

ความคิดเห็นของประชาชน  
และผู้ให้บริการ  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2551

## คำนำ

### ความสำคัญ :

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

โดย : สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ  
...(อ่านไม่ออก) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

พิมพ์ครั้งที่ 1 .....

จำนวน .....เล่ม

จัดพิมพ์โดย บจก...(รอสำนักพิมพ์...)

ISBN

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีเป้าหมายในการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพ ที่ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความมั่นใจเมื่อยามเจ็บป่วย ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และผู้ให้บริการมีความสุข

ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2551 สำนักงานหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) และศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (Academic Network for Community Happiness Observation and Research - ANCHOR) (ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ร่วมกันดำเนินการสำรวจการรับรู้ และความคิดเห็นของผู้รับบริการสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานในระยะต่อไป

เอกสารฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจเพื่อให้ทุกท่านได้ใช้ประโยชน์

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

พฤศจิกายน 2551

# สารบัญ

## คำนำ

<b>ภาคที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน</b>	<b>1</b>
<b>ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551</b>	
บทคัดย่อ	2
บทนำ	6
ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน	15
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	
ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ	24
<b>ภาคที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ</b>	<b>99</b>
<b>ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551</b>	
บทคัดย่อ	100
บทนำ	103
ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน	112
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	
ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ	121
<b>ภาคผนวก</b>	<b>219</b>
แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน	220
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน	232
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	

# สารบัญตาราง

ภาคที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551

ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม 24

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1	ค่าร้อยละของเพศตัวอย่าง	24
ตารางที่ 2	ค่าร้อยละของอายุตัวอย่าง	24
ตารางที่ 3	ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสตัวอย่าง	25
ตารางที่ 4	ค่าร้อยละของระดับการศึกษาตัวอย่าง	25
ตารางที่ 5	ค่าร้อยละของอาชีพตัวอย่าง	26
ตารางที่ 6	ค่าร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ของตัวอย่าง	26
ตารางที่ 7	ค่าร้อยละของที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง	27
ตารางที่ 8	ค่าร้อยละของพื้นที่พักอาศัยในปัจจุบัน ของตัวอย่าง	27
ตารางที่ 9	ค่าร้อยละของสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	27

## ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของตัวอย่าง

ตารางที่ 10	ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำ ครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า หรือหน่วยบริการปฐมภูมิ ประจำครอบครัวของตัวอย่าง	28
-------------	---	----

ตารางที่ 11	ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำ ครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุใน บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัว ของตัวอย่าง	29
-------------	---	----

## ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 12	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการ ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	30
ตารางที่ 13	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาล ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้	31
ตารางที่ 14	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบ บริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า	32
ตารางที่ 15	ค่าร้อยละของการรับรู้รับทราบว่า ผู้มีสิทธิ บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถขอ เปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้	33

## ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 16	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำ ครอบครัวลำดับที่ 1	33
ตารางที่ 17	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไป รับบริการที่หน่วยบริการตามที่ระบุใน บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากมีปัญหาเจ็บป่วย	34

ตารางที่ 18	แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	35	(เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)
ตารางที่ 19	แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	35	ตารางที่ 25 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป
ตารางที่ 20	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ หรือได้รับการส่งต่อ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	37	ตารางที่ 26 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
ตารางที่ 21	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบางครั้ง หรือไม่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเลย) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	38	ตารางที่ 27 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
ตารางที่ 22	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	39	ตารางที่ 28 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา
ตารางที่ 23	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	40	ตารางที่ 29 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง
ตารางที่ 24	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด	40	ตารางที่ 30 ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)
			ตารางที่ 31 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

## ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่

### ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ตารางที่ 32	ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	49
ตารางที่ 33	ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	51

### ตอนที่ 6 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 34	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	53
ตารางที่ 35	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาลที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	55
ตารางที่ 36	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	56

ตารางที่ 37	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	59
-------------	---	----

### ตอนที่ 7 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 38	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1 (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	60
ตารางที่ 39	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับบริการที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากมีปัญหาเจ็บป่วย (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	62
ตารางที่ 40	แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	63
ตารางที่ 41	แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	64
ตารางที่ 42	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหรือได้รับการส่งต่อในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	66

ตารางที่ 43	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	67	ตารางที่ 49	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือน หรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	84
ตารางที่ 44	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการที่ไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	68	ตารางที่ 50	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือน หรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับบริการ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	85
ตารางที่ 45	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	69	ตารางที่ 51	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	87
ตารางที่ 46	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	80	ตารางที่ 52	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับการซักประวัติ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	88
ตารางที่ 47	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียน หรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	81	ตารางที่ 53	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	90
ตารางที่ 48	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่พบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยพบเห็น) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	82			

ตารางที่ 54	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	92
ตารางที่ 55	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุง ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้ จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	93

**ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ 96**

ตารางที่ 56	คำร้อยละของตัวอย่างที่พอใจ/ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า) (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	96
ตารางที่ 57	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามปีที่สำรวจ)	97

**ภาคที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ  
ดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551**

**ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม 121**

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง**

ตารางที่ 1	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	121
ตารางที่ 2	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	121
ตารางที่ 3	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามวิชาชีพ	122
ตารางที่ 4	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	122
ตารางที่ 5	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตาม สถานที่ปฏิบัติงาน	123
ตารางที่ 6	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน หลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	124

**ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูล  
ที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

ตารางที่ 7	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอ ต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ	125
ตารางที่ 8	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	126
ตารางที่ 9	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการ ข้อมูลและคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่าน โทร. สายด่วน 1330	127



### ตอนที่ 3 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 10	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า	128
ตารางที่ 11	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท	130

### ตอนที่ 4 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 12	แสดงการจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	130
ตารางที่ 13	แสดงการจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	132
ตารางที่ 14	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	133
ตารางที่ 15	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)	135

### ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 16	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	136
ตารางที่ 17	แสดงการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	137

ตารางที่ 18	แสดงการจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	138
-------------	---	-----

### ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 139

#### ตอนที่ 6 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ตารางที่ 19	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	139
ตารางที่ 20	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	141
ตารางที่ 21	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการข้อมูลและคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านโทร. สายด่วน 1330 (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	143

#### ตอนที่ 7 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ตารางที่ 22	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิ	144
-------------	--	-----

	ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
ตารางที่ 23	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	156

**ตอนที่ 8 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

ตารางที่ 24	แสดงการจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	160
ตารางที่ 25	แสดงการจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	163
ตารางที่ 26	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	167
ตารางที่ 27	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	170

**ตอนที่ 9 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

ตารางที่ 28	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	175
ตารางที่ 29	แสดงการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	176
ตารางที่ 30	แสดงการจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเองหรือแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	179

**ส่วนที่ 3 ผลสำรวจจำแนกตามวิชาชีพ 182**

**ตอนที่ 10 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ)**

ตารางที่ 31	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามวิชาชีพ)	182
ตารางที่ 32	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ และจำแนกตามวิชาชีพ)	184

ตารางที่ 33 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า 186  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการ  
ข้อมูลและคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับระบบ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่าน  
โทร. สายด่วน 1330 (จำแนกตามวิชาชีพ)

**ตอนที่ 11 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามวิชาชีพ)**

ตารางที่ 34 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการ 187  
ในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่  
ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 35 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อ 197  
คุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิ  
ในแต่ละประเภท (จำแนกตามวิชาชีพ)

**ตอนที่ 12 การบริหารจัดการในระบบหลักประกัน  
สุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ)**

ตารางที่ 36 แสดงการจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการ 201  
ปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการ  
ตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 37 แสดงการจัดอันดับสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน 203  
ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ  
3 อันดับแรก และจำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 38 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการ 205  
การสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพ

แห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
และจำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 39 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจ 207  
ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จาก  
คะแนน 1-10 คะแนน และจำแนกตามวิชาชีพ)

**ตอนที่ 13 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ  
(จำแนกตามวิชาชีพ)**

ตารางที่ 40 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจ 212  
ในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน  
(จำแนกตามวิชาชีพ)

