	29.8	33.1	29.6	35.0	27.5	24.5	30.4	32.8	30.2	30.0
รายได้ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	28.4	27.4	22.8	23.0	23.8	24.1	29.7	25.8	26.2	33.9	21.0	29.1	29.6	26.5
การปรับเปลี่ยนกะหรือเปลี่ยนสถานที่ปฏิบัติงาน	9.2	11.7	17.5	13.0	12.4	12.7	10.0	11.5	9.3	7.7	12.4	8.9	11.1	11.3
ไม่โอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	8.9	13.0	9.3	7.9	9.1	8.6	10.1	11.0	13.6	12.4	8.9	8.9	8.3	9.7
ไม่มีความพร้อมหรือขาดแคลนบุคลากร	7.4	10.3	8.4	9.0	8.9	7.6	6.4	6.1	8.0	6.0	9.8	6.4	8.1	7.9
ไม่มีความสัมพันธ์กับผู้บริหารหรือหัวหน้างาน	6.6	4.7	6.5	6.4	7.1	6.0	6.2	4.6	7.2	7.3	6.7	3.3	3.6	5.9
ภาระทางครอบครัว	4.4	5.4	2.3	5.1	5.4	3.4	3.9	2.8	5.0	5.6	6.6	7.6	5.0	4.9
ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักกับระดับ สุขภาพส่วนหน้า	3.5	2.0	4.4	4.5	3.1	3.7	3.5	2.6	2.5	2.0	4.2	2.7	3.8	3.4
อื่นๆ เช่น สุขภาพไม่เอื้ออำนวย, ไม่ก้าวหน้าใน หน้าที่การงาน, ความไม่ก้าวหน้า, ไม่ยุติธรรมใน การทำงาน	0.2	0.7	0.4	0.6	0.4	0.8	0.6	0.6	0.7	0.6	-	0.3	0.3	0.4
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 58 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน (จำแนกตาม  
สำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวลใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ข้อจำกัดของปริมาณ กำลังคนมากที่สุด	34.0 (146)	21.4 (52)	23.2 (42)	21.3 (87)	16.5 (61)	24.4 (94)	31.0 (139)	18.2 (28)	13.8 (39)	34.5 (67)	18.8 (56)	22.5 (65)	33.9 (152)	24.9 (1,008)
มาก	42.5 (183)	46.1 (112)	42.5 (77)	39.5 (161)	45.8 (169)	42.7 (147)	39.1 (175)	46.1 (71)	40.9 (115)	33.5 (65)	41.9 (125)	36.2 (88)	37.5 (168)	40.9 (1,656)
ปานกลาง	18.6 (80)	21.4 (52)	28.7 (52)	28.2 (115)	32.5 (120)	27.6 (95)	25.0 (112)	29.9 (46)	34.0 (96)	24.2 (47)	33.9 (101)	30.7 (75)	22.1 (99)	27.0 (1,090)
น้อย	2.8 (12)	6.6 (16)	3.9 (7)	5.6 (23)	3.3 (12)	2.0 (7)	2.5 (11)	2.6 (4)	7.1 (20)	5.2 (10)	4.0 (12)	9.0 (22)	1.6 (7)	4.0 (163)
น้อยที่สุด/ไม่กังวล	0.5 (2)	0.8 (2)	1.1 (2)	0.5 (2)	- (-)	0.6 (2)	1.1 (5)	2.6 (4)	1.4 (4)	1.0 (2)	0.7 (2)	0.4 (1)	2.5 (11)	1.0 (39)
ไม่มีความเห็น	1.6 (7)	3.7 (9)	0.6 (1)	4.9 (20)	1.9 (7)	2.6 (9)	1.3 (6)	0.6 (1)	2.8 (8)	1.5 (3)	0.7 (2)	1.2 (3)	2.5 (11)	2.2 (87)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (430)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (282)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (4,043)</b>
2) ค่าตอบแทน และสวัสดิการทาง กำลังใจมากที่สุด	27.7 (119)	19.0 (46)	21.0 (38)	19.9 (81)	14.7 (54)	19.7 (68)	26.9 (120)	18.7 (29)	17.4 (49)	31.3 (61)	17.1 (51)	18.9 (46)	27.1 (120)	21.8 (882)
มาก	43.4 (187)	48.3 (117)	40.9 (74)	35.3 (144)	41.3 (152)	46.8 (162)	41.3 (184)	47.2 (73)	39.4 (111)	41.0 (80)	41.9 (125)	43.0 (105)	42.4 (188)	42.1 (1,702)
ปานกลาง	22.1 (95)	24.4 (59)	29.8 (54)	34.3 (140)	36.7 (135)	28.0 (97)	26.7 (119)	25.8 (40)	34.4 (97)	20.5 (40)	34.9 (104)	27.5 (67)	23.0 (102)	28.5 (1,149)
น้อย	5.6 (24)	4.5 (11)	6.6 (12)	6.9 (28)	4.9 (18)	3.2 (11)	3.6 (16)	5.8 (9)	7.1 (20)	5.6 (11)	5.0 (15)	8.2 (20)	3.2 (14)	5.2 (209)
น้อยที่สุด/ไม่กังวล	0.5 (2)	0.8 (2)	0.6 (1)	1.0 (4)	0.3 (1)	0.9 (3)	0.9 (4)	1.9 (3)	0.7 (2)	1.0 (2)	0.3 (1)	1.2 (3)	1.6 (7)	0.9 (35)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	2.9 (7)	1.1 (2)	2.7 (11)	2.2 (8)	1.4 (5)	0.7 (3)	0.6 (1)	1.1 (3)	0.5 (1)	0.7 (2)	1.2 (3)	2.7 (12)	1.5 (61)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (430)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (282)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (443)</b>	<b>100.0 (4,038)</b>

ตารางที่ 58 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบอบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใหม่ปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	กาญจนบุรี	ร้อยเอ็ด	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม	
3) ความขาดแคลนยารักษาโรค กังวลใจมากที่สุด	44.1 (190)	34.8 (85)	32.8 (59)	34.7 (141)	28.2 (104)	43.4 (150)	39.7 (178)	39.4 (61)	26.2 (73)	33.5 (65)	41.8 (124)	27.9 (68)	48.2 (216)	37.5 (1,514)	
	39.0 (168)	42.6 (104)	40.6 (73)	36.7 (149)	43.9 (162)	40.5 (140)	37.5 (168)	38.0 (59)	43.0 (120)	42.3 (82)	34.7 (103)	46.8 (114)	37.9 (170)	39.8 (1,612)	
	14.4 (62)	17.6 (43)	20.0 (36)	23.2 (94)	24.7 (91)	13.9 (48)	18.1 (81)	14.8 (23)	27.2 (76)	19.1 (37)	19.5 (58)	18.4 (46)	9.8 (44)	18.3 (738)	
	1.6 (7)	2.0 (5)	6.1 (11)	3.0 (12)	1.1 (4)	1.2 (4)	3.3 (15)	5.2 (8)	2.2 (6)	4.1 (8)	3.4 (10)	4.9 (12)	1.6 (7)	2.7 (109)	
	0.2 (1)	0.4 (1)	- (-)	0.5 (2)	0.3 (1)	- (-)	0.9 (4)	2.6 (4)	1.1 (3)	1.0 (2)	0.3 (2)	0.8 (2)	0.4 (2)	0.6 (23)	
	0.7 (3)	2.5 (6)	0.6 (1)	2.0 (8)	1.9 (7)	1.2 (4)	0.4 (2)	0.4 (-)	0.4 (1)	0.4 (1)	- (-)	0.3 (3)	1.2 (9)	1.1 (45)	
	<b>100.0 (431)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (406)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (4,041)</b>	
	4) ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบสารสนเทศ กังวลใจมากที่สุด	8.9 (38)	5.8 (14)	6.7 (12)	5.2 (21)	2.4 (9)	5.2 (18)	9.8 (44)	2.6 (4)	4.6 (13)	7.8 (15)	5.8 (17)	4.1 (10)	11.4 (51)	6.6 (266)
		39.4 (169)	35.0 (85)	35.0 (63)	28.7 (115)	33.2 (123)	41.3 (142)	35.5 (159)	40.2 (61)	37.9 (106)	32.3 (62)	39.8 (117)	29.4 (71)	41.0 (183)	36.2 (1,456)
		44.5 (191)	48.6 (118)	47.8 (86)	55.1 (221)	55.9 (207)	44.2 (152)	43.5 (195)	44.7 (68)	46.8 (131)	51.0 (98)	42.5 (125)	54.2 (131)	36.3 (171)	47.1 (1,894)
5.1 (22)		7.4 (18)	8.3 (15)	7.0 (28)	5.4 (20)	6.1 (21)	9.4 (42)	10.5 (16)	9.6 (27)	7.3 (14)	10.5 (31)	9.9 (24)	6.3 (28)	7.6 (306)	
0.5 (2)		0.8 (2)	0.6 (1)	1.0 (4)	0.8 (3)	0.6 (2)	1.3 (6)	2.0 (3)	0.7 (2)	0.5 (1)	1.0 (3)	1.2 (3)	0.9 (4)	0.9 (36)	
1.6 (7)		2.5 (6)	1.7 (3)	3.0 (12)	2.2 (8)	2.6 (9)	0.4 (2)	- (-)	0.4 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	0.3 (1)	1.2 (9)	1.6 (63)	
<b>100.0 (429)</b>		<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (401)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (152)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (4,021)</b>	

ตารางที่ 58 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไม่เพียงพอ (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5) การเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย กังวลมากที่สุด	28.6 (124)	29.1 (71)	34.4 (62)	32.0 (131)	19.8 (73)	31.5 (109)	27.5 (123)	30.5 (47)	22.3 (63)	21.0 (41)	26.6 (79)	25.9 (63)	35.0 (157)	28.2 (1,143)
	39.4 (171)	32.4 (79)	33.3 (60)	34.7 (142)	39.4 (146)	42.8 (149)	37.3 (167)	33.8 (52)	35.5 (100)	44.1 (86)	38.0 (113)	40.0 (97)	38.2 (171)	37.9 (1,531)
	23.6 (102)	31.6 (77)	23.9 (43)	24.0 (98)	34.8 (128)	21.4 (74)	25.7 (115)	29.9 (46)	33.7 (95)	24.6 (48)	27.9 (83)	24.3 (59)	20.1 (90)	26.1 (1,058)
	6.7 (29)	3.7 (9)	7.2 (13)	5.6 (23)	4.1 (15)	2.6 (9)	7.4 (33)	4.5 (7)	7.4 (21)	9.7 (19)	6.7 (20)	8.2 (20)	3.8 (17)	5.8 (235)
	5 (2)	0.4 (1)	0.6 (1)	2.2 (9)	- (7)	0.3 (1)	1.6 (7)	1.3 (2)	0.7 (2)	0.5 (1)	0.7 (2)	0.8 (2)	0.7 (3)	0.8 (39)
1.2 (5)	2.9 (7)	0.6 (1)	1.5 (6)	1.9 (7)	1.4 (5)	0.7 (3)	- (1)	- (1)	0.4 (1)	- (1)	- (1)	0.8 (2)	2.2 (10)	1.2 (47)
100.0 (433)	100.0 (244)	100.0 (180)	100.0 (409)	100.0 (368)	100.0 (346)	100.0 (448)	100.0 (154)	100.0 (282)	100.0 (195)	100.0 (287)	100.0 (243)	100.0 (448)	100.0 (4,047)	
6) การร้องเรียน (หรือกล่าวโทษ) จากผู้ป่วย กังวลมากที่สุด	27.3 (118)	27.7 (67)	33.7 (61)	32.4 (132)	19.2 (71)	31.7 (109)	29.1 (130)	26.1 (40)	21.4 (60)	22.3 (43)	26.5 (79)	27.0 (66)	35.0 (157)	28.0 (1,133)
	37.5 (162)	33.1 (80)	29.3 (53)	31.4 (128)	35.1 (130)	41.0 (141)	32.7 (146)	32.8 (50)	35.9 (101)	36.3 (70)	37.6 (112)	38.2 (93)	34.8 (156)	35.3 (1,422)
	23.6 (102)	29.3 (71)	20.4 (37)	24.6 (100)	35.1 (130)	20.3 (70)	26.0 (116)	33.3 (51)	29.5 (83)	24.9 (48)	25.5 (76)	22.5 (55)	21.7 (97)	25.6 (1,036)
	8.6 (37)	7.0 (17)	14.4 (26)	7.4 (30)	8.1 (30)	4.9 (17)	9.6 (43)	6.5 (10)	10.3 (29)	13.5 (26)	9.1 (27)	9.0 (22)	4.9 (22)	8.3 (336)
	1.6 (7)	0.8 (2)	1.7 (3)	2.7 (11)	0.5 (2)	1.2 (4)	2.0 (9)	1.3 (2)	2.5 (7)	3.1 (6)	1.3 (4)	2.5 (6)	1.3 (6)	1.7 (69)
1.4 (6)	2.1 (5)	0.6 (1)	1.5 (6)	1.9 (7)	0.9 (3)	0.7 (3)	- (1)	- (1)	0.4 (1)	- (1)	- (1)	0.8 (2)	2.2 (10)	1.1 (44)
100.0 (432)	100.0 (242)	100.0 (181)	100.0 (407)	100.0 (370)	100.0 (344)	100.0 (447)	100.0 (153)	100.0 (281)	100.0 (193)	100.0 (288)	100.0 (244)	100.0 (448)	100.0 (4,040)	

ตารางที่ 58 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความกังวลในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใหม่ปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวล	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กม	ภาพรวม	
7) ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น	กังวลมากที่สุด	40.0 (173)	26.3 (64)	37.2 (67)	31.1 (127)	24.7 (91)	38.8 (173)	39.0 (60)	30.9 (87)	27.8 (54)	36.5 (108)	35.0 (85)	39.1 (175)	34.5 (1,395)	
	มาก	41.3 (179)	41.2 (100)	37.2 (67)	36.5 (149)	45.0 (166)	40.1 (179)	38.4 (59)	45.7 (129)	41.2 (80)	42.6 (126)	34.6 (84)	40.0 (179)	40.7 (1,639)	
	ปานกลาง	16.2 (70)	26.3 (64)	21.1 (38)	23.8 (97)	27.1 (100)	17.3 (77)	21.4 (33)	19.5 (55)	26.8 (52)	17.6 (52)	23.5 (67)	14.5 (65)	20.3 (818)	
	น้อย	1.6 (7)	3.3 (8)	3.3 (6)	4.9 (20)	1.4 (5)	2.7 (9)	0.6 (1)	2.7 (1)	3.2 (9)	4.1 (8)	2.4 (7)	5.3 (13)	3.1 (14)	2.9 (119)
	น้อยที่สุด/ไม่กังวล	-	0.4 (1)	0.6 (1)	1.2 (5)	-	0.7 (3)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.4 (1)	-	0.3 (1)	0.8 (2)	1.1 (5)	0.5 (22)
	ไม่มีความเห็น	0.9 (4)	2.5 (6)	0.6 (1)	2.5 (10)	1.9 (7)	0.6 (2)	0.4 (2)	-	0.4 (1)	-	0.7 (2)	0.8 (2)	2.0 (9)	1.1 (46)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (282)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (286)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (4,039)</b>
	8) โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน	กังวลมากที่สุด	9.6 (41)	9.4 (23)	9.9 (18)	6.6 (27)	6.8 (25)	11.6 (52)	7.2 (11)	6.8 (19)	6.7 (13)	9.1 (27)	7.1 (17)	11.7 (52)	8.8 (355)
		มาก	27.3 (117)	33.2 (81)	22.7 (41)	25.1 (102)	27.1 (100)	23.7 (106)	30.1 (46)	22.4 (33)	22.7 (44)	21.5 (64)	20.3 (49)	24.1 (107)	25.0 (1,007)
		ปานกลาง	35.4 (152)	36.9 (90)	37.0 (67)	37.8 (154)	42.8 (158)	33.9 (152)	40.5 (62)	39.5 (52)	44.8 (111)	36.9 (87)	39.8 (96)	34.0 (151)	37.6 (1,520)
น้อย		18.6 (80)	13.9 (34)	16.6 (30)	18.2 (74)	17.9 (66)	18.5 (83)	18.3 (28)	23.1 (65)	22.2 (43)	23.8 (71)	24.5 (59)	19.6 (87)	19.6 (790)	
น้อยที่สุด/ไม่กังวล		6.3 (27)	2.9 (7)	9.9 (18)	7.6 (31)	3.3 (12)	7.2 (44)	2.6 (4)	2.6 (4)	6.8 (19)	2.6 (5)	7.4 (22)	5.4 (13)	6.8 (30)	6.4 (257)
ไม่มีความเห็น		2.8 (12)	3.7 (9)	3.9 (7)	4.7 (19)	2.2 (8)	1.2 (4)	2.5 (11)	1.3 (2)	1.4 (4)	1.0 (2)	1.3 (4)	2.9 (7)	3.8 (17)	2.6 (106)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0 (429)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (407)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (288)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,035)</b>

ตารางที่ 58 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใหม่ปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวล	เชิงใหม่	ทั้งหมด	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
9) การถูกประเมินผลอย่างไม่เป็นกลางมากที่สุด	19.1 (82)	16.5 (40)	16.6 (30)	12.0 (49)	8.1 (30)	15.1 (52)	16.3 (73)	16.9 (26)	12.1 (34)	14.0 (27)	13.0 (39)	12.9 (31)	15.1 (67)	14.4 (680)
	34.3 (147)	39.1 (95)	38.7 (70)	30.4 (124)	39.2 (145)	33.9 (117)	29.7 (133)	40.9 (63)	35.7 (100)	34.7 (67)	29.8 (89)	32.0 (77)	31.2 (139)	33.8 (1,366)
	36.1 (155)	33.7 (82)	31.5 (57)	37.7 (154)	39.7 (147)	35.4 (122)	34.8 (156)	34.4 (53)	36.8 (103)	39.4 (76)	39.8 (119)	36.1 (87)	32.6 (145)	36.1 (1,456)
	6.8 (28)	7.4 (18)	8.8 (16)	13.7 (56)	8.4 (31)	12.2 (42)	12.7 (57)	7.8 (12)	10.7 (30)	10.9 (21)	12.4 (37)	14.1 (34)	13.3 (44)	11.0 (442)
	2.1 (9)	0.4 (1)	2.2 (4)	2.9 (12)	2.7 (10)	2.6 (9)	5.4 (24)	-	4.3 (12)	0.5 (1)	4.0 (12)	3.7 (9)	4.5 (20)	3.0 (123)
1.6 (7)	2.9 (7)	2.2 (4)	3.2 (13)	1.9 (7)	0.9 (3)	1.1 (5)	-	0.4 (1)	0.5 (1)	1.0 (3)	1.2 (3)	3.4 (15)	1.7 (69)	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (429)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,036)</b>
10) ความสัมพันธ์กันของระบบ กับคลังมากที่สุด	5.6 (24)	3.7 (9)	4.4 (8)	4.6 (19)	3.8 (14)	3.8 (13)	6.9 (31)	1.3 (2)	4.3 (12)	6.2 (12)	4.3 (13)	5.0 (12)	5.4 (24)	4.8 (193)
	20.5 (88)	19.7 (48)	17.1 (31)	11.0 (45)	24.1 (89)	16.5 (57)	16.3 (73)	17.6 (27)	15.3 (43)	17.4 (34)	18.7 (56)	13.2 (32)	16.1 (72)	17.2 (695)
	33.2 (143)	39.8 (97)	35.4 (64)	42.3 (173)	44.3 (164)	37.1 (128)	35.9 (161)	29.4 (45)	40.9 (115)	37.4 (73)	36.5 (109)	36.8 (89)	36.3 (162)	37.7 (1,523)
	27.9 (120)	26.6 (65)	26.5 (48)	26.7 (109)	18.9 (70)	27.8 (96)	26.3 (118)	39.9 (61)	25.6 (72)	29.2 (57)	30.1 (90)	30.6 (74)	25.1 (112)	27.0 (1,092)
	10.7 (46)	7.4 (18)	13.8 (25)	13.4 (55)	7.0 (26)	13.3 (46)	13.8 (62)	11.8 (18)	13.2 (37)	9.2 (18)	9.7 (29)	12.8 (31)	14.1 (63)	11.7 (474)
2.1 (9)	2.9 (7)	2.8 (5)	2.0 (8)	1.9 (7)	1.4 (5)	0.7 (3)	-	0.7 (2)	0.5 (1)	0.7 (2)	1.7 (4)	2.9 (13)	1.6 (66)	
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (430)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (153)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (446)</b>	<b>100.0 (4,043)</b>