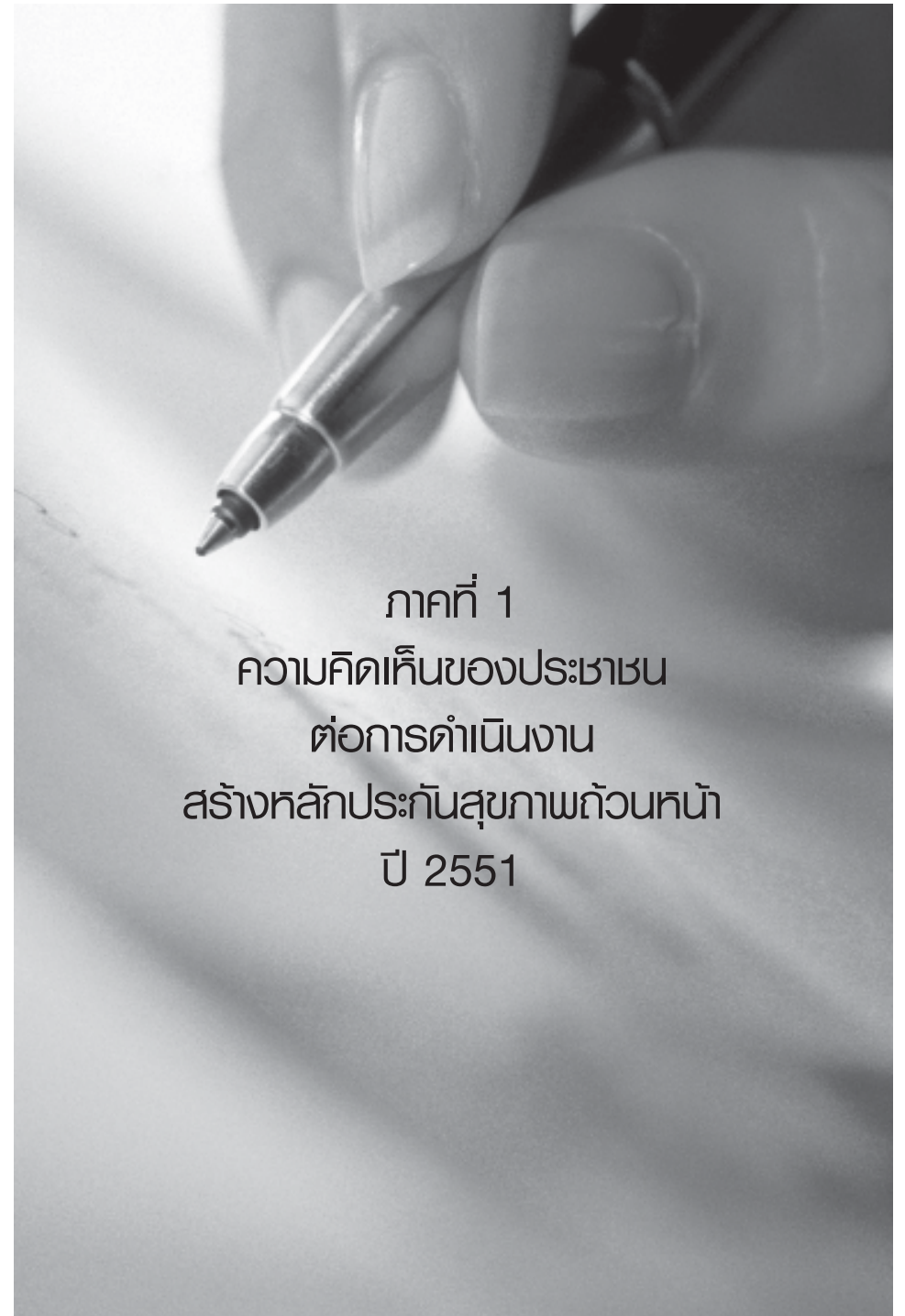
ตารางที่ 41 แสดงการจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ 213  
ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละ  
จากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก  
และจำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 42 แสดงการจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ 215  
แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และ  
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออก  
จากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจาก  
การตอบ 3 อันดับแรก และจำแนกตามวิชาชีพ)

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ 217**

ตารางที่ 43 ระดับความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพ 217  
ในปัจจุบันของตัวอย่าง (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

ตารางที่ 44 ระดับความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพใน 218  
ปัจจุบันของตัวอย่าง



ภาคที่ 1  
ความคิดเห็นของประชาชน  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2551

# บทคัดย่อ

การสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2551) : กรณีศึกษา ตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 76 จังหวัด ทั่วประเทศ” ระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 24,263 ตัวอย่าง คณะผู้วิจัยมีข้อสรุปและข้อสังเกต ประเด็นสำคัญดังนี้

## การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข้อควรระมัดระวัง

ตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพสุขภาพถ้วนหน้าจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รองลงมารับทราบจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และรับทราบจากผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตามลำดับ

เมื่อสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการบริการดูแลสุขภาพ โรงพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง พบว่าตัวอย่างร้อยละ 54.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการผ่าตัดตาต่อกระจก ร้อยละ 44.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยาต้านไวรัสเอดส์ ร้อยละ 41.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการ ล้างไตผ่านช่องท้อง ร้อยละ 41.1 คิดว่า

สามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโรคมะเร็ง ร้อยละ 38.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการ ผ่าตัดหัวใจ และร้อยละ 44.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดสมองได้

ตัวอย่างร้อยละ 41.6 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรฯ ได้ และร้อยละ 36.8 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางโทรศัพท์สายด่วน โทร.1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

ตัวอย่างร้อยละ 17.8 ทราบว่าสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล และร้อยละ 21.4 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1330 เพื่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 89.5 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 หากมีปัญหาเจ็บป่วย ร้อยละ 96.1 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 2 หากมีปัญหาเจ็บป่วย

ตัวอย่างร้อยละ 47.1 เคยเจ็บป่วยเลยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และส่วนใหญ่รักษาอาการเจ็บป่วยด้วยการไปใช้บริการที่หน่วยบริการในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซ้ำยากินเอง และไม่ได้รับการเนื่องจากเจ็บป่วยไม่มาก

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (หรือที่ได้รับการส่งต่อ) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าตัวอย่างร้อยละ 95.6 ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาทุกครั้ง ร้อยละ 3.7 ใช้สิทธิบางครั้ง และร้อยละ 0.7 ไม่ใช้เลย โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลที่ไม่ใช้สิทธิเพราะต้องรอคิวนาน เกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี/ได้รับยาไม่ดี และเกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด พบว่าร้อยละ 94.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ ร้อยละ 94.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการรับฟังสิ่งที่บอกล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) ของผู้ให้การรักษา ร้อยละ 94.7 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา ร้อยละ 95.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 93.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของแพทย์ ร้อยละ 91.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล ร้อยละ 92.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ร้อยละ 88.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านยา ร้อยละ 89.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ ร้อยละ 82.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกในการใช้บริการ ที่สถานพยาบาล ร้อยละ 92.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อผลการรักษา นอกจากนี้ตัวอย่างร้อยละ 98.3

ตั้งใจจะใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาที่หน่วยบริการครั้งล่าสุดนี้หากมีปัญหาเจ็บป่วยอีกในครั้งต่อไป ร้อยละ 1.7 จะไม่ใช้บริการอีก

ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ตัวอย่างร้อยละ 64.9 พบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการ ที่ชุมชน ร้อยละ 39.1 เคยได้รับการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชน ร้อยละ 41.1 เคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรังจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) พบว่า ค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.22 คะแนน เมื่อจำแนกเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 คะแนน

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดได้แก่ การให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่, การรอตรวจรอรับยาซึ่งใช้เวลานาน และคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ตามลำดับ

# บทนำ

## วัตถุประสงค์ในการสำรวจวิจัย

1. เพื่อสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจการใช้บริการ/ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในด้านบริการ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค
3. เพื่อสำรวจความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ประเด็นในการสำรวจวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะทางประชากร ได้แก่ ประเภทของสิทธิ สถานพยาบาลที่เลือกลงทะเบียน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา ภูมิลำเนา รายได้ และอาชีพ
2. การรับรู้ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์
3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. ประสพการณ์ความเจ็บป่วยและการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

5. ความพึงพอใจต่อการบริการ
6. การรับบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
7. ความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
8. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

## การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ให้ความสำคัญ อย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน และนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งจะต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูล และพนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุข

ชุมชน จะทำการตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขั้นเด็ดขาดตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

#### ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆ เช่นค่าความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยอาจารย์ระดับปริญญาโท/ปริญญาเอกประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน

### ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมี

ระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

### กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

การวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมาย คือผู้ที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษาครั้งนี้จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในเขตอำเภอเมือง และนอกเขตอำเภอเมือง

### การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multi-Stage Sampling) จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้ง 13 เขต จังหวัด และเขตพื้นที่ (ในเขตอำเภอเมือง-นอกเขตอำเภอเมือง) ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติในการคัดเลือกตัวอย่างจะมีการกำหนดคุณลักษณะทั่วไปของตัวอย่างที่สอดคล้องกับลักษณะทางประชากรที่ได้จากการทำสำมะโน โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทั้ง 13 เขต ดังนี้



1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่)  
ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก)  
ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก และเพชรบูรณ์
3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร และพิจิตร
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี)  
ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี อยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท และสระบุรี
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี)  
ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง)  
ประกอบด้วย 9 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว
7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น)  
ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ หนองบัวลำภู ขอนแก่น อุดรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม และ ร้อยเอ็ด

8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (สกลนคร)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร
9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ และชัยภูมิ
10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร และอำนาจเจริญ
11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)  
ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง และชุมพร
12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา)  
ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส
13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร)  
ประกอบด้วย 1 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร

### ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้ มีจำนวนโดยรวมทั้งสิ้น 24,263 ตัวอย่าง จาก 76 จังหวัด ทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขต ดังนี้

1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่)  
จำนวน 2,435 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
เชียงใหม่ 668 ตัวอย่าง ลำพูน 158 ตัวอย่าง  
ลำปาง 316 ตัวอย่าง แพร่ 192 ตัวอย่าง  
น่าน 196 ตัวอย่าง พะเยา 203 ตัวอย่าง  
เชียงใหม่ 522 ตัวอย่าง แม่ฮ่องสอน 180 ตัวอย่าง
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก)  
จำนวน 1,398 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
อุตรดิตถ์ 177 ตัวอย่าง ตาก 213 ตัวอย่าง  
สุโขทัย 260 ตัวอย่าง พิษณุโลก 352 ตัวอย่าง  
เพชรบูรณ์ 396 ตัวอย่าง
3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์)  
จำนวน 1,117 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
นครสวรรค์ 443 ตัวอย่าง อุทัยธานี 172 ตัวอย่าง  
กำแพงเพชร 280 ตัวอย่าง พิจิตร 222 ตัวอย่าง
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี)  
จำนวน 1,716 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
นนทบุรี 321 ตัวอย่าง ปทุมธานี 221 ตัวอย่าง  
อยุธยา 220 ตัวอย่าง อ่างทอง 170 ตัวอย่าง  
ลพบุรี 249 ตัวอย่าง สิงห์บุรี 167 ตัวอย่าง  
ชัยนาท 166 ตัวอย่าง สระบุรี 202 ตัวอย่าง
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี)  
จำนวน 1,913 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
ราชบุรี 292 ตัวอย่าง กาญจนบุรี 311 ตัวอย่าง