ตารางที่ 58 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุระดับความกังวลใจในการปฏิบัติงานในระบบที่ปรึกษาคุณภาพด้วยหน้าเมีจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็น / หัวข้อที่กังวล	เชิงใหม่	พิเศษโกล	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์ธานี	สงขลา	กม	ภาพรวม
1) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชน กังวลมากที่สุด	7.7 (33)	4.5 (11)	5.5 (10)	2.2 (9)	3.5 (13)	4.3 (15)	4.9 (22)	2.6 (4)	4.3 (12)	6.2 (12)	4.4 (13)	3.8 (9)	6.1 (27)	4.7 (190)
มาก	19.5 (83)	22.1 (54)	22.7 (41)	13.9 (56)	22.1 (81)	23.7 (82)	19.0 (85)	17.1 (26)	17.1 (48)	16.0 (31)	18.5 (55)	16.3 (39)	15.2 (67)	18.6 (748)
ปานกลาง	37.4 (159)	44.7 (109)	34.8 (63)	46.0 (186)	45.2 (166)	41.9 (145)	36.0 (161)	43.4 (66)	45.0 (126)	44.3 (86)	41.4 (123)	38.9 (93)	44.4 (196)	41.9 (1,679)
น้อย	26.5 (113)	19.3 (47)	24.3 (44)	23.3 (94)	19.9 (73)	21.4 (74)	25.5 (114)	26.3 (40)	20.4 (57)	25.8 (60)	26.9 (80)	29.3 (70)	21.1 (93)	23.6 (948)
น้อยที่สุด/ไม่กังวล	6.1 (26)	5.7 (14)	9.9 (18)	8.7 (35)	6.5 (24)	6.6 (23)	11.2 (50)	9.9 (15)	11.8 (33)	5.7 (11)	7.7 (23)	8.8 (21)	7.7 (34)	8.1 (327)
ไม่มีความเห็น	2.8 (12)	3.7 (9)	2.8 (5)	5.9 (24)	2.7 (10)	2.0 (7)	3.4 (15)	0.7 (1)	1.4 (4)	2.1 (4)	1.0 (3)	2.9 (7)	5.4 (24)	3.1 (125)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (426)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (404)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (152)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (441)</b>	<b>100.0 (4,018)</b>

ตารางที่ 59 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจัดในการทำงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(จำแนกตามสำนักงาน  
สาขาเขตต้นพื้นที่)

ปัจจัย	เชิงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กาฬ	ภาพรวม	
1) งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนินโครงการ มากที่สุด	35.6 (153)	22.6 (55)	19.3 (35)	21.4 (87)	15.0 (55)	23.0 (79)	29.3 (130)	22.7 (35)	19.7 (55)	24.6 (48)	19.1 (57)	19.8 (48)	30.9 (137)	24.2 (974)	
	34.6 (149)	45.3 (110)	44.2 (80)	34.6 (141)	43.6 (160)	44.2 (152)	42.8 (190)	40.3 (62)	38.0 (106)	42.1 (82)	41.9 (125)	43.0 (104)	37.5 (166)	40.4 (1,627)	
	21.4 (92)	24.7 (60)	27.6 (50)	32.7 (133)	34.3 (126)	27.6 (95)	20.5 (91)	28.6 (44)	33.3 (93)	24.1 (47)	31.9 (95)	28.1 (68)	22.1 (98)	27.1 (1,092)	
	6.3 (27)	2.9 (7)	6.1 (11)	6.9 (28)	4.4 (16)	3.2 (11)	3.6 (16)	5.2 (8)	4.7 (13)	6.2 (12)	3.7 (11)	5.0 (12)	5.9 (26)	4.9 (198)	
	-	-	1.7 (3)	0.2 (1)	0.3 (1)	0.3 (1)	0.7 (3)	0.6 (1)	1.4 (4)	-	0.7 (2)	1.2 (3)	0.5 (2)	0.5 (21)	
	2.1 (9)	4.5 (11)	1.1 (2)	4.2 (17)	2.5 (9)	1.7 (6)	3.2 (14)	2.6 (4)	2.9 (8)	3.1 (6)	3.1 (6)	2.7 (8)	2.9 (7)	3.2 (14)	2.9 (115)
	100.0 (430)	100.0 (243)	100.0 (181)	100.0 (407)	100.0 (367)	100.0 (344)	100.0 (444)	100.0 (154)	100.0 (279)	100.0 (195)	100.0 (288)	100.0 (242)	100.0 (443)	100.0 (4,027)	
	2) ความมั่นคงของปริมาณงานใหม่ที่มีโครงการงาน มากที่สุด	37.9 (164)	30.5 (74)	28.7 (52)	24.9 (102)	16.8 (62)	28.2 (97)	35.6 (159)	33.5 (52)	23.3 (65)	30.8 (60)	25.9 (77)	25.4 (62)	29.2 (129)	28.6 (1,155)
		40.4 (175)	42.4 (103)	43.6 (79)	42.5 (174)	48.9 (180)	46.2 (159)	42.3 (189)	38.8 (60)	50.2 (140)	45.1 (88)	44.4 (132)	44.4 (108)	41.6 (184)	43.9 (1,771)
		17.8 (77)	21.0 (51)	23.2 (42)	27.1 (111)	29.6 (109)	23.3 (80)	17.4 (78)	22.6 (35)	22.6 (63)	18.5 (36)	25.9 (77)	26.6 (65)	20.8 (92)	22.7 (916)
2.5 (11)		2.1 (5)	3.3 (6)	3.4 (14)	2.4 (9)	1.5 (5)	2.2 (10)	3.2 (5)	2.9 (8)	4.1 (8)	2.7 (8)	1.6 (4)	4.8 (21)	2.8 (114)	
0.7 (3)		0.4 (1)	-	0.5 (2)	0.5 (1)	0.3 (8)	1.8 (3)	-	0.7 (1)	-	0.3 (1)	0.4 (5)	1.1 (26)	0.6 (26)	
0.7 (3)		3.7 (9)	1.1 (2)	1.5 (6)	1.6 (6)	0.6 (2)	0.7 (3)	1.9 (3)	0.4 (1)	1.5 (3)	0.7 (2)	1.6 (4)	2.5 (11)	1.4 (55)	
100.0 (433)		100.0 (243)	100.0 (181)	100.0 (409)	100.0 (368)	100.0 (344)	100.0 (447)	100.0 (155)	100.0 (279)	100.0 (195)	100.0 (287)	100.0 (244)	100.0 (442)	100.0 (4,037)	
ไม่มี ความ มั่นคง		37.9 (164)	30.5 (74)	28.7 (52)	24.9 (102)	16.8 (62)	28.2 (97)	35.6 (159)	33.5 (52)	23.3 (65)	30.8 (60)	25.9 (77)	25.4 (62)	29.2 (129)	28.6 (1,155)
		40.4 (175)	42.4 (103)	43.6 (79)	42.5 (174)	48.9 (180)	46.2 (159)	42.3 (189)	38.8 (60)	50.2 (140)	45.1 (88)	44.4 (132)	44.4 (108)	41.6 (184)	43.9 (1,771)
		17.8 (77)	21.0 (51)	23.2 (42)	27.1 (111)	29.6 (109)	23.3 (80)	17.4 (78)	22.6 (35)	22.6 (63)	18.5 (36)	25.9 (77)	26.6 (65)	20.8 (92)	22.7 (916)
	2.5 (11)	2.1 (5)	3.3 (6)	3.4 (14)	2.4 (9)	1.5 (5)	2.2 (10)	3.2 (5)	2.9 (8)	4.1 (8)	2.7 (8)	1.6 (4)	4.8 (21)	2.8 (114)	
	0.7 (3)	0.4 (1)	-	0.5 (2)	0.5 (1)	0.3 (8)	1.8 (3)	-	0.7 (1)	-	0.3 (1)	0.4 (5)	1.1 (26)	0.6 (26)	
	0.7 (3)	3.7 (9)	1.1 (2)	1.5 (6)	1.6 (6)	0.6 (2)	0.7 (3)	1.9 (3)	0.4 (1)	1.5 (3)	0.7 (2)	1.6 (4)	2.5 (11)	1.4 (55)	
	100.0 (433)	100.0 (243)	100.0 (181)	100.0 (409)	100.0 (368)	100.0 (344)	100.0 (447)	100.0 (155)	100.0 (279)	100.0 (195)	100.0 (287)	100.0 (244)	100.0 (442)	100.0 (4,037)	

ตารางที่ 59 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเจริญเิกการทำงานในระบบพลีการสุภาพถวณหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ปัจจัย	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
3) นโยบายด้านสิ่งแวดล้อม มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด/ไม่สนใจ ไม่มีความเห็น	36.6 (158)	25.4 (62)	28.2 (51)	27.4 (112)	16.6 (61)	29.0 (100)	35.7 (160)	34.2 (63)	22.9 (64)	31.3 (61)	23.8 (71)	25.4 (62)	32.9 (146)	28.7 (1,161)
	41.2 (178)	45.9 (112)	40.3 (73)	39.9 (163)	47.6 (175)	44.9 (155)	39.3 (176)	36.7 (57)	47.4 (132)	42.6 (83)	40.3 (120)	45.5 (111)	38.3 (170)	42.2 (1,705)
	17.6 (76)	22.1 (54)	25.4 (46)	25.9 (106)	30.2 (111)	22.3 (77)	20.8 (93)	26.5 (41)	24.7 (69)	20.5 (40)	31.2 (93)	24.2 (59)	20.0 (89)	23.6 (954)
	3.7 (16)	2.5 (6)	5.0 (9)	5.1 (21)	4.1 (15)	2.9 (10)	2.2 (10)	1.3 (2)	5.0 (14)	4.1 (8)	4.0 (12)	2.5 (6)	5.4 (24)	3.8 (153)
	0.2 (1)	-	0.6 (1)	0.7 (3)	-	0.3 (1)	0.9 (4)	-	-	-	1.0 (2)	0.3 (1)	0.4 (1)	0.9 (4)
	0.7 (3)	4.1 (10)	0.6 (1)	1.0 (4)	1.6 (6)	0.6 (2)	1.1 (5)	1.3 (2)	-	-	0.5 (1)	0.3 (1)	2.0 (5)	2.5 (11)
<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (288)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,042)</b>	
4) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด/ไม่สนใจ ไม่มีความเห็น รวมทั้งสิ้น	38.5 (167)	31.7 (77)	31.5 (57)	28.7 (117)	18.2 (67)	33.0 (114)	37.9 (170)	39.4 (61)	26.1 (73)	41.2 (80)	27.9 (83)	27.6 (67)	34.0 (151)	31.8 (1,284)
	39.6 (172)	39.9 (97)	39.2 (71)	42.2 (172)	45.3 (167)	44.1 (152)	38.6 (173)	29.0 (45)	45.7 (128)	35.1 (68)	42.8 (127)	44.5 (108)	36.3 (161)	40.6 (1,641)
	16.8 (73)	20.6 (50)	23.2 (42)	22.5 (92)	28.7 (106)	20.3 (70)	17.9 (80)	24.5 (38)	23.2 (65)	18.0 (35)	23.9 (71)	22.6 (55)	20.3 (90)	21.5 (867)
	4.1 (18)	3.3 (8)	5.5 (10)	4.7 (19)	6.0 (22)	2.3 (8)	3.1 (14)	5.8 (9)	5.0 (14)	4.6 (9)	5.1 (15)	3.3 (8)	5.6 (25)	4.4 (179)
	0.5 (2)	0.4 (1)	-	0.7 (3)	0.3 (1)	-	1.3 (6)	-	-	-	0.5 (1)	0.3 (1)	0.4 (1)	1.1 (5)
	0.5 (2)	4.1 (10)	0.6 (1)	1.2 (5)	1.6 (6)	0.3 (1)	1.1 (5)	1.3 (2)	-	-	0.5 (1)	-	1.6 (4)	2.7 (12)
<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (287)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,041)</b>	

ตารางที่ 59 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ในการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตาม  
สำนักงานเขตพื้นที่)

ปัจจัย	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5) การมีพี่เลี้ยงรับฟังถึงกับผู้ทำ/ผู้รับมรดกมากที่สุด	25.4 (110)	19.4 (47)	14.9 (27)	16.5 (67)	11.7 (43)	16.2 (56)	23.9 (107)	22.1 (94)	19.2 (54)	21.5 (42)	17.8 (53)	20.3 (49)	18.4 (81)	19.1 (770)
มาก	48.7 (211)	46.7 (113)	47.5 (86)	49.6 (201)	51.6 (190)	53.9 (186)	47.5 (213)	46.8 (72)	48.8 (137)	53.8 (105)	40.9 (122)	46.5 (112)	45.4 (200)	48.3 (1,948)
ปานกลาง	21.7 (94)	27.3 (66)	31.5 (57)	26.9 (109)	32.3 (119)	27.2 (94)	23.4 (105)	27.9 (43)	28.1 (79)	22.1 (43)	36.9 (110)	29.5 (71)	26.3 (116)	27.4 (1,106)
น้อย	3.5 (15)	2.9 (7)	3.9 (7)	3.2 (13)	2.7 (10)	2.0 (7)	3.1 (14)	2.6 (4)	3.2 (9)	1.0 (2)	3.7 (11)	1.7 (4)	5.7 (25)	3.2 (128)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	-	-	1.1 (2)	2.0 (8)	-	0.3 (1)	1.1 (5)	-	0.4 (1)	1.0 (2)	0.7 (2)	0.8 (2)	1.4 (6)	0.7 (29)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	3.7 (9)	1.1 (2)	1.7 (7)	1.6 (6)	0.3 (1)	0.9 (4)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.5 (1)	-	1.2 (3)	2.9 (13)	1.3 (51)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (405)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (441)</b>	<b>100.0 (4,032)</b>
6) สิ่งแวดล้อม (สิ่งแวดล้อมเป็นอยู่ในการทำงานมากที่สุด	24.7 (107)	18.1 (44)	16.0 (29)	19.6 (80)	12.3 (45)	20.1 (69)	23.7 (106)	20.8 (32)	19.6 (55)	21.6 (42)	23.4 (70)	19.3 (47)	21.0 (93)	20.3 (819)
มาก	50.0 (217)	42.8 (104)	49.7 (90)	45.0 (184)	50.4 (185)	55.5 (191)	49.6 (222)	42.9 (66)	50.2 (141)	55.7 (108)	45.2 (135)	49.9 (121)	44.3 (196)	48.6 (1,960)
ปานกลาง	21.4 (93)	33.3 (81)	27.6 (50)	29.8 (122)	32.4 (119)	21.2 (73)	23.2 (104)	32.5 (50)	27.8 (78)	18.6 (36)	26.8 (80)	28.0 (68)	26.7 (118)	26.5 (1,072)
น้อย	3.2 (14)	2.1 (5)	5.5 (10)	3.2 (13)	3.3 (12)	2.6 (9)	1.8 (8)	3.2 (5)	2.5 (7)	2.6 (5)	4.0 (12)	1.6 (4)	4.8 (21)	3.1 (125)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	-	0.4 (1)	0.6 (1)	1.2 (5)	-	0.3 (1)	1.1 (5)	-	-	1.0 (2)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.7 (3)	0.5 (21)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	3.3 (8)	0.6 (1)	1.2 (5)	1.6 (6)	0.3 (1)	0.7 (3)	0.6 (1)	-	0.5 (1)	-	0.8 (2)	2.5 (11)	1.0 (42)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (442)</b>	<b>100.0 (4,039)</b>

ตารางที่ 59 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในระบบพลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่)

ปัจจัย	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7) ความคงตัวของบุคลากรทางงานระบบเชื่อมโยงการปฏิบัติมากที่สุด	27.0 (117)	20.2 (49)	18.9 (34)	16.6 (88)	12.7 (47)	20.0 (69)	24.6 (110)	22.1 (34)	17.8 (50)	22.2 (43)	21.8 (65)	19.0 (46)	25.2 (112)	20.9 (944)
มาก	49.9 (216)	47.7 (116)	49.4 (89)	53.5 (219)	50.9 (188)	54.8 (189)	50.1 (224)	44.9 (69)	51.2 (144)	52.1 (101)	48.3 (144)	51.3 (124)	44.5 (198)	50.0 (2,021)
ปานกลาง	19.9 (86)	27.2 (66)	25.6 (46)	25.4 (104)	32.8 (121)	22.3 (77)	21.3 (95)	29.2 (45)	26.0 (73)	21.6 (42)	26.2 (78)	26.4 (64)	23.4 (104)	24.8 (1,001)
น้อย	2.3 (10)	1.2 (3)	5.0 (9)	2.7 (11)	1.6 (6)	2.0 (7)	2.7 (12)	3.2 (5)	4.3 (12)	2.1 (4)	3.4 (10)	1.7 (4)	3.6 (16)	2.7 (109)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	0.2 (1)	0.4 (1)	0.6 (1)	0.5 (2)	0.3 (1)	0.6 (2)	0.7 (3)	- (-)	0.4 (1)	1.5 (3)	0.3 (1)	0.8 (2)	1.1 (5)	0.6 (23)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	3.3 (8)	0.6 (1)	1.2 (5)	1.6 (6)	0.3 (1)	0.7 (3)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.5 (1)	- (-)	0.8 (2)	2.2 (10)	1.0 (42)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (4,040)</b>
8) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเองมากที่สุด	28.1 (122)	24.2 (59)	19.3 (35)	17.4 (71)	12.5 (46)	20.6 (71)	26.2 (117)	25.8 (40)	21.0 (59)	22.6 (44)	19.8 (59)	22.1 (54)	20.5 (91)	21.5 (868)
มาก	47.4 (206)	46.3 (113)	49.7 (90)	51.1 (209)	51.5 (190)	48.3 (166)	50.8 (227)	42.6 (66)	48.0 (135)	52.3 (102)	50.7 (151)	51.3 (125)	47.4 (210)	49.2 (1,990)
ปานกลาง	22.4 (97)	24.2 (59)	26.0 (47)	27.1 (111)	31.2 (115)	29.4 (101)	18.8 (84)	25.8 (40)	28.1 (79)	20.0 (39)	26.8 (80)	21.7 (53)	24.8 (110)	25.1 (1,015)
น้อย	1.4 (6)	2.0 (5)	4.4 (8)	2.7 (11)	2.7 (10)	1.2 (4)	2.7 (12)	5.2 (8)	2.5 (7)	3.1 (6)	2.3 (7)	3.3 (8)	4.3 (19)	2.7 (111)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	- (-)	- (-)	- (-)	0.7 (3)	0.5 (2)	0.3 (1)	1.1 (5)	- (-)	- (-)	1.5 (3)	0.3 (1)	0.8 (2)	0.7 (3)	0.5 (20)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	3.3 (8)	0.6 (1)	1.0 (4)	1.6 (6)	0.3 (1)	0.4 (2)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.5 (1)	- (-)	0.8 (2)	2.3 (10)	1.0 (40)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (434)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (447)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (443)</b>	<b>100.0 (4,044)</b>

ตารางที่ 59 (ต่อ) คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเจริญในการดำเนินงานในระบบปฏิบัติการสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ปัจจัย	เชิงใหม่	กึ่งใหม่	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุพรรณบุรี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
9) สิ่งพิมพ์ของหน่วยงานผู้ให้บริการมากที่สุด	26.1 (113)	21.7 (63)	18.8 (34)	17.4 (71)	13.8 (51)	19.1 (66)	22.3 (100)	24.0 (37)	17.5 (49)	26.7 (52)	19.5 (58)	18.5 (45)	22.1 (98)	20.5 (827)
มาก	44.8 (194)	47.1 (115)	44.2 (80)	47.2 (192)	46.6 (172)	51.3 (177)	49.8 (223)	44.3 (68)	49.6 (139)	42.6 (83)	43.1 (128)	50.7 (123)	49.3 (219)	47.3 (1,913)
ปานกลาง	26.3 (114)	26.2 (64)	27.1 (49)	29.0 (118)	33.3 (123)	27.0 (93)	23.7 (106)	27.9 (43)	27.9 (78)	25.1 (49)	34.3 (102)	28.0 (68)	23.0 (102)	27.5 (1,109)
น้อย	1.6 (7)	0.8 (2)	6.1 (11)	3.7 (15)	4.1 (15)	1.7 (6)	2.5 (11)	3.2 (5)	3.9 (11)	3.6 (7)	2.7 (8)	1.2 (3)	2.0 (9)	2.7 (110)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	0.7 (3)	0.8 (2)	2.2 (4)	1.5 (6)	0.5 (2)	0.3 (1)	1.3 (6)	-	0.7 (2)	1.0 (2)	0.3 (1)	0.8 (2)	1.4 (6)	0.9 (37)
ไม่มีความเห็น	0.5 (2)	3.3 (8)	1.7 (3)	1.2 (5)	1.6 (6)	0.6 (2)	0.4 (2)	0.6 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	-	0.8 (2)	2.3 (10)	1.1 (44)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (433)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (407)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (195)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,040)</b>
10) ความร่วมมือกับหน่วยงานข้างเคียง/เครือข่ายมากที่สุด	22.0 (95)	20.1 (49)	12.7 (23)	14.5 (59)	9.8 (36)	17.8 (61)	17.8 (79)	17.5 (27)	14.6 (41)	25.3 (49)	15.5 (46)	14.0 (34)	20.5 (91)	17.1 (690)
มาก	47.0 (203)	42.6 (104)	44.8 (81)	46.8 (191)	50.4 (186)	48.0 (164)	49.4 (220)	45.6 (70)	47.1 (132)	39.7 (77)	40.5 (120)	51.4 (125)	46.6 (207)	46.6 (1,880)
ปานกลาง	27.5 (119)	32.4 (79)	34.3 (62)	32.6 (133)	34.4 (127)	30.4 (104)	27.0 (120)	31.8 (49)	32.5 (91)	30.9 (60)	39.5 (117)	30.9 (75)	26.8 (119)	31.1 (1,285)
น้อย	2.8 (12)	1.6 (4)	7.7 (14)	3.9 (16)	3.5 (13)	2.3 (8)	4.0 (18)	3.9 (6)	5.0 (14)	2.1 (4)	3.0 (9)	2.1 (5)	2.9 (13)	3.4 (136)
น้อยที่สุด/ไม่สนใจ	-	-	-	0.7 (3)	0.3 (1)	0.6 (2)	1.1 (5)	0.6 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	1.0 (3)	0.8 (2)	0.7 (3)	0.6 (23)
ไม่มีความเห็น	0.7 (3)	3.3 (8)	0.6 (1)	1.5 (6)	1.6 (6)	0.9 (3)	0.7 (3)	0.6 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	0.3 (1)	0.8 (2)	2.5 (11)	1.2 (48)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (432)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (369)</b>	<b>100.0 (342)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,032)</b>