- |            |     |          |                 |     |          |
|------------|-----|----------|-----------------|-----|----------|
| สุพรรณบุรี | 333 | ตัวอย่าง | นครปฐม          | 284 | ตัวอย่าง |
| สมุทรสาคร  | 170 | ตัวอย่าง | สมุทรสงคราม     | 152 | ตัวอย่าง |
| เพชรบุรี   | 174 | ตัวอย่าง | ประจวบคีรีขันธ์ | 197 | ตัวอย่าง |
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง)  
จำนวน 1,964 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
สมุทรปราการ 276 ตัวอย่าง ชลบุรี 380 ตัวอย่าง  
ระยอง 192 ตัวอย่าง จันทบุรี 197 ตัวอย่าง  
ตราด 176 ตัวอย่าง ฉะเชิงเทรา 214 ตัวอย่าง  
ปราจีนบุรี 162 ตัวอย่าง นครนายก 169 ตัวอย่าง  
สระแก้ว 198 ตัวอย่าง
  7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น)  
จำนวน 2,996 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
หนองบัวลำภู 204 ตัวอย่าง ขอนแก่น 675 ตัวอย่าง  
อุดรธานี 628 ตัวอย่าง เลย 258 ตัวอย่าง  
หนองคาย 362 ตัวอย่าง มหาสารคาม 365 ตัวอย่าง  
ร้อยเอ็ด 504 ตัวอย่าง
  8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (สกลนคร)  
จำนวน 1,225 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
กาฬสินธุ์ 366 ตัวอย่าง สกลนคร 425 ตัวอย่าง  
นครพนม 270 ตัวอย่าง มุกดาหาร 164 ตัวอย่าง
  9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา)  
จำนวน 2,492 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
นครราชสีมา 941 ตัวอย่าง บุรีรัมย์ 599 ตัวอย่าง  
สุรินทร์ 535 ตัวอย่าง ชัยภูมิ 417 ตัวอย่าง

10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี)

จำนวน 1,605 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

ศรีสะเกษ	561 ตัวอย่าง	อุบลราชธานี	666 ตัวอย่าง
ยโสธร	216 ตัวอย่าง	อำนาจเจริญ	162 ตัวอย่าง

11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)

จำนวน 1,847 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

กระบี่	160 ตัวอย่าง	พังงา	168 ตัวอย่าง
ภูเก็ต	161 ตัวอย่าง	สุราษฎร์ธานี	380 ตัวอย่าง
ระนอง	168 ตัวอย่าง	นครศรีธรรมราช	615 ตัวอย่าง
ชุมพร	195 ตัวอย่าง		

12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา)

จำนวน 1,829 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

สงขลา	470 ตัวอย่าง	สตูล	177 ตัวอย่าง
ตรัง	237 ตัวอย่าง	พัทลุง	201 ตัวอย่าง
ปัตตานี	258 ตัวอย่าง	ยะลา	194 ตัวอย่าง
นราธิวาส	292 ตัวอย่าง		

13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร)

จำนวน 1,726 ตัวอย่าง

### ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2551

## ผลการสำรวจ

การสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2550) : กรณีศึกษา ตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ” ระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน - 27 กรกฎาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 24,263 ตัวอย่าง ครอบคลุมพื้นที่สำนักงานเขตสาขา สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.) 13 เขตพื้นที่ทั่วประเทศ มีข้อสรุปและข้อสังเกตประเด็นสำคัญดังนี้

### ตอนที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และช่วงการประชาสัมพันธ์

#### 1. การรับรู้เกี่ยวกับ “ขั้นตอนวิธีการใช้บริการ”

ตัวอย่างร้อยละ 54.2 รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพสุขภาพถ้วนหน้าจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รองลงมาร้อยละ 45.0 รับทราบจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และร้อยละ 36.1 รับทราบจากผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ตามลำดับ

#### 2. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า ในการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูง”

ตัวอย่างร้อยละ 54.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการผ่าตัดตาต้อกระจก ร้อยละ 44.4 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยาต้านไวรัสเอดส์ ร้อยละ 41.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการล้างไตผ่านช่องท้อง ร้อยละ 41.1<sup>1</sup> คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลโรคมะเร็ง ร้อยละ 38.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดหัวใจ และร้อยละ 36.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดสมองได้

3. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิประโยชน์ของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน”

ตัวอย่างร้อยละ 41.6 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิเข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรฯ ได้ และร้อยละ 36.8 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางโทรศัพท์สายด่วน โทร.1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

4. การรับรู้เกี่ยวกับ “การขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น หากได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล”

ตัวอย่างร้อยละ 17.8 ทราบว่าสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้

5. การรับรู้เกี่ยวกับ “หมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า”

ตัวอย่างร้อยละ 21.4 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1330 เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ตอนที่ 2 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลประจำครอบครัวลำดับที่ 1

เมื่อสอบถามตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลประจำครอบครัวลำดับที่ 1 พบว่าตัวอย่างร้อยละ 34.8 ใช้เวลาในการเดินทางไม่เกิน 5 นาที รองลงมาร้อยละ 28.0 ใช้เวลาในการเดินทาง 6-10 นาที และร้อยละ 14.0 ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 20 นาที ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการเดินทางเท่ากับ 13 นาที

2. ความตั้งใจที่จะใช้บริการโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 89.5 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 หากมีปัญห่าเจ็บป่วยมีเพียงร้อยละ 10.5 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า, เกรงว่าจะได้รับ การบริการไม่ดี และไม่มีแพทย์/ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 96.1 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 2 หากมีปัญห่าเจ็บป่วยมีเพียงร้อยละ 3.9 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า, เกรงว่าจะต้องรอคิวนาน และเกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี

### 3. ประสิทธิภาพการเจ็บป่วย

ตัวอย่างร้อยละ 73.6 เคยเจ็บป่วยเลยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 73.6 รักษาอาการเจ็บป่วยโดยการไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 31.0 ซื้อยากินเอง และร้อยละ 12.1 ไม่ได้รักษาเนื่องจากมีอาการเจ็บป่วยไม่มาก

### 4. ประสิทธิภาพการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (หรือที่ได้รับการส่งต่อ) ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าตัวอย่างร้อยละ 95.6 ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาทุกครั้ง ร้อยละ 3.7 ใช้สิทธิบางครั้ง และร้อยละ 0.7 ไม่ใช้เลย โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 51.3 ระบุเหตุผลเพราะเกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี/ได้รับยาไม่ดี รองลงมาร้อยละ 42.7 เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี และร้อยละ 31.8 ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้/ไม่รู้วิธีใช้สิทธิตามลำดับ

นอกจากนี้เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าร้อยละ 54.2 ระบุว่าหน่วยบริการที่ใช้บริการครั้งล่าสุดคือหน่วยบริการประจำครอบครัว ลำดับที่ 1 ร้อยละ 44.4 ไปใช้บริการที่หน่วยบริการประจำครอบครัว ลำดับที่ 2 และร้อยละ 1.4 ใช้บริการในหน่วยบริการส่งต่อ โดยประเภทบริการที่ตัวอย่างส่วนใหญ่ไปใช้ครั้งล่าสุดคือ การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 85.9) รองลงมาคือการพยาบาลผู้ป่วยใน (ร้อยละ 14.0) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 2.6) และบริการห้องฉุกเฉิน (ร้อยละ 1.5) ตามลำดับ

5. ความพอใจต่อการใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เกี่ยวกับบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด พบว่า

- ร้อยละ 94.7 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา
- ร้อยละ 94.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ
- ร้อยละ 94.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการรับฟังสิ่งที่บอกล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วย) ของผู้ให้การรักษา
- ร้อยละ 93.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจ ต่อคุณภาพ การให้บริการของแพทย์
- ร้อยละ 92.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ
- ร้อยละ 92.0 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อผลการรักษา
- ร้อยละ 91.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพยาบาล
- ร้อยละ 89.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์
- ร้อยละ 88.8 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านยา
- ร้อยละ 82.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่หน่วยบริการ

นอกจากนี้ตัวอย่างร้อยละ 98.3 ตั้งใจจะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาที่หน่วยบริการครั้งล่าสุดนี้หากมีปัญหาเจ็บป่วยอีกในครั้งต่อไป มีเพียงร้อยละ 1.7 จะไม่ใช้บริการอีก โดยให้เหตุผลเพราะต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า, เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี และเกรงว่าจะต้องรอคิวนาน

#### 6. ประสบการณ์ด้านการได้รับการสร้างเสริมป้องกันโรค

ตัวอย่างร้อยละ 64.9 ระบุมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 32.4 ระบุไม่เคยมาเยี่ยมเยียน และร้อยละ 2.7 ระบุไม่แน่ใจ

ตัวอย่างร้อยละ 39.1 ระบุเคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 60.9 ระบุไม่เคยได้รับการ

ขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 41.1 เคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 58.9 ไม่เคยได้รับการซักประวัติ

#### 7. ความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 47.0 ให้อยู่ในช่วง 9-10 คะแนน รองลงมาร้อยละ 35.8 ให้อยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 15.2 ให้อยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 1.3 ให้อยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และร้อยละ 0.7 ให้อยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.22 คะแนน

เมื่อจำแนกตัวอย่างเฉพาะที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 54.2 ให้อยู่ในช่วง 9-10 คะแนน ร้อยละ 34.2 ให้อยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 10.3 ให้อยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 0.9 ให้อยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และร้อยละ 0.4 ให้อยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.54 คะแนน