ตารางที่ 59 (ต่อ) ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเจริญในการดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ปัจจัย	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
11) วิศวกรก่อสร้างจะโยกย้ายให้แก่ประชาชนมากที่สุด	30.2 (130)	25.4 (62)	18.3 (33)	19.6 (80)	13.6 (50)	13.3 (63)	24.0 (107)	24.5 (38)	22.6 (63)	23.2 (45)	20.5 (61)	18.9 (46)	24.8 (110)	22.0 (888)
มากที่สุด	45.9 (198)	47.1 (115)	48.3 (87)	49.1 (201)	51.1 (188)	54.5 (188)	53.9 (240)	49.8 (77)	56.3 (157)	52.6 (102)	44.3 (132)	50.9 (124)	46.6 (207)	49.9 (2,016)
ปานกลาง	20.9 (90)	22.5 (55)	26.1 (47)	28.7 (109)	31.5 (116)	24.6 (85)	18.2 (81)	21.9 (34)	18.3 (51)	21.1 (41)	33.2 (99)	28.6 (65)	23.0 (102)	24.2 (975)
น้อย	2.1 (9)	1.6 (4)	5.0 (9)	2.0 (8)	1.9 (7)	0.9 (3)	1.3 (6)	3.2 (5)	2.2 (6)	1.5 (3)	1.7 (5)	2.0 (5)	2.0 (9)	2.0 (79)
น้อยที่สุด/ไม่ถึงใจ	-	-	1.1 (2)	1.0 (4)	0.3 (1)	1.2 (4)	1.8 (8)	-	0.4 (1)	0.5 (1)	0.3 (1)	0.4 (1)	0.7 (3)	0.6 (26)
ไม่มีความเห็น	0.9 (4)	3.3 (8)	1.1 (2)	1.7 (7)	1.6 (6)	0.6 (2)	0.7 (3)	0.6 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	-	1.2 (3)	2.9 (13)	1.3 (62)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (431)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (409)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (345)</b>	<b>100.0 (445)</b>	<b>100.0 (155)</b>	<b>100.0 (279)</b>	<b>100.0 (194)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (244)</b>	<b>100.0 (444)</b>	<b>100.0 (4,036)</b>
12) ความสูงในสำนักงานมากที่สุด	48.1 (206)	37.6 (91)	44.9 (79)	40.1 (163)	26.9 (99)	42.3 (145)	49.5 (216)	37.0 (57)	38.5 (107)	49.7 (96)	43.2 (128)	34.4 (83)	41.1 (182)	41.3 (1,652)
มากที่สุด	33.4 (143)	32.6 (79)	31.3 (55)	35.7 (145)	43.8 (161)	39.1 (134)	33.3 (145)	36.5 (56)	39.6 (110)	31.1 (60)	30.1 (89)	44.5 (107)	34.3 (152)	35.8 (1,436)
ปานกลาง	14.5 (62)	24.8 (60)	19.9 (35)	19.2 (78)	25.3 (93)	16.6 (57)	13.5 (59)	22.1 (34)	20.5 (57)	18.1 (31)	21.3 (63)	19.5 (47)	17.8 (79)	18.9 (755)
น้อย	3.3 (14)	1.7 (4)	2.3 (4)	3.0 (12)	1.9 (7)	1.5 (5)	1.8 (8)	3.2 (5)	0.7 (2)	1.6 (3)	4.7 (14)	0.8 (2)	2.3 (10)	2.2 (90)
น้อยที่สุด/ไม่ถึงใจ	0.2 (1)	-	1.1 (2)	1.0 (4)	0.5 (2)	0.3 (1)	1.1 (5)	0.6 (1)	0.4 (1)	0.5 (1)	0.7 (2)	-	1.6 (7)	0.7 (27)
ไม่มีความเห็น	0.5 (2)	3.3 (8)	0.6 (1)	1.0 (4)	1.6 (6)	0.3 (1)	0.7 (3)	0.6 (1)	0.4 (1)	1.0 (2)	-	0.8 (2)	2.9 (13)	1.1 (44)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (428)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (176)</b>	<b>100.0 (406)</b>	<b>100.0 (368)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (436)</b>	<b>100.0 (154)</b>	<b>100.0 (278)</b>	<b>100.0 (193)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (443)</b>	<b>100.0 (4,004)</b>

ตารางที่ 60 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จากคะแนน 1-10 คะแนน) (จำแนกตามสำนักงานศึกษาเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	0.5 (2)	0.7 (1)	2.9 (4)	5.1 (18)	1.2 (4)	1.7 (5)	2.1 (8)	1.2 (1)	3.2 (7)	3.6 (6)	3.1 (8)	-	1.5 (5)	2.1 (69)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	32.4 (135)	37.0 (60)	38.8 (54)	36.8 (130)	43.9 (143)	42.1 (127)	33.6 (130)	47.7 (41)	42.4 (92)	30.1 (60)	51.0 (133)	28.9 (37)	23.8 (80)	37.0 (1,202)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	47.2 (197)	43.1 (69)	33.1 (46)	32.9 (116)	41.7 (136)	32.7 (99)	31.5 (122)	20.8 (18)	32.8 (71)	33.2 (65)	29.5 (77)	39.0 (50)	36 (121)	35.8 (1,166)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	18.0 (75)	17.0 (23)	19.4 (27)	21.0 (74)	10.7 (35)	19.2 (58)	25.3 (96)	23.3 (20)	17.5 (38)	28.3 (47)	13.0 (34)	25.8 (33)	27.1 (91)	20.1 (653)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	1.9 (8)	2.2 (3)	5.8 (8)	4.2 (15)	2.5 (8)	4.3 (13)	7.5 (29)	7.0 (6)	4.1 (9)	4.8 (8)	3.4 (9)	6.3 (8)	11.6 (39)	5.0 (163)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (417)</b>	<b>100.0 (135)</b>	<b>100.0 (139)</b>	<b>100.0 (353)</b>	<b>100.0 (326)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (387)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (217)</b>	<b>100.0 (166)</b>	<b>100.0 (261)</b>	<b>100.0 (128)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (3,253)</b>
คะแนนเฉลี่ย	5.83	5.98	5.80	5.89	6.19	5.87	5.49	5.87	6.02	5.58	6.24	5.27	5.01	5.77
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.53	1.58	1.87	1.91	1.51	1.86	1.97	1.98	1.80	1.85	1.75	1.73	1.99	1.83



### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีสำรวจ

จากการที่สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำการสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ตั้งแต่ พ.ศ.2546 เป็นต้นมา เมื่อนำผลสำรวจที่ได้ในแต่ละปีมาเปรียบเทียบ ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 61 ระดับความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบันของตัวอย่าง (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2550
พอใจ	-	-	58.9	69.9	72.1
ไม่พอใจ	-	-	14.6	11.9	10.6
ไม่แน่ใจ	-	-	18.5	10.7	10.1
ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น	-	-	8.0	7.3	7.2

หมายเหตุ พ.ศ. 2546 และ พ.ศ.2547 ไม่ได้ทำการสำรวจ

ตารางที่ 62 ระดับความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2550
ผลต่อประชาชน	7.46	-	7.54	7.52	7.67
ผลต่อผู้ให้บริการ	4.96	-	5.42	5.58	5.56
คะแนนในภาพรวม	6.15	-	6.14	6.28	6.50

หมายเหตุ พ.ศ. 2547 ไม่ได้ทำการสำรวจ

ตารางที่ 63 ระดับความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2550
	-	-	-	5.54	5.77

หมายเหตุ พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2548 ไม่ได้ทำการสำรวจ

ตารางที่ 64 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อประชาชน) เปรียบเทียบระหว่าง

พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อประชาชน	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ						
พ.ศ.2549	7.63 คะแนน	7.47 คะแนน	7.72 คะแนน	7.20 คะแนน	7.29 คะแนน	7.52 คะแนน
พ.ศ.2550	7.69 คะแนน	7.60 คะแนน	7.86 คะแนน	7.70 คะแนน	7.30 คะแนน	7.67 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)						
พ.ศ.2549	1.80	1.83	1.75	1.87	1.90	1.82
พ.ศ.2550	1.62	1.54	1.70	1.65	1.83	1.67

\*\*\* ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ด้านผลต่อประชาชน) ระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ภาคเหนือ	Mean Difference = 0.06	t = 0.738	Sig = 0.461
ภาคกลาง	Mean Difference = 0.13	t = 1.899	Sig = 0.058
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	Mean Difference = 0.14	t = 2.059	Sig = 0.040
ภาคใต้	Mean Difference = 0.51	t = 5.057	Sig = 0.000
กรุงเทพมหานคร	Mean Difference = 0.01	t = 0.104	Sig = 0.917
ภาพรวม	Mean Difference = 0.15	t = - 41.58	Sig = 0.000

ตารางที่ 65 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างพลังกับสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อผู้ให้บริการ) เปรียบเทียบระหว่าง

พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจต่อการสร้างพลังกับสุขภาพถ้วนหน้าต่อผู้ให้บริการ	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550
	5.48 คะแนน 5.95 คะแนน	5.50 คะแนน 5.80 คะแนน	5.87 คะแนน 6.11 คะแนน	5.45 คะแนน 5.92 คะแนน	5.37 คะแนน 5.15 คะแนน	5.58 คะแนน 5.86 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550
	2.08 1.90	1.99 1.92	2.06 2.03	2.10 1.84	2.13 2.04	2.07 1.97

\*\*\* ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสร้างพลังกับสุขภาพถ้วนหน้า (ด้านผลต่อผู้ให้บริการ) ระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ภาคเหนือ	Mean Difference = 0.47	t = 5.147	Sig = 0.000
ภาคกลาง	Mean Difference = 0.13	t = 3.823	Sig = 0.000
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	Mean Difference = 0.24	t = 2.838	Sig = 0.005
ภาคใต้	Mean Difference = 0.47	t = 4.186	Sig = 0.000
กรุงเทพมหานคร	Mean Difference = -0.22	t = - 1.558	Sig = 0.119
ภาพรวม	Mean Difference = 0.28	t = 6.619	Sig = 0.000

ตารางที่ 66 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลได้ในภาพรวม) เปรียบเทียบระหว่าง

พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวม	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	6.19 คะแนน 6.41 คะแนน	6.52 คะแนน 6.81 คะแนน	6.05 คะแนน 6.48 คะแนน	6.12 คะแนน 5.93 คะแนน	6.28 คะแนน 6.50 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	1.79 1.77	1.85 1.75	1.91 1.77	1.91 1.97	1.84 1.83