#### 8. ข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงอันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องการให้บริการรักษามารยาทของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 27.9) อันดับสองคือปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน (ร้อยละ 22.5) อันดับสามคือปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ (ร้อยละ 20.0)

### ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็น

#### 1. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี

1.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เปรียบเทียบระหว่างปี 2546 - ปี 2551) 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 ปี 2550 ร้อยละ 90.9 และปี 2551 ร้อยละ 93.6

- ด้านคุณภาพการให้บริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ในปี 2546 ร้อยละ 89.4 ปี 2547 ร้อยละ 91.2 ปี 2548 ร้อยละ 92.0 ปี 2549 ร้อยละ 90.5 ปี 2550 ร้อยละ 87.6 และปี 2551 ร้อยละ 91.6
- ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 89.5 ปี 2547 ร้อยละ 91.2 ปี 2548 ร้อยละ 92.9 ปี 2549 ร้อยละ 91.2 ปี 2550 ร้อยละ 88.2 และปี 2551 ร้อยละ 92.8
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านยา มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 83.3 ปี 2547 ร้อยละ 86.6 ปี 2548 ร้อยละ 91.1 ปี 2549 ร้อยละ 86.8 ปี 2550 ร้อยละ 85.9 และปี 2551 ร้อยละ 88.8
- ด้านคุณภาพการให้บริการด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์ มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจ ในปี 2546 ร้อยละ 85.8 ปี 2547 ร้อยละ 90.4 ปี 2548 ร้อยละ 92.9 ปี 2549 ร้อยละ 90.2 ปี 2550 ร้อยละ 88.5 และปี 2551 ร้อยละ 89.4
- ด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่หน่วยบริการ มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 86.1 ปี 2547 ร้อยละ 88.3 ปี 2548 ร้อยละ 91.3 ปี 2549 ร้อยละ 89.5 ปี 2550 ร้อยละ 87.5 และปี 2551 ร้อยละ 82.2

- ด้านผลการรักษา มีผู้ที่ตอบพอใจ-ค่อนข้างพอใจในปี 2546 ร้อยละ 90.2 ปี 2547 ร้อยละ 91.8 ปี 2548 ร้อยละ 94.4 ปี 2549 ร้อยละ 91.7 ปี 2550 ร้อยละ 90.0 และปี 2551 ร้อยละ 92.0

1.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2546 - ปี 2551) จากคะแนน 1-10 คะแนนปรากฏค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ดังนี้ ปี 2546 เท่ากับ 8.01 คะแนน ปี 2547 เท่ากับ 7.88 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 7.83 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 8.08 คะแนน ปี 2550 เท่ากับ 7.73 คะแนน และปี 2551 เท่ากับ 8.22 คะแนน

# ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

## ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของเพศของตัวอย่าง

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	46.0 (11,163)
2	หญิง	54.0 (13,100)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของอายุของตัวอย่าง

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	15 - 19 ปี	10.3 (2,500)
2	20 - 29 ปี	13.9 (3,369)
3	30 - 39 ปี	20.4 (4,944)
4	40 - 49 ปี	20.8 (5,044)
5	50 - 59 ปี	17.5 (4,250)
6	60 ปี ขึ้นไป	17.1 (4,149)
7	ไม่ระบุ	0.0 (7)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของสถานภาพสมรสของตัวอย่าง

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ (จำนวน)
1	โสด	21.0 (5,099)
2	สมรสและอยู่ด้วยกัน	68.3 (16,556)
3	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10.5 (2,546)
4	สมณเพศ	0.0 (10)
5	ไม่ระบุ	0.2 (52)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับการศึกษา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่ได้เรียน	4.9 (1,179)
2	ประถมศึกษา	57.8 (14,038)
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	17.8 (4,325)
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	12.6 (3,046)
5	ปวส./อนุปริญญา	3.3 (806)
6	ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า	2.7 (658)
7	ไม่ระบุ	0.9 (211)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>



ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของอาชีพตัวอย่าง

ลำดับที่	อาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	เกษตรกรรม/ประมง/ผู้ใช้แรงงาน/ รับจ้างทั่วไป	48.0 (11,672)
2	ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	25.1 (6,083)
3	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	10.8 (2,619)
4	นักเรียน/นักศึกษา	7.7 (1,862)
5	ว่างงาน	6.5 (1,583)
6	อื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท/ ทำงานโรงงาน, ผู้นำทางศาสนา, ภิกษุ สามเณร, ผู้นำชุมชน	1.6 (379)
7	ไม่ระบุ	0.3 (65)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนของตัวอย่าง

ลำดับที่	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่มีรายได้	15.4 (3,725)
2	ไม่เกิน 2,500 บาท	19.6 (4,761)
3	2,501 - 5,000 บาท	35.2 (8,536)
4	5,001 - 7,500 บาท	10.7 (2,607)
5	7,501 - 10,000 บาท	10.4 (2,524)
6	มากกว่า 10,000 บาท	6.0 (1,461)
7	ไม่ระบุ	2.7 (649)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	พื้นที่ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมือง	72.2 (17,524)
2	ต่างจังหวัดในเขตอำเภอเมือง	20.7 (5,013)
3	เขตปกครองในกรุงเทพมหานคร	7.1 (1,726)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละของพื้นที่พักอาศัยในปัจจุบันของตัวอย่าง

ลำดับที่	อำเภอที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)
1	ในพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	98.4 (23,876)
2	นอกพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.6 (387)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละของการมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ  
นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ลำดับที่	สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ นอกจากบัตรทอง	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่มี	89.0 (21,607)
2	มีสิทธิประกันสุขภาพเอกชน/ บัตรประกันชีวิต	8.8 (2,127)
3	มีสิทธิอื่นๆ เช่น ประกันสังคม, สวัสดิการข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ	1.5 (353)
4	ไม่ระบุ	0.7 (176)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง**

**ตารางที่ 10** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทของหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรฯ)	ร้อยละ (จำนวน)
1	สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน	73.1 (17,744)
2	โรงพยาบาลชุมชน	17.5 (4,245)
3	โรงพยาบาลทั่วไป	2.3 (548)
4	โรงพยาบาลศูนย์	1.2 (284)
5	โรงพยาบาลเอกชน	3.7 (905)
6	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1.4 (332)
7	คลินิกชุมชนอบอุ่น	0.3 (74)
8	โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	0.5 (131)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

**ตารางที่ 11** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อที่มีสิทธิของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทของหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรฯ)	ร้อยละ (จำนวน)
1	โรงพยาบาลชุมชน	66.6 (16,167)
2	โรงพยาบาลทั่วไป	14.7 (3,573)
3	โรงพยาบาลศูนย์	9.0 (2,188)
4	โรงพยาบาลเอกชน	5.1 (1,226)
5	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	3.7 (888)
6	อื่นๆ เช่น โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข / สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุข	0.9 (221)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

**ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์**

**ตารางที่ 12** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ	ร้อยละ (จำนวน)
1	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	54.2 (12,485)
2	แพทย์ / พยาบาล / บุคลากรด้านสาธารณสุข	45.0 (10,384)
3	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	36.1 (8,328)
4	โทรทัศน์	27.8 (6,417)
5	เสียงตามสายในหมู่บ้าน	19.6 (4,522)
6	ญาติ / เพื่อนบ้าน	14.7 (3,393)
7	อ่านคูจากบัตรทอง	11.5 (2,652)
8	ป้ายประกาศที่ติดในหน่วยบริการ	10.0 (2,315)
9	วิทยุ	6.2 (1,423)
10	แผ่นป้ายโฆษณา	3.3 (751)
11	อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์, อินเทอร์เน็ต, จดหมายจากทางราชการ, เพื่อนคนรู้จัก, สายด่วนบัตรทอง โทร.1330, ร้านสะดวกซื้อ, รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	10.2 (2,347)
12	จำไม่ได้	0.6 (145)

**ตารางที่ 13** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาลที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

การบริการรักษาพยาบาล	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่แน่ใจ	รวมทั้งสิ้น
1) ผ่าตัดตาต้อกระจก	54.6 (13,236)	16.9 (4,096)	28.5 (6,902)	100.0 (24,234)
2) ยาต้านไวรัสเอชไอวี	44.4 (10,756)	20.8 (5,041)	34.8 (8,431)	100.0 (24,228)
3) การล้างไตผ่านทางช่องท้อง	41.6 (10,082)	23.7 (5,751)	34.7 (8,394)	100.0 (24,227)
4) มะเร็ง	41.1 (9,960)	22.7 (5,507)	36.2 (8,765)	100.0 (24,232)
5) ผ่าตัดหัวใจ	38.6 (9,358)	25.8 (6,241)	35.6 (8,627)	100.0 (24,226)
6) ผ่าตัดสมอง	36.5 (8,835)	27.3 (6,626)	36.2 (8,769)	100.0 (24,230)

**ตารางที่ 14** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

บริการ	การรับรู้รับทราบ			รวมทั้งสิ้น
	ทราบ	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	
1. กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือ เจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถ ใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในบัตรฯ	41.6 (10,076)	55.3 (13,396)	3.1 (761)	100.0 (24,233)
2. กรณีเกิดอุบัติเหตุหรือ เจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยบริการฉุกเฉิน โทร.1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	36.8 (8,923)	61.4 (14,866)	1.8 (433)	100.0 (24,222)
3. กรณีต้องการโทรศัพท์ สอบถามข้อมูล หรือ ร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถติดต่อสายด่วน โทร.1330	21.4 (5,191)	77.0 (18,650)	1.6 (381)	100.0 (24,222)
4. กรณีผู้ใช้สิทธิฯ ได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้	17.8 (4,293)	78.5 (18,997)	3.7 (895)	100.0 (24,185)

**ตารางที่ 15** ค่าร้อยละของการรับรู้รับทราบว่า ผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบว่า ผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบมาก่อน	25.7 (6,227)
2	ไม่ทราบ	74.3 (17,973)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,200)</b>

**ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ**

**ตารางที่ 16** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบว่า ผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไม่เกิน 5 นาที	34.8 (8,212)
2	6 - 10 นาที	28.0 (6,599)
3	11 - 15 นาที	11.9 (2,802)
4	16 - 20 นาที	11.3 (2,672)
5	มากกว่า 20 นาที	14.0 (3,320)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (23,605)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 13.14 นาที

S.D. = 10.985 นาที

มัธยฐาน (median) = 10 นาที

ฐานนิยม (mode) = 10 นาที

**ตารางที่ 17** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับบริการที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากมีปัญหาเจ็บป่วย

หน่วยบริการ	ความตั้งใจจะไปรับบริการ		รวมทั้งสิ้น
	ตั้งใจจะไป	ไม่ไป	
หน่วยบริการลำดับที่ 1	89.5 (21,650)	10.5 (2,549)	100.0 (24,199)
หน่วยบริการลำดับที่ 2	96.1 (23,069)	3.9 (940)	100.0 (24,009)

เหตุผลที่จะไม่ไปรับบริการที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 เพราะ.....

- 1) ต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า ร้อยละ 50.1 (1,135)
- 2) เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี ร้อยละ 13.3 (302)
- 3) ไม่มีแพทย์ / ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ร้อยละ 9.8 (222)
- 4) เกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ร้อยละ 9.7 (219)
- 5) เกรงว่าจะต้องรอคิวนาน ร้อยละ 9.3 (189)
- 6) อื่นๆ เช่น ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาในสถานพยาบาลอื่น, มีความยุ่งยากซับซ้อนในเรื่องของการเตรียมเอกสาร หลักฐาน, ชื่อยากินเอง, เกรงว่าจะถูกปฏิเสธการใช้สิทธิ ร้อยละ 8.8 (200)

เหตุผลที่จะไม่ไปรับบริการที่หน่วยบริการลำดับที่ 2 เพราะ.....

- 1) ต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า ร้อยละ 46.5 (316)
- 2) เกรงว่าจะต้องรอคิวนาน ร้อยละ 19.6 (146)

- 3) เกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ร้อยละ 15.2 (113)
- 4) เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี ร้อยละ 5.1 (38)
- 5) อื่นๆ เช่น ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาในสถานพยาบาลอื่น, ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง, ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอ, มีความยุ่งยากซับซ้อนในเรื่องของการเตรียมเอกสาร หลักฐาน, ชื่อยากินเอง, เกรงว่าจะถูกปฏิเสธการใช้สิทธิ ร้อยละ 13.6 (101)

**ตารางที่ 18** ร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	มี	47.1 (11,432)
2	ไม่มี	52.9 (12,831)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,263)</b>

**ตารางที่ 19** ร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการรักษาอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	ไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือได้รับการส่งต่อ - โดยไปใช้บริการ	73.6 (8,262)

**ตารางที่ 19** ร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
	1 ครั้ง ร้อยละ 28.3 (2,283) 2 ครั้ง ร้อยละ 26.4 (2,129) 3 ครั้ง ร้อยละ 21.0 (1,697) มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 24.3 (1,957) หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.95 ครั้ง S.D. = 2.403 มัธยฐาน (median) = 2 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง	
2	ซื้อยากินเอง	31.0 (3,486)
3	ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก	12.1 (1,356)
4	ไปสถานพยาบาลอื่น นอกเหนือจากที่ ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และไม่ใช้การส่งต่อ - โดยไปใช้บริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 37.3 (374) 2 ครั้ง ร้อยละ 25.4 (255) 3 ครั้ง ร้อยละ 15.5 (155) มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 21.8 (219) หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.74 ครั้ง S.D. = 2.471 มัธยฐาน (median) = 2 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง	9.1 (1,027)

**ตารางที่ 19** ร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
5	รักษาแผนโบราณ	2.4 (270)
6	ไม่ได้รักษา ถึงแม้ปฏิบัติภารกิจ ประจำวันไม่ได้	0.6 (73)

**ตารางที่ 20** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ หรือได้รับการส่งต่อ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	การใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ (จำนวน)
1	ใช้ทุกครั้ง	95.6 (7,836)
2	ใช้บางครั้ง	3.7 (302)
3	ไม่ใช้เลย	0.7 (58)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (8,196)</b>

**ตารางที่ 21** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบางครั้งหรือไม่เคยใช้เลย) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ (จำนวน)
1	เกรงว่าจะได้รับการรักษา / ได้รับยาไม่ดี	51.3 (137)
2	เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี	42.7 (114)
3	ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	31.8 (85)
4	ไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	21.7 (58)
5	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	7.9 (21)
6	โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ	6.4 (17)
7	รอคิวนาน	5.6 (15)
8	ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิต/ประกันสุขภาพเอกชน	10.1 (27)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	หน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด	ร้อยละ (จำนวน)
1	หน่วยบริการประจำลำดับที่ 1	54.2 (4,307)
2	หน่วยบริการประจำลำดับที่ 2	44.4 (3,526)
3	หน่วยบริการส่งต่อ ได้แก่ - โรงพยาบาลทั่วไป ร้อยละ 34.7 (26) - โรงพยาบาลศูนย์ ร้อยละ 38.7 (29) - โรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 12.0 (9) - โรงพยาบาลรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ร้อยละ 14.7 (11)	1.4 (113)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (7,946)</b>

**ตารางที่ 23** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ประเภทบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด	ร้อยละ (จำนวน)
1	การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	85.9 (6,813)
2	การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน	14.0 (1,107)
3	บริการส่งเสริมสุขภาพ (ตรวจครรภ์ สุขภาพเด็ก ฉีดวัคซีน ตรวจหลังคลอด วางแผนครอบครัว ตรวจคัดกรองโรค ให้ความรู้ด้านสุขภาพ)	2.6 (204)
4	บริการห้องฉุกเฉิน	1.5 (117)

**ตารางที่ 24** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ประเด็นการบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
1) มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติ ผู้ป่วยหรือญาติ	73.0 (5,865)	21.3 (1,716)	4.4 (350)	1.2 (94)	0.1 (13)	100.0 (8,038)

**ตารางที่ 24** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
2) การรับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่า (เกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ให้การรักษา)	72.9 (5,853)	22.0 (1,765)	4.0 (322)	1.0 (80)	0.1 (14)	100.0 (8,034)
3) การอธิบายหรือให้ข้อมูล การเจ็บป่วย การดูแลรักษา	72.6 (5,830)	22.1 (1,771)	4.2 (334)	1.0 (80)	0.1 (15)	100.0 (8,030)
4) สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	73.0 (5,848)	22.3 (1,784)	3.8 (303)	0.8 (66)	0.1 (7)	100.0 (8,008)
5) คุณภาพการบริการของบุคลากร						
5.1) แพทย์	72.3 (5,799)	21.3 (1,711)	5.0 (404)	1.2 (93)	0.2 (12)	100.0 (8,019)
5.2) พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล	69.5 (5,581)	22.1 (1,774)	6.6 (533)	1.6 (125)	0.2 (20)	100.0 (8,033)



**ตารางที่ 24** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ความพึงพอใจในการรับบริการ					รวมทั้งสิ้น
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	
5.3) เจ้าหน้าที่อื่นๆ	70.1 (5,624)	22.7 (1,820)	5.7 (454)	1.2 (96)	0.3 (28)	100.0 (8,022)
6) คุณภาพการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์						
6.1) ยา	64.5 (5,170)	24.3 (1,950)	8.8 (706)	2.1 (165)	0.3 (25)	100.0 (8,016)
6.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์	65.0 (5,214)	24.4 (1,958)	7.5 (603)	1.5 (119)	1.6 (123)	100.0 (8,017)
7) ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่หน่วยบริการ	57.4 (4,607)	24.8 (1,992)	13.2 (1,059)	4.4 (352)	0.2 (3.0)	100.0 (8,022)
8) ผลของการรักษา	65.6 (5,263)	26.4 (2,113)	5.9 (474)	2.0 (157)	0.1 (10)	100.0 (8,017)

**ตารางที่ 25** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด หากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป

ลำดับที่	ความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป	ร้อยละ (จำนวน)
1	ตั้งใจจะใช้	98.3 (7,823)
2	ไม่ใช้ โดยให้เหตุผลดังนี้ 1) ต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า ร้อยละ 34.7 (41) 2) เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี ร้อยละ 28.8 (34) 3) เกรงว่าจะต้องรอคิวนาน ร้อยละ 13.6 (16) 4) เกรงว่าจะได้รับการรักษาไม่ดี ร้อยละ 13.6 (16) 5) ไม่มีแพทย์/ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอ ร้อยละ 2.5 (3) 6) อื่นๆ เช่น ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาในสถานพยาบาลอื่น, มีความยุ่งยากซับซ้อนในเรื่องของการเตรียมเอกสารหลักฐาน, ซื้อยากินเอง, เกรงว่าจะถูกปฏิเสธการใช้สิทธิ ร้อยละ 6.8 (8)	1.7 (138)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (7,961)</b>