\*\*\* ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ด้านผลได้ในภาพรวม) ระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ภาคเหนือ	Mean Difference = 0.24	t = 2.966	Sig = 0.003
ภาคกลาง	Mean Difference = 0.22	t = 3.000	Sig = 0.003
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	Mean Difference = 0.29	t = 3.879	Sig = 0.000
ภาคใต้	Mean Difference = 0.43	t = 4.028	Sig = 0.000
กรุงเทพมหานคร	Mean Difference = -0.19	t = - 1.499	Sig = 0.134
ภาพรวม	Mean Difference = 0.22	t = 5.702	Sig = 0.000

ตารางที่ 67 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

จำแนกตามภาค

ความพึงพอใจต่อตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม	ภาคเหนือ	ภาคกลาง	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ภาคใต้	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	5.45 คะแนน 5.85 คะแนน	5.67 คะแนน 5.98 คะแนน	5.65 คะแนน 5.68 คะแนน	5.45 คะแนน 5.92 คะแนน	5.23 คะแนน 5.01 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	พ.ศ.2549 พ.ศ.2550	1.33 1.61	1.85 1.77	1.91 1.91	1.91 1.80	1.96 1.89

\*\*\* ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม ระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ภาคเหนือ	Mean Difference = 0.40	t = 4.644	Sig = 0.000
ภาคกลาง	Mean Difference = 0.32	t = 4.162	Sig = 0.000
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	Mean Difference = 0.03	t = 0.306	Sig = 0.760
ภาคใต้	Mean Difference = 0.48	t = 4.063	Sig = 0.000
กรุงเทพมหานคร	Mean Difference = -0.22	t = - 1.537	Sig = 0.125
ภาพรวม	Mean Difference = 0.22	t = 5.291	Sig = 0.000

ตารางที่ 68 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อประชาชน) เปรียบเทียบระหว่าง  
พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลต่อประชาชน	เชิงเพิ่ม	พึงพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่รู้	รวม	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	7.63	7.69	7.53	7.74	7.19	7.56	7.94	7.36	7.67	7.53	7.22	7.19	7.29	7.30	7.30	7.30
พ.ศ.2550	7.74	7.75	7.48	7.79	7.38	7.59	7.75	8.00	7.87	7.98	7.67	7.75	7.30	7.30	7.30	7.30
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	1.86	1.70	1.76	1.78	1.81	1.86	1.67	1.86	1.79	1.70	1.91	1.86	1.90	1.90	1.90	1.90
พ.ศ.2550	1.57	1.67	1.65	1.61	1.41	1.55	1.78	1.77	1.60	1.57	1.56	1.75	1.93	1.93	1.93	1.93

ตารางที่ 69 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลต่อผู้ใช้บริการ) เปรียบเทียบระหว่าง  
พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลต่อผู้ใช้บริการ	เชิงเพิ่ม	พึงพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่รู้	รวม	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	5.31	5.09	5.68	5.65	5.39	5.50	5.74	6.03	5.77	6.30	5.24	5.53	5.37	5.37	5.37	5.37
พ.ศ.2550	5.78	6.26	5.94	5.71	5.90	5.81	5.97	6.26	6.32	5.98	5.95	5.89	5.15	5.15	5.15	5.15
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	2.10	2.03	2.08	2.14	1.93	1.93	2.11	1.76	2.05	2.03	2.06	2.11	2.13	2.13	2.13	2.13
พ.ศ.2550	1.91	1.81	1.93	2.08	1.68	1.97	1.97	2.18	2.11	1.91	1.90	1.78	2.04	2.04	2.04	2.04

ตารางที่ 70 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (ด้านผลเงินภาพรวม) เปรียบเทียบระหว่าง พ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550 จำแนกตามสำนักงานเขตดังนี้

ความพึงพอใจต่อการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผลเงินภาพรวม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	6.14 คะแนน	6.46 คะแนน	6.46 คะแนน	6.47 คะแนน	5.99 คะแนน	6.20 คะแนน	6.55 คะแนน	6.42 คะแนน	6.44 คะแนน	6.71 คะแนน	5.91 คะแนน	6.10 คะแนน	6.12 คะแนน
พ.ศ.2550	6.46 คะแนน	6.77 คะแนน	6.34 คะแนน	6.44 คะแนน	6.35 คะแนน	6.45 คะแนน	6.71 คะแนน	6.93 คะแนน	6.89 คะแนน	6.89 คะแนน	6.64 คะแนน	6.28 คะแนน	5.93 คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	1.86	1.69	1.70	1.85	1.88	1.79	1.78	1.70	1.83	1.74	1.82	1.94	1.91
พ.ศ.2550	1.78	1.86	1.83	1.98	1.50	1.71	1.87	1.99	1.90	1.74	1.72	1.82	1.97

ตารางที่ 71 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อตอบแบบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550  
จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่

ความพึงพอใจต่อตอบแบบแทนที่ได้รับ จากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุตรดิตถ์	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม
คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ พ.ศ.2549	5.34	5.64	5.53	5.62	5.61	5.75	5.55	5.14	5.67	6.08	5.23	5.52	5.23
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน
พ.ศ.2550	5.83	5.98	5.80	5.69	6.19	5.87	5.49	5.87	6.02	5.68	6.24	5.27	5.01
	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) พ.ศ.2549	1.95	1.88	1.93	1.91	1.73	1.92	1.89	1.78	1.90	1.98	1.88	1.92	1.96
พ.ศ.2550	1.53	1.58	1.87	1.91	1.51	1.86	1.97	1.98	1.80	1.85	1.75	1.73	1.99

ตารางที่ 72 ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในเบ็ดจุ่มเงินของตัวอย่าง เปรียบเทียบระหว่างพ.ศ. 2549 กับ พ.ศ.2550

ระดับความพึงพอใจ	พ.ศ.2549	พ.ศ.2550
พอใจ	69.9	72.1
ไม่พอใจ	11.9	10.6
ไม่แน่ใจ	10.7	10.1
ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น	7.3	7.2

Chi-Square = 6.235 df = 3 Sig = 0.101



ກາດພນວກ



## แบบสอบถามความคิดเห็นของ “ประชาชน” ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กำลังสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2550 เกี่ยวกับนโยบาย และใช้ในการปรับปรุงระบบการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

**หมายเหตุ** ผู้ตอบจะต้องมีอายุ 15 ปีขึ้นไป และ “มีสิทธิใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในจังหวัดที่ท่านทำการสำรวจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ดูบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ตอบประกอบการสัมภาษณ์)

1.1 หน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัว ของท่านชื่อหน่วยบริการ (สถานพยาบาล) ..... จัดอยู่ในประเภทใด

[ ] 1 สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล / ศูนย์บริการสาธารณสุขของ กทม. / ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน

[ ] 2 โรงพยาบาลชุมชน [ ] 3 โรงพยาบาลทั่วไป

[ ] 4 โรงพยาบาลศูนย์

[ ] 5 โรงพยาบาลเอกชน [ ] 6 โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัด  
กระทรวงสาธารณสุข

[ ] 7 คลินิกชุมชนอบอุ่น [ ] 8 อื่น ๆ (ระบุ).....

1.2 หน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของท่าน ชื่อหน่วยบริการ (สถานพยาบาล) ..... จัดอยู่ในประเภทใด

[ ] 1 โรงพยาบาลชุมชน [ ] 2 โรงพยาบาลทั่วไป

- [ ] 3 โรงพยาบาลศูนย์ [ ] 5 โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัด  
 [ ] 4 โรงพยาบาลเอกชน กระทรวงสาธารณสุข  
 [ ] 6 อื่น ๆ (ระบุ).....

## ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

- 2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่า ตั้งแต่ 31 ตุลาคม 2549 เป็นต้นมา การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต้องจ่ายเงินค่าธรรมเนียมนิยม 30 บาท
- [ ] 1 ทราบ [ ] 2 ไม่ทราบ
- 2.2 ท่านคิดว่า การรับบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ยังคงได้บริการเหมือนเดิมหรือไม่
- [ ] 1 เหมือนเดิม [ ] 2 ไม่แน่ใจ  
 [ ] 3 ไม่ทราบ
- 2.3 ท่านคิดว่า การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อรับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาล จะต้องไปที่หน่วยบริการใดก่อน
- [ ] 1 หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 1  
 [ ] 2 หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรฯ ลำดับที่ 2  
 [ ] 3 หน่วยบริการ ที่ระบุในบัตรฯ ลำดับใดก่อนก็ได้  
 [ ] 4 ที่หน่วยบริการใดก็ได้  
 [ ] 5 ไม่ทราบ  
 [ ] 6 อื่นๆ ระบุ.....
- 2.4 ท่านคิดว่า ท่านสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้หรือไม่
- [ ] 1 ได้ [ ] 2 ไม่ได้ (ข้ามไปตอบ ข้อ 2.6) [ ] 3 ไม่ทราบ (ข้ามไปตอบ ข้อ 2.6)
- 2.5 การขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถเปลี่ยนได้ปีละกี่ครั้ง
- [ ] 1 ไม่จำกัดจำนวนครั้ง [ ] 2 1 ครั้ง/ปี [ ] 3 2 ครั้ง/ปี  
 [ ] 4 อื่น ๆ ระบุ.....

2.6 ท่านคิดว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถรับบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินต่อไปนี้ได้หรือไม่

บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตร ฯ			
2) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669			
3) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถเรียกรถพยาบาลรับ - ส่ง เพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย			

2.7 ท่านคิดว่า การบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคใดบ้างที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

การบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) การตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะ เป็นต้น			
2) การรับวัคซีนบาดทะยัก คอตีบ ไอกรน หัด ในเด็กเล็ก			
3) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ถุงยางอนามัย ทำหมัน			
4) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์			
5) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด			
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก			

2.8 ท่านคิดว่า สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารับบริการเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากและฟันอย่างไรบ้าง

การบริการสุขภาพช่องปากและฟัน	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) การตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริมในเด็ก			
2) การอุดฟัน			
3) การขูดหินปูน			
4) การถอนฟัน			
5) การทำฟันปลอมฐานพลาสติก ในกลุ่มผู้สูงอายุ			

2.9 ท่านคิดว่า สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารับบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูงต่อไปนี้ได้หรือไม่

การบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) ผ่าตัดหัวใจ			
2) ผ่าตัดตาต้อกระจก			
3) ผ่าตัดสมอง			
4) ยาต้านไวรัสเอดส์			
5) มะเร็ง			
6) การล้างไต			

2.10 ท่านคิดว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถ้าได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ หรือไม่

[ ] 1 ได้ [ ] 2 ไม่ได้ [ ] 3 ไม่ทราบ

2.11 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูล หรือต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1) สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1330

[ ] 1 ทราบ [ ] 2 ไม่ทราบ

2) สามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์ สายด่วน โทร. 1111

[ ] 1 ทราบ [ ] 2 ไม่ทราบ

2.12 หากท่านมีปัญหาการใช้บริการ จากสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ท่านคิดจะร้องเรียนหรือไม่

[ ] 1 ไม่คิดจะร้องเรียน เพราะ.....