**ตารางที่ 26** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคยพบเห็น - โดยพบเห็น 1 ครั้ง ร้อยละ 17.0 (2,649) 2 ครั้ง ร้อยละ 31.6 (4,920) 3 ครั้ง ร้อยละ 24.8 (3,852) มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 26.6 (4,137) หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 3.42 ครั้ง S.D. = 3.189 มัธยฐาน (median) = 3 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 2 ครั้ง	64.9 (15,736)
2	ไม่เคยพบเห็น	32.4 (7,847)
3	ไม่แน่ใจ	2.7 (664)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,247)</b>

**ตารางที่ 27** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคยได้รับบริการ - โดยได้รับบริการ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.3 (2,850) 2 ครั้ง ร้อยละ 35.7 (3,356) 3 ครั้ง ร้อยละ 18.1 (1,707) มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 15.9 (1,497) หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.64 ครั้ง S.D. = 2.488 มัธยฐาน (median) = 2 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 2 ครั้ง	39.1 (9,473)
2	ไม่เคย	60.9 (14,772)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,245)</b>

**ตารางที่ 28** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเคยได้รับการซักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	ร้อยละ (จำนวน)
1	เคย - โดยได้รับการซักประวัติ 1 ครั้ง ร้อยละ 40.9 (4,035) 2 ครั้ง ร้อยละ 32.7 (3,229) 3 ครั้ง ร้อยละ 13.0 (1,283) มากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 13.4 (1,321) หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.31 ครั้ง S.D. = 2.030 มัธยฐาน (median) = 2 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง	41.1 (9,971)
2	ไม่เคย	58.9 (14,277)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,248)</b>

**ตารางที่ 29** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พึงพอใจมาก (9 - 10 คะแนน)	47.0 (11,351)
2	พึงพอใจ (7 - 8 คะแนน)	35.8 (8,633)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	15.2 (3,668)
4	ไม่พึงพอใจ (3 - 4 คะแนน)	1.3 (319)
5	ไม่พึงพอใจมาก (1 - 2 คะแนน)	0.7 (181)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (24,152)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 8.22 คะแนน S.D. = 1.825  
มัธยฐาน (median) = 8 คะแนน ฐานนิยม (mode) = 10 คะแนน

**ตารางที่ 30** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ (จำนวน)
1	พึงพอใจมาก (9 - 10 คะแนน)	54.2 (4,396)
2	พึงพอใจ (7 - 8 คะแนน)	34.2 (2,780)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	10.3 (836)
4	ไม่พึงพอใจ (3 - 4 คะแนน)	0.9 (72)
5	ไม่พึงพอใจมาก (1 - 2 คะแนน)	0.4 (36)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (8,120)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 8.54 คะแนน S.D. = 1.657  
มัธยฐาน (median) = 9 คะแนน ฐานนิยม (mode) = 10 คะแนน

**ตารางที่ 31** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (ค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ
1	ปรับปรุงการให้บริการ กิริยามารยาท การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	27.9
2	ปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน	22.5
3	ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์	20.0
4	ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	10.4
5	เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	4.9
6	จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง / เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ	4.5
7	ความเสมอภาคในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	4.2
8	อื่น ๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ไม่ให้แออัดคับแคบ/ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริงๆ/ ประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาการใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	5.6
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

**ตารางที่ 32** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยงานบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุเป็นบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขสูงสุดของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	75.1 (1,830)	86.1 (1,204)	80.7 (901)	81.2 (1,393)	81.8 (1,563)	77.9 (1,530)	74.2 (2,224)	66.3 (812)	68.6 (1,709)	73.4 (1,179)	76.0 (1,403)	82.0 (1,499)	28.8 (497)	73.1 (17,744)
โรงพยาบาลชุมชน	19.7 (479)	8.6 (120)	16.7 (187)	15.0 (258)	9.5 (182)	18.4 (361)	23.3 (698)	27.4 (336)	26.9 (670)	23.4 (375)	17.5 (323)	14.0 (256)	-	17.5 (4,245)
โรงพยาบาลทั่วไป	1.6 (38)	2.6 (37)	1.9 (21)	0.8 (13)	4.4 (85)	2.3 (46)	1.1 (33)	5.8 (71)	0.9 (22)	3.2 (51)	4.3 (79)	2.8 (52)	-	2.3 (548)

**ตารางที่ 32** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือ หน่วยปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1	เตียงใหม่	ทีมผู้โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
โรงพยาบาลศูนย์	1.1 (26)	0.8 (11)	0.7 (8)	1.7 (29)	3.9 (75)	1.3 (26)	0.7 (20)	-	1.8 (45)	-	1.2 (23)	1.1 (21)	-	1.2 (284)
โรงพยาบาลเอกชน	1.8 (44)	-	-	0.1 (2)	0.4 (8)	-	0.7 (21)	0.5 (6)	1.8 (46)	-	-	-	45.1 (778)	3.7 (905)
โรงพยาบาลของรัฐนอก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	0.7 (18)	1.9 (26)	-	-	-	-	-	-	-	-	1.0 (19)	0.1 (1)	15.5 (268)	1.4 (332)
คลินิกชุมชนอบอุ่น	-	-	-	1.2 (21)	-	0.1 (1)	-	-	-	-	-	-	3.0 (52)	0.3 (74)
โรงพยาบาลของรัฐนอก สังกัดสำนักงานปลัด กระทรวงสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.6 (131)	0.5 (131)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,435)	100.0 (1,398)	100.0 (1,117)	100.0 (1,716)	100.0 (1,913)	100.0 (1,964)	100.0 (2,996)	100.0 (1,225)	100.0 (2,492)	100.0 (1,605)	100.0 (1,847)	100.0 (1,829)	100.0 (1,726)	100.0 (24,263)

**ตารางที่ 33** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือ หน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2	เตียงใหม่	ทีมผู้โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
โรงพยาบาลชุมชน	75.3 (1,882)	62.4 (872)	78.3 (874)	62.9 (1,080)	47.5 (908)	69.6 (1,369)	78.2 (2,342)	79.2 (971)	81.3 (2,024)	85.2 (1,368)	71.4 (1,319)	66.0 (1,208)	-	66.6 (16,167)
โรงพยาบาลทั่วไป	11.7 (285)	21.7 (304)	12.7 (142)	24.3 (416)	38.6 (739)	17.1 (335)	9.9 (296)	20.1 (246)	2.7 (67)	10.1 (162)	16.1 (297)	15.5 (284)	-	14.7 (3,573)
โรงพยาบาลศูนย์	8.8 (215)	12.8 (179)	9.0 (101)	4.2 (72)	12.6 (241)	13.2 (259)	9.6 (289)	-	12.8 (319)	4.7 (75)	5.5 (102)	18.4 (336)	-	9.0 (2,188)
โรงพยาบาลเอกชน	3.3 (80)	-	-	1.6 (28)	1.3 (25)	0.1 (1)	2.3 (69)	0.5 (6)	1.8 (46)	-	-	-	56.3 (971)	5.1 (1,226)
โรงพยาบาลของรัฐนอก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	0.9 (23)	3.1 (43)	-	5.5 (95)	-	-	-	0.2 (2)	1.4 (36)	-	5.4 (99)	0.1 (1)	34.1 (589)	3.7 (888)

**ตารางที่ 33** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือ หน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
อื่นๆ เช่น โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	-	-	1.5 (25)	-	-	-	-	-	-	-	1.6 (30)	-	9.6 (166)	0.9 (221)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0 (2,435)	100.0 (1,398)	100.0 (1,117)	100.0 (1,716)	100.0 (1,913)	100.0 (1,964)	100.0 (2,996)	100.0 (1,225)	100.0 (2,492)	100.0 (1,605)	100.0 (1,847)	100.0 (1,829)	100.0 (1,726)	100.0 (24,263)

**ตอนที่ 6 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์**

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

แหล่งข้อมูล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	66.4 (1,616)	65.0 (902)	52.2 (582)	30.9 (509)	33.5 (595)	23.7 (364)	76.9 (2,276)	73.0 (880)	83.5 (2,060)	57.3 (911)	40.8 (719)	57.4 (1,049)	1.6 (22)	54.2 (12,485)
2. แพทย์ / พยาบาล / บุคลากรด้านสาธารณสุข	47.1 (1,147)	68.4 (949)	68.0 (757)	72.5 (1,195)	37.5 (666)	45.9 (703)	42.9 (1,270)	52.9 (638)	28.1 (692)	49.8 (792)	32.3 (570)	39.0 (712)	21.6 (293)	45.0 (10,384)
3. ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	35.9 (873)	49.9 (693)	40.3 (449)	31.4 (518)	26.2 (465)	13.9 (213)	51.8 (1,533)	52.5 (633)	56.2 (1,385)	50.9 (809)	14.5 (255)	23.1 (422)	5.9 (80)	36.1 (8,328)
4. โทรศัพท์	22.1 (538)	34.4 (478)	31.2 (348)	30.6 (504)	29.8 (529)	27.7 (425)	22.3 (660)	23.5 (283)	17.9 (441)	34.9 (554)	39.7 (700)	21.3 (389)	41.9 (568)	27.8 (6,417)
5. ติดตามตามสายหมู่บ้าน	32.7 (795)	36.2 (503)	21.4 (238)	11.3 (187)	11.3 (200)	6.8 (104)	29.3 (868)	27.6 (333)	17.7 (436)	44.7 (710)	1.4 (24)	6.1 (112)	0.9 (12)	19.6 (4,522)
6.ญาติ / เพื่อนบ้าน	9.1 (221)	23.1 (320)	17.0 (189)	25.8 (426)	12.4 (220)	14.8 (227)	12.9 (382)	10.0 (121)	8.3 (205)	25.7 (409)	18.2 (320)	17.4 (317)	2.7 (36)	14.7 (3,393)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ยังให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการให้บริการ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

แหล่งข้อมูล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7. อ่านคู่มือฉบับตรงต่อ	7.5 (183)	21.5 (298)	5.7 (64)	12.6 (207)	16.7 (296)	5.6 (86)	6.8 (202)	17.1 (206)	3.6 (89)	42.9 (681)	9.6 (170)	0.9 (17)	11.3 (153)	11.5 (2,652)
8. ป้ายประกาศที่ติดในหน่วยบริการ	3.0 (72)	11.7 (162)	5.3 (59)	23.4 (386)	5.5 (98)	3.9 (60)	7.2 (214)	23.1 (278)	7.3 (181)	25.1 (399)	16.4 (289)	3.4 (62)	4.1 (55)	10.0 (2,315)
9. วิชชุ	3.9 (96)	13.6 (189)	4.9 (55)	4.4 (72)	4.3 (76)	4.5 (69)	4.5 (133)	11.2 (135)	3.4 (84)	18.8 (299)	2.8 (50)	5.1 (94)	5.2 (71)	6.2 (1,423)
10. แผ่นป้ายโฆษณา	0.8 (20)	3.8 (53)	4.0 (45)	1.9 (32)	3.5 (63)	2.5 (39)	2.3 (68)	7.9 (95)	3.0 (74)	9.4 (150)	2.6 (46)	1.6 (30)	2.7 (36)	3.3 (751)
11. อื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์, อินเทอร์เน็ต, จดหมายจากทางราชการ, เพื่อนคนรู้จัก, สายด่วนบัตรทองโทร. 1330, ร้านสะดวกซื้อ, ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์	2.6 (62)	9.5 (132)	6.8 (76)	11.0 (180)	14.6 (260)	19.8 (304)	2.2 (66)	14.0 (169)	7.2 (176)	23.0 (367)	5.4 (94)	4.2 (75)	28.4 (386)	10.2 (2,347)
12. จำไม่ได้	0.1 (3)	0.1 (2)	0.4 (5)	0.5 (8)	0.7 (12)	0.3 (4)	0.1 (2)	0.1 (1)	0.2 (5)	0.6 (10)	1.0 (18)	0.1 (2)	5.4 (73)	0.6 (145)

**ตารางที่ 35** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูงที่คิดว่าสามารถเข้าถึงได้ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรค ค่าใช้จ่ายสูง	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ผ่าตัดตัดอวัยวะ	63.7 (1,548)	57.8 (807)	56.6 (632)	49.2 (845)	51.8 (990)	54.4 (1,067)	54.5 (1,633)	56.7 (694)	59.7 (1,486)	67.4 (1,082)	41.4 (764)	52.3 (957)	42.8 (731)	54.6 (13,236)
2) รับยกตัวในไวร์เอดด์	62.4 (1,516)	42.8 (598)	43.9 (490)	32.9 (564)	37.1 (709)	46.5 (913)	39.7 (1,190)	49.5 (606)	49.6 (1,236)	63.2 (1,014)	36.3 (669)	43.6 (797)	26.6 (454)	44.4 (10,756)
3) การล้างไตผ่านทางหน้าท้อง	50.8 (1,234)	39.3 (548)	39.6 (442)	32.7 (561)	34.3 (655)	40.1 (786)	41.4 (1,240)	48.7 (596)	49.9 (1,243)	59.6 (957)	33.6 (620)	40.1 (734)	27.3 (466)	41.6 (10,082)
4) มะเร็ง	51.9 (1,262)	40.7 (569)	37.0 (413)	38.9 (668)	39.0 (746)	37.4 (735)	34.7 (1,039)	40.8 (500)	46.3 (1,153)	56.6 (908)	36.2 (668)	38.4 (703)	34.9 (596)	41.1 (9,960)
5) ผ่าตัดหัวใจ	48.3 (1,174)	34.1 (476)	34.9 (389)	31.8 (545)	33.6 (643)	36.2 (710)	35.9 (1,076)	42.9 (526)	46.5 (1,158)	52.1 (836)	33.0 (608)	36.9 (675)	31.7 (542)	38.6 (9,358)
6) ผ่าตัดสมอง	46.3 (1,124)	33.6 (469)	34.0 (379)	29.5 (507)	31.7 (606)	32.4 (635)	32.3 (969)	41.2 (505)	43.9 (1,094)	48.8 (783)	31.9 (588)	36.1 (660)	30.2 (516)	36.5 (8,855)

**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1) ในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการที่ไม่ระบุในแผนที่														
ทราบ	44.6 (1,085)	44.2 (617)	54.3 (605)	35.4 (608)	47.8 (913)	41.4 (814)	40.6 (1,215)	39.2 (479)	41.7 (1,038)	32.0 (514)	40.6 (750)	44.6 (815)	36.4 (623)	41.6 (10,076)
ไม่ทราบ	54.2 (1,318)	53.7 (749)	41.8 (465)	62.7 (1,076)	48.5 (926)	54.6 (1,072)	56.0 (1,677)	53.9 (659)	56.4 (1,406)	66.6 (1,069)	56.6 (1,044)	52.6 (962)	56.7 (973)	55.3 (13,396)
ไม่แน่ใจ	1.2 (30)	2.1 (30)	3.9 (44)	1.9 (32)	3.7 (71)	4.0 (78)	3.4 (101)	6.9 (84)	1.9 (47)	1.4 (22)	2.8 (52)	2.8 (51)	6.9 (119)	3.1 (761)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,433)	100.0 (1,396)	100.0 (1,114)	100.0 (1,716)	100.0 (1,910)	100.0 (1,964)	100.0 (2,993)	100.0 (1,222)	100.0 (2,491)	100.0 (1,605)	100.0 (1,846)	100.0 (1,828)	100.0 (1,715)	100.0 (24,233)
2) กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยบริการฉุกเฉิน โทร. 1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย														
ทราบ	30.2 (734)	38.5 (536)	43.4 (483)	19.3 (332)	28.1 (537)	25.6 (503)	46.8 (1,400)	53.7 (656)	54.4 (1,352)	62.3 (998)	27.1 (500)	31.7 (579)	18.3 (313)	36.8 (8,923)
ไม่ทราบ	68.7 (1,669)	60.6 (845)	53.5 (596)	77.9 (1,336)	70.0 (1,340)	72.5 (1,423)	51.8 (1,551)	43.9 (537)	44.6 (1,109)	37.2 (597)	71.9 (1,328)	66.8 (1,219)	76.7 (1,316)	61.4 (14,866)

**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

การรับรู้รับทราบ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
3) กรณีผู้ใช้สิทธิฯ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินทดแทนความเสียหายเบื้องต้นได้														
ทราบ	26.3 (638)	18.2 (253)	20.5 (228)	10.7 (184)	19.3 (368)	14.6 (287)	17.1 (512)	18.5 (225)	20.6 (512)	18.6 (298)	17.7 (326)	18.3 (335)	7.5 (127)	17.8 (4,293)
ไม่ทราบ	72.3 (1,758)	79.0 (1,101)	73.3 (813)	85.4 (1,461)	76.2 (1,452)	80.5 (1,578)	78.7 (2,352)	75.8 (923)	77.3 (1,924)	80.6 (1,292)	79.9 (1,475)	79.2 (1,445)	83.5 (1,423)	78.5 (18,997)
ไม่แน่ใจ	1.4 (34)	2.8 (39)	6.2 (69)	3.9 (67)	4.5 (85)	4.9 (97)	4.2 (126)	5.7 (70)	2.1 (53)	0.8 (13)	2.4 (44)	2.5 (45)	9.0 (153)	3.7 (895)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,430)	100.0 (1,393)	100.0 (1,110)	100.0 (1,712)	100.0 (1,905)	100.0 (1,962)	100.0 (2,990)	100.0 (1,218)	100.0 (2,489)	100.0 (1,603)	100.0 (1,845)	100.0 (1,825)	100.0 (1,703)	100.0 (24,185)



**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สถิติหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

การรับรู้รับทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
4) การมีต่อการโทรติดต่อสอบถามข้อมูล หรือร้องเรียนเกี่ยวกับสถิติบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถติดต่อสายด่วนโทร. 1330														
ทราบ	16.0 (388)	23.9 (334)	19.8 (221)	16.6 (285)	20.0 (383)	17.6 (344)	19.5 (585)	22.6 (276)	30.1 (747)	24.3 (390)	17.7 (327)	18.0 (329)	34.0 (582)	21.4 (5,191)
ไม่ทราบ	82.8 (2,013)	75.8 (1,059)	77.8 (867)	80.2 (1,374)	78.3 (1,496)	80.9 (1,588)	78.6 (2,353)	74.7 (913)	68.8 (1,710)	75.3 (1,208)	81.2 (1,498)	80.9 (1,478)	63.7 (1,093)	77.0 (18,650)
ไม่แน่ใจ	1.2 (30)	0.3 (4)	2.4 (27)	3.2 (54)	1.7 (33)	1.5 (30)	1.9 (57)	2.7 (33)	1.1 (27)	0.4 (7)	1.1 (20)	1.1 (20)	2.3 (39)	1.6 (381)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,431)	100.0 (1,397)	100.0 (1,115)	100.0 (1,713)	100.0 (1,912)	100.0 (1,962)	100.0 (2,995)	100.0 (1,222)	100.0 (2,484)	100.0 (1,605)	100.0 (1,845)	100.0 (1,827)	100.0 (1,714)	100.0 (24,222)