[ ] 2 คิดจะร้องเรียน เพราะ.....

[ ] 3 ไม่แน่ใจ

2.13 ท่านเคยร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ จากสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือไม่

- 1 ไม่เคยร้องเรียน
- 2 เคย โดยร้องเรียนผ่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  - สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
  - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขา เขตพื้นที่
  - ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน
  - เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการ (สถานพยาบาล)
  - อสม.
  - ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน
  - สายด่วน หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 1330
  - สายด่วนของรัฐบาล 1111
  - อินเทอร์เน็ต
  - อื่นๆ (ระบุ).....

### ส่วนที่ 3 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่สถานพยาบาลหรือไม่

- 1 ได้ใช้
- 2 ไม่ได้ใช้

3.2 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านเคยไปใช้บริการที่สถานพยาบาล โดยไม่ได้ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่

- 1 เคย
- 2 ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 3.4)

3.3 ครั้งที่ไปใช้บริการที่สถานพยาบาล โดยไม่ได้ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพราะอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เกรงว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี
- กลัวได้รับการบริการไม่ดี
- ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้/ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ
- ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่
- มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน
- เดินทางไปไม่สะดวก
- โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ
- รอคิวนาน
- ไปใช้สถานพยาบาลที่สะดวกกว่า
- เหตุผลอื่นๆ (ระบุ) .....

3.4 ตอบเฉพาะท่านที่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (หากไม่เคยใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบปีที่ผ่านมา ให้ข้ามไปตอบข้อ 3.5)

3.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาล ที่ท่านใช้สิทธิรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก หรือผู้ป่วยใน

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น
1) คุณภาพการบริการของบุคลากร					
1.1) แพทย์					
1.2) พยาบาล					
1.3) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ					
2) คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์					
2.1) ยา					
2.2) เครื่องมือ /อุปกรณ์ทางการแพทย์					
3) ความสะดวกในการใช้บริการที่สถานพยาบาล					
4) การกำหนดคิวนัดหมายให้มารับบริการที่สถานพยาบาล					
5) ความสะดวกในการเดินทางจากบ้านมาสถานพยาบาล					
6) ผลการรักษา					

3.4.2 ในการใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด ท่านใช้เวลารอรับการตรวจ (หลังจากการยื่นบัตรจนกระทั่งได้รับการตรวจ) ..... ชม ..... นาที  
ท่านใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าล่าสุดที่ไหน  
(ระบุชื่อสถานพยาบาล).....

3.4.3 ในการใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด แพทย์หรือผู้ตรวจรักษา  
รับฟังสิ่งที่ท่านอยากบอกเล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) อย่างเพียงพอหรือไม่  
[ ] 1 เพียงพอ [ ] 2 ไม่เพียงพอ

3.4.4 ในการใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด แพทย์หรือผู้ตรวจรักษา  
ใช้เวลาอธิบายหรือให้ข้อมูลสุขภาพแก่ท่านให้เข้าใจได้อย่างชัดเจนได้หรือไม่  
[ ] 1 ชัดเจน [ ] 2 ไม่ชัดเจน

- 3.5 ถ้าหากครั้งต่อไปท่านมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่สถานพยาบาลตามสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่
- [ ] 1 ตั้งใจจะใช้ เพราะ.....
- [ ] 2 ไม่ใช้ เพราะ.....
- 3.6 การได้รับการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ในรอบปีที่ผ่านมา
- 3.6.1 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของท่านหรือไม่
- [ ] 1 เคยมี จำนวน.....ครั้ง [ ] 2 ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 3.6.3)
- [ ] 3 ไม่แน่ใจ
- 3.6.2 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือให้บริการที่ชุมชนหรือไม่
- [ ] 1 เคยมี จำนวน.....ครั้ง [ ] 2 ไม่เคย
- [ ] 3 ไม่แน่ใจ
- 3.6.3 ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้รับการชักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคและความเจ็บป่วย ในเรื่องโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง นอกสถานพยาบาล หรือไม่
- [ ] 1 เคยมี [ ] 2 ไม่เคย
- 3.7 สิ่งที่ท่านอยากได้จากการมารับบริการสาธารณสุขที่สำคัญที่สุดคือ (ตอบข้อเดียว)
- [ ] 1 มารยาทการพูดจา [ ] 2 ความสะอาดรวดเร็ว
- [ ] 3 ผลการรักษา [ ] 4 การเอาใจใส่ด้วยความจริงใจ
- [ ] 5 อื่นๆ (ระบุ).....
- 3.8 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับข่าวที่มีการฟ้องร้องของผู้ป่วยได้รับอันตราย หรือได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] เห็นใจผู้ป่วย [ ] เห็นใจแพทย์
- [ ] เป็นเหตุสุดวิสัย [ ] สมควรฟ้องร้อง
- [ ] อื่นๆ (ระบุ).....



#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.1 ความพึงพอใจต่อ การใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวม

ถ้ามีคะแนน 1-10 คะแนนท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากี่คะแนน (ระบุตัวเลข)

คะแนนความพึงพอใจ ..... คะแนน

(9-10 = พึงพอใจมาก , 7-8 = พึงพอใจ , 5-6 = เฉย ๆ , 3-4 = ไม่พึงพอใจ , 1-2 = ไม่พึงพอใจมาก )

4.2 ท่านคิดว่าระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีข้อที่ต้องปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ

อันดับแรก .....

อันดับสอง.....

อันดับสาม.....

#### ส่วนที่ 5 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1 เพศ [ ] 1 ชาย [ ] 2 หญิง

5.2 อายุ ..... ปี

5.3 สถานภาพสมรส [ ] 1 โสด [ ] 2 แต่งงาน [ ] 3 หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่  
[ ] 4 สมณเพศ

5.4 ระดับการศึกษาสูงสุด [ ] 1 ไม่ได้เรียน [ ] 2 ประถม

[ ] 3 มัธยมศึกษาตอนต้น [ ] 4 ม.ปลาย/เทียบเท่า

[ ] 5 ปวส./อนุปริญญา [ ] 6 ปริญญาตรี/เทียบเท่า

[ ] 7 สูงกว่าปริญญาตรี

5.5 อาชีพ [ ] 1 เกษตรกรรม/ประมง /ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป

[ ] 2 ค้าขาย /ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว

[ ] 3 พนักงานบริษัท/โรงงาน [ ] 4 พ่อบ้าน, แม่บ้าน

[ ] 5 นักเรียน, นักศึกษา [ ] 6 ว่างาน

[ ] 7 อื่นๆ (ระบุ).....

5.6 รายได้ส่วนตัว(เฉลี่ยต่อเดือน) จำนวน.....บาท/เดือน [ ] ไม่มีรายได้

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

อยู่ใน [ ] 1 ในเขตเทศบาล [ ] 2 นอกเขตเทศบาล

[ ] 3 กรุงเทพมหานคร

5.8 ท่านมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ อีกหรือไม่

1) ประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต [ ] 1 มี [ ] 2 ไม่มี

2) อื่นๆ [ ] 1 มี [ ] 2 ไม่มี

.....

**ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม**



## แบบสอบถามความคิดเห็นของ “บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข” ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2550

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ กำลังสำรวจความคิดเห็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ประจำปี 2550 เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ประกอบการปรับปรุงนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อไป จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

**หมายเหตุ** ผู้ตอบจะต้องเป็น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

#### 1.1 ผู้ตอบคือ

- 1 แพทย์       2 ทันตแพทย์       3 เภสัชกร       4 พยาบาล  
 5 เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

#### 1.2 สถานที่ปฏิบัติงาน (กรณีทีปฏิบัติงานหลายแห่งให้ใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลัก)

ระบุชื่อ.....สังกัดใด

- 1 สถานีอนามัย (สอ.)/ศูนย์บริการสาธารณสุข  
 2 คลินิกชุมชนอบอุ่น (กทม.)  
 3 โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คือ  
( ) รพศ.      ( ) รพท.      ( ) รพช./รพร.  
 4 สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (นอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (สป.) คือ  
( ) กรมอนามัย      ( ) กรมการแพทย์      ( ) กรมสุขภาพจิต  
( ) กรมควบคุมโรค      ( ) อื่นๆ.ระบุ.....  
 5 โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร (กทม.)  
 6 โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย  
 7 โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม

[ ] 8 โรงพยาบาลรัฐสังกัดหน่วยงานอื่นคือ  
( ) รพ. ตำรวจ ( ) รพ. ของกรมราชทัณฑ์ ( ) สภากาชาดไทย  
( ) อื่น ๆ (ระบุ) .....

[ ] 9 โรงพยาบาลเอกชน

[ ] 10 อื่น ๆ ระบุ.....

1.3 หน่วยงานหลัก ที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน (ตอบเพียงข้อเดียว)

[ ] 1 หน่วยปฐมภูมินอก รพ./สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/คลินิกชุมชนอบอุ่น

[ ] 2 หน่วยปฐมภูมิใน รพ. [ ] 3 แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน

[ ] 4 หอผู้ป่วยใน [ ] 5 แผนกบริการทันตกรรม

[ ] 6 แผนกเภสัชกรรม [ ] 7 หน่วยอื่น (ระบุ)

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลทางประชากร

2.1 เพศ [ ] 1 ชาย [ ] 2 หญิง

2.2 อายุ .....ปี

2.3 สถานภาพ [ ] 1 โสด [ ] 2 สมรส [ ] 3 ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่

2.4 ประสบการณ์ทำงาน ..... ปี

2.5 ภูมิลำเนาเดิม จังหวัด .....

2.6 ที่ตั้งของสถานพยาบาลที่ท่านทำงานอยู่ในอำเภอ ..... จังหวัด .....

### ส่วนที่ 3 การรับรู้ข้อมูล และการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3.1 ท่านคิดว่า การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้เพียงพอหรือไม่

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ
1) การขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า		
2) สิทธิและประโยชน์จากบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า		
3) ขั้นตอนการรับบริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า		
4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์โทร. 1330		

3.2 ท่านคิดว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารับบริการสาธารณสุขต่อไปนี้ได้หรือไม่

บริการสาธารณสุข ; สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ได้	ไม่ได้
1) การตรวจสอบสุขภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดตามวัย เช่น การชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง การวัดความดันโลหิต การตรวจปัสสาวะ เป็นต้น		
2) การรับวัคซีนบาดทะยัก คอตีบ ไอกรน ทัด ในเด็กเล็ก		
3) การวางแผนครอบครัว เช่น การรับยาคุมกำเนิด ฉีดยาคุมกำเนิด ฝังยาอนามัย ทำหมัน		
4) การตรวจและดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพหญิงตั้งครรภ์		
5) การดูแลสุขภาพแม่หลังคลอด		
6) การตรวจมะเร็งปากมดลูก		
7) การตรวจสุขภาพช่องปากและรับฟลูออไรด์เสริมในเด็ก		
8) การทำฟันปลอมฐานพลาสติก ในกลุ่มผู้สูงอายุ		
9) ผ่าตัดหัวใจ		
10) ผ่าตัดตาต่อกระจก		
11) ผ่าตัดสมอง		
12) ยาต้านไวรัสเอดส์		
13) บำบัดรักษามะเร็ง		
14) การล้างไต		

3.3 ท่านคิดว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถรับบริการทางการแพทย์ฉุกเฉินอย่างไรบ้าง

บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน	ได้	ไม่แน่ใจ	ไม่ได้
1) ผู้ถือบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตร ฯ ในกรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินได้			
2) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือเรียกรถพยาบาลทางโทรศัพท์สายด่วน โทร. 1669			
3) เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉิน หรือเกิดอุบัติเหตุ ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถเรียกรถพยาบาลรับ - ส่งเพื่อรับการรักษา ณ หน่วยบริการที่ร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย			

3.4 ท่านทราบหรือไม่ว่า โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ให้บริการข้อมูล คลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

[ ] 1 ทราบ                      [ ] 2 ไม่ทราบ

3.5 ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากเอกสารหรือรายการของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่ และมีประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

เอกสาร / รายการ	การรับรู้		ประโยชน์ที่ท่านได้รับ (เฉพาะที่รับรู้)				
	เคย	ไม่เคย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ							
2) จดหมายข่าว "ก้าวใหม่"							
3) จดหมายข่าว "สปสช.สาร"							
4) เอกสาร "เจาะประเด็นหลักประกันสุขภาพ"							
5) วารสาร "โรงพยาบาลชุมชน"							
6) วารสาร "หมออนามัย"							
7) นิตยสาร "หมอชาวบ้าน"							
8) นิตยสาร "คลินิก"							
9) นิตยสาร "มติชนสุดสัปดาห์"							
10) ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์							
11) ข่าวสารจากวิทยุ							
12) ข่าวสารจากโทรทัศน์							
13) อินเทอร์เน็ต <a href="http://www.nhso.go.th">www.nhso.go.th</a>							
14) โทรศัพท์สายด่วน สปสช.โทร.1330							
15) อื่น ๆ ระบุ.....							

3.6 สำหรับท่านที่เคยใช้บริการ **www.nhso.go.th** มีความพึงพอใจต่อบริการเว็บไซต์อย่างไร (คนที่ไม่เคยใช้ให้ข้ามไปตอบข้อ 3.7)

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ					สิ่งที่ควรปรับปรุง
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	
1) ความเร็วในการเข้า website						
2) ความรวดเร็วในการ download ข้อมูล						
3) ความหลากหลายของข้อมูล /ข่าวสาร						
4) ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูล						
5) ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลข่าวสาร (up-date)						
6) ความสามารถในการตรวจสอบสิทธิประชาชนได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ						

3.7 ท่านคิดว่า การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นอย่างไร

- [ ] 1 เพียงพอ      [ ] 2 ไม่เพียงพอ      [ ] 3 โฆษณาเกินจริง  
 [ ] 4 ไม่ทราบ      [ ] 5 อื่น ๆ ระบุ.....

3.8 ท่านทราบหรือไม่ว่า ท่านสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจากการให้บริการผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีต้องรอพิสูจน์ผิดถูกและ ไม่เป็นการตัดสินคดีที่จะพึงได้รับตามกฎหมาย ระเบียบหรือกฎหมายอื่น

- [ ] 1 ทราบ      [ ] 2 ไม่ทราบ      [ ] 3 ไม่แน่ใจ

3.9 ความรู้ หรือข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ท่านต้องการทราบเพิ่มเติม

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



#### ส่วนที่ 4 สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.1 ท่านทราบหรือไม่ว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีการตั้ง ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center) เพื่อให้บริการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนแก่ผู้ให้บริการ

[ ] 1 ทราบ [ ] 2 ไม่ทราบ (ข้ามไปข้อ 4.2)

4.1.1 ท่านเคยใช้บริการจาก ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center) หรือไม่

[ ] 1 เคยใช้ [ ] 2 ไม่เคยใช้ (ข้ามไปตอบข้อ 4.2)

4.1.2 ท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์บริการผู้ให้บริการ (Provider Center) หรือไม่

[ ] 1 พอใจ [ ] 2 ไม่พอใจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง .....

4.2 ท่านคิดว่าคุณภาพด้านการบริการ ที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท อยู่ในระดับใด

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้					ไม่มีความเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	
1) ประกันสุขภาพถ้วนหน้า						
2) ประกันสังคม						
3)ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
4) จ่ายเงินเอง						

4.3 ท่านคิดว่าคุณภาพด้านยา เช่น การเลือกชนิดยา ปริมาณยา ที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท อยู่ในระดับใด

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้					ไม่มีความเห็น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	
1) ประกันสุขภาพถ้วนหน้า						
2) ประกันสังคม						
3)ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
4) จ่ายเงินเอง						

4.4 ท่านคิดว่าคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานท่านให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีสิ่งใดที่ควรปรับปรุงบ้าง

ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้		
	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่ความคิดเห็น
1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์			
2) การตรวจร่างกาย			
3) การส่งตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น			
4) การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน			
5) การใช้ยา			
6) การส่งต่อผู้ป่วย			
7) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ			
8) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ			
9) การดูแลต่อเนืองที่บ้าน			
10) การให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ			

4.5 ท่านประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเรื่องใด

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

4.6 การร้องเรียนของผู้ป่วยต่อการให้บริการของหน่วยงานท่าน เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร

- [ ] 1 พอๆ กับปีที่ผ่านมา
- [ ] 2 มากขึ้น ท่านคิดว่าเกิดจากอะไร. ....
- [ ] 3 น้อยลง ท่านคิดว่าจากสาเหตุใด. ....
- [ ] 4 ไม่มีการร้องเรียนเลย
- [ ] 5 ไม่มีความเห็น

4.7 สิ่งที่ต้องการปรับปรุงเร่งด่วน 3 อันดับแรกของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ดำเนินการ คือ

1).....

2).....

3).....

4.8 ความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวม ถ้ามีคะแนน 1 ถึง 10 คะแนน ท่านจะให้คะแนนเท่าใด

1) ผลต่อประชาชน ..... คะแนน

2) ผลต่อผู้ให้บริการ (บุคลากรแพทย์ พยาบาล ฯลฯ) ..... คะแนน

3) คะแนนในภาพรวมต่อโครงการ 30 บาท ..... คะแนน

(ระดับคะแนน 9-10 = พึงพอใจมาก, 7-8 = พึงพอใจ, 5-6 = เฉย ๆ, 3-4 = ไม่พึงพอใจ, 1-2 = ไม่พึงพอใจมาก )

4.9 ท่านมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพปัจจุบันหรือไม่

[ ] 1 พอใจ [ ] 2 ไม่พอใจ [ ] 3 ไม่แน่ใจ

[ ] 4 ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น

4.10 ท่านคิดว่าปัจจัยใดมีผลมากที่สุด 3 อันดับแรก ที่ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน (โปรดจัดอันดับโดยใส่หมายเลข 1, 2, 3)

[ ] 1 มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ

[ ] 2 มีเพื่อนร่วมงานที่ดี

[ ] 3 หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม

[ ] 4 มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน

[ ] 5 ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน

[ ] 6 หน่วยงานมีเป้าหมายบริการที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี

[ ] 7 มีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน

[ ] 8 การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ

[ ] 9 มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน

[ ] 10 ปัจจัยทางครอบครัว

[ ] 11 ความร่วมมือจากชุมชน

[ ] 12 อื่นๆ .....

4.11 ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุหลัก 3 อันดับแรกที่จะทำให้ ท่านแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งเป็นบุคคลที่ท่านรู้จัก ลาออกหรือ คิดที่จะลาออกจากราชการ (โปรดจัดอันดับโดยใส่หมายเลข 1, 2, 3)

- 1 ภาระงาน
- 2 การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ
- 3 ภาระทางครอบครัว
- 4 รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ
- 5 ผลจากการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 6 ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล
- 7 ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน
- 8 มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า
- 9 อื่นๆ .....

4.12 ประเด็นต่อไปนี้สร้างความกังวลใจให้ท่านเพียงใดในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในปัจจุบัน

ประเด็น/หัวข้อที่กังวล	ระดับความกังวลใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่กังวล	ไม่เห็น
1) ข้อจำกัดของงบประมาณ						
2) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ						
3) ความขาดแคลนอัตรากำลัง						
4) ระบบข้อมูลข่าวสารและระบบรายงานผล						
5) การเรียกร้อง (ต้องการ) ของผู้ป่วย						
6) การร้องเรียน (หรือกล่าวโทษ) จากผู้ป่วย						
7) ปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น						
8) โอกาสที่จะถูกลดขนาดของหน่วยงาน						
9) การถูกประเมินอย่างเข้มงวดมากขึ้น						
10) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
11) การไม่ได้รับการสนับสนุนจากชุมชน						
12) อื่นๆ .....						

4.13 ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญ มากน้อยเพียงใดต่อการจูงใจในการทำงานของท่านในระบบ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็น/หัวข้อที่สร้างแรงจูงใจ	เป็นสิ่งสำคัญเพียงใด					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ ไม่กังวล	ไม่มี ความเห็น
1) งบประมาณที่ได้รับเพื่อดำเนินโครงการ						
2) ความมั่นคง/ความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน						
3) นโยบายด้านเงินเดือนที่สอดคล้องกับความต้องการของท่าน						
4) ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ						
5) การเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน						
6) สิ่งแวดล้อม (สังคม/ความเป็นอยู่) ในการทำงาน						
7) ความคล่องตัวในการทำงาน/ระเบียบการปฏิบัติ						
8) โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง						
9) สัมพันธภาพของผู้ป่วยกับผู้ให้บริการ						
10) ความร่วมมือกับหน่วยบริการข้างเคียง/เครือข่าย						
11) โอกาสที่จะสร้างประโยชน์ให้แก่ประชาชน						
12) ความสุขในการทำงาน						
13) อื่นๆ .....						

4.14 ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ได้รับจากรัฐหรือจากต้นสังกัดในภาพรวม ถ้ามีคะแนน 1  
ถึง 10 คะแนน ท่านจะให้กี่คะแนน

คะแนนในภาพรวมต่อคำตอบแทน..... คะแนน

(ระดับคะแนน 9-10 = พึงพอใจมาก, 7-8 = พึงพอใจ, 5-6 = เฉย ๆ, 3-4 = ไม่พึงพอใจ,  
1-2 = ไม่พึงพอใจมาก)

**\*\*\* ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\***