**ตารางที่ 37** แสดงค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า ผู้มีสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ทราบมาก่อน	21.5 (522)	22.6 (315)	22.1 (246)	13.7 (235)	24.5 (468)	34.2 (671)	22.8 (684)	20.1 (246)	31.4 (781)	14.5 (233)	28.0 (513)	24.9 (456)	50.2 (857)	25.7 (6,227)
ไม่ทราบมาก่อน	78.5 (1,909)	77.4 (1,078)	77.9 (865)	86.3 (1,476)	75.5 (1,443)	65.8 (1,293)	77.2 (2,310)	79.9 (979)	68.6 (1,706)	85.5 (1,370)	72.0 (1,322)	75.1 (1,372)	49.8 (850)	74.3 (17,973)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,431)	100.0 (1,393)	100.0 (1,111)	100.0 (1,711)	100.0 (1,911)	100.0 (1,964)	100.0 (2,994)	100.0 (1,225)	100.0 (2,487)	100.0 (1,603)	100.0 (1,835)	100.0 (1,828)	100.0 (1,707)	100.0 (24,200)

## ตอนที่ 7 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

**ตารางที่ 38** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1 (จำแนกตามส่วนงานสาขาเขตพื้นที่)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไม่เกิน 5 นาที	51.0 (1,221)	34.5 (461)	48.9 (518)	39.9 (669)	28.3 (523)	31.6 (612)	34.9 (1,028)	37.0 (428)	30.9 (751)	41.5 (651)	28.6 (510)	40.9 (735)	6.3 (105)	34.8 (8,212)
6 - 10 นาที	26.8 (642)	26.6 (357)	29.7 (315)	31.2 (523)	34.1 (631)	28.1 (545)	28.5 (839)	24.5 (283)	30.6 (744)	28.4 (447)	27.4 (490)	27.2 (487)	17.9 (296)	28.0 (6,599)
11 - 15 นาที	9.3 (222)	13.7 (184)	7.2 (76)	11.3 (190)	11.1 (205)	12.8 (249)	11.6 (340)	8.5 (98)	14.4 (351)	8.4 (133)	16.6 (296)	13.1 (236)	13.4 (222)	11.9 (2,802)
16 - 20 นาที	5.6 (134)	12.3 (165)	7.6 (81)	8.7 (146)	12.6 (234)	15.3 (297)	13.0 (382)	11.5 (133)	12.1 (294)	10.5 (166)	12.0 (215)	9.6 (172)	15.3 (253)	11.3 (2,672)
มากกว่า 20 นาที	7.3 (175)	12.9 (173)	6.6 (70)	8.9 (149)	13.9 (258)	12.2 (236)	12.0 (353)	18.5 (215)	12.0 (292)	11.2 (177)	15.4 (275)	9.2 (166)	47.1 (781)	14.0 (3,320)

**ตารางที่ 38** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1 (จำแนกตามส่วนงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,394)	100.0 (1,340)	100.0 (1,060)	100.0 (1,677)	100.0 (1,851)	100.0 (1,939)	100.0 (2,942)	100.0 (1,157)	100.0 (2,432)	100.0 (1,574)	100.0 (1,786)	100.0 (1,796)	100.0 (1,657)	100.0 (23,605)
ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบน	9.62	12.82	9.79	11.08	13.26	12.90	12.48	13.63	12.68	11.34	14.19	11.46	26.82	13.14
มาตรฐาน S.D.	7.911	9.570	7.808	7.901	9.055	8.677	9.088	11.109	8.688	8.894	10.886	9.099	20.297	10.985
มัธยฐาน (median)	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	20	10
ฐานนิยม (mode)	5	10	5	5	10	10	10	5	10	10	10	5	30	10

**ตารางที่ 39** คำวิสัยของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับบริการตามที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ความตั้งใจที่จะไปรับบริการ	เชิงใหม่ (2,298)	พิชณโลก (1,298)	นครสวรรค์ (991)	สระบุรี (1,544)	ราชบุรี (1,577)	ระยอง (1,462)	ขอนแก่น (2,833)	สกลนคร (1,117)	นครราชสีมา (2,361)	อุบลราชธานี (1,552)	สุราษฎร์ธานี (1,577)	สงขลา (1,460)	กทม (1,460)	ภาพรวม (21,650)
หน่วยบริการลำดับที่ 1 ตั้งใจจะไปใช้บริการ	94.7 (2,298)	92.8 (1,298)	88.7 (991)	90.0 (1,544)	82.7 (1,577)	74.5 (1,462)	94.6 (2,833)	91.3 (1,117)	95.1 (2,361)	96.7 (1,552)	86.3 (1,577)	86.4 (1,580)	85.3 (1,460)	89.5 (21,650)
ไม่ไป	5.3 (128)	7.2 (100)	11.3 (126)	10.0 (172)	17.3 (329)	25.5 (501)	5.4 (161)	8.7 (107)	4.9 (122)	3.3 (53)	13.7 (250)	13.6 (248)	14.7 (252)	10.5 (2,549)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,426)	100.0 (1,398)	100.0 (1,117)	100.0 (1,716)	100.0 (1,906)	100.0 (1,963)	100.0 (2,994)	100.0 (1,224)	100.0 (2,483)	100.0 (1,605)	100.0 (1,827)	100.0 (1,828)	100.0 (1,712)	100.0 (24,199)
หน่วยบริการลำดับที่ 2 ตั้งใจจะไปใช้บริการ	98.9 (2,398)	97.7 (1,365)	96.1 (1,071)	96.0 (1,646)	95.3 (1,773)	89.7 (1,759)	99.0 (2,909)	96.2 (1,177)	98.9 (2,454)	98.8 (1,585)	95.4 (1,736)	96.6 (1,766)	87.4 (1,430)	96.1 (23,069)
ไม่ไป	1.1 (27)	2.3 (32)	3.9 (44)	4.0 (69)	4.7 (87)	10.3 (203)	1.0 (30)	3.8 (46)	1.1 (28)	1.2 (20)	4.6 (84)	3.4 (63)	12.6 (207)	3.9 (940)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,425)	100.0 (1,397)	100.0 (1,115)	100.0 (1,715)	100.0 (1,860)	100.0 (1,962)	100.0 (2,939)	100.0 (1,223)	100.0 (2,482)	100.0 (1,605)	100.0 (1,820)	100.0 (1,829)	100.0 (1,637)	100.0 (24,009)

**ตารางที่ 40** แสดงคำวิสัยของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	เชิงใหม่ (996)	พิชณโลก (653)	นครสวรรค์ (529)	สระบุรี (1,106)	ราชบุรี (958)	ระยอง (979)	ขอนแก่น (1,530)	สกลนคร (418)	นครราชสีมา (1,147)	อุบลราชธานี (743)	สุราษฎร์ธานี (767)	สงขลา (844)	กทม (762)	ภาพรวม (11,432)
มี	40.9 (996)	46.7 (653)	47.4 (529)	64.5 (1,106)	50.1 (958)	49.8 (979)	51.1 (1,530)	34.1 (418)	46.0 (1,147)	46.3 (743)	41.5 (767)	46.1 (844)	44.1 (762)	47.1 (11,432)
ไม่มี	59.1 (1,439)	53.3 (745)	52.6 (588)	35.5 (610)	49.9 (955)	50.2 (985)	48.9 (1,466)	65.9 (807)	54.0 (1,345)	53.7 (962)	58.5 (1,080)	53.9 (985)	55.9 (964)	52.9 (12,831)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,435)	100.0 (1,398)	100.0 (1,117)	100.0 (1,716)	100.0 (1,913)	100.0 (1,964)	100.0 (2,996)	100.0 (1,225)	100.0 (2,492)	100.0 (1,605)	100.0 (1,847)	100.0 (1,829)	100.0 (1,726)	100.0 (24,263)

**ตารางที่ 41** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

วิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ไปหน่วยงานบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือได้รับการส่งต่อ	84.2 (837)	83.8 (545)	78.6 (414)	65.9 (727)	62.9 (601)	57.9 (566)	73.0 (1,108)	81.7 (340)	85.1 (973)	81.4 (595)	67.7 (518)	72.8 (609)	56.8 (429)	72.5 (8,262)
2. ซื้อมากินเอง	14.1 (140)	16.6 (108)	18.2 (96)	31.8 (351)	39.6 (379)	46.2 (452)	54.3 (825)	25.0 (104)	17.8 (204)	24.4 (178)	32.8 (251)	19.1 (160)	31.5 (238)	30.6 (3,486)
3. ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก	2.4 (24)	3.2 (21)	4.4 (23)	11.8 (130)	9.7 (93)	28.8 (282)	25.4 (386)	5.0 (21)	11.5 (131)	7.0 (51)	15.3 (117)	4.1 (34)	5.7 (43)	11.9 (1,356)
4. ไปสถานพยาบาลอื่น นอกเหนือจากที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและไม่ทำการส่งต่อ	5.1 (51)	6.9 (45)	7.4 (39)	6.4 (71)	7.8 (75)	10.9 (107)	16.5 (250)	10.6 (44)	5.2 (60)	7.9 (58)	10.8 (83)	3.5 (29)	15.2 (115)	9.0 (1,027)

**ตารางที่ 41** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะตัวอย่างที่เคยมีอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

วิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5. รักษาแผนโบราณ	0.6 (6)	1.4 (9)	0.9 (5)	0.7 (8)	1.6 (15)	1.9 (19)	8.9 (135)	1.4 (6)	0.9 (10)	2.1 (15)	1.6 (12)	2.0 (17)	1.7 (13)	2.4 (270)
6. ไม่ได้รักษา ถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้	-	0.3 (2)	0.4 (2)	0.5 (5)	0.5 (5)	1.5 (15)	0.3 (5)	0.2 (1)	1.9 (22)	0.4 (3)	0.3 (2)	0.4 (3)	1.1 (8)	0.6 (73)

**ตารางที่ 42** แสดงค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะตัวอย่งที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ใช้ทุกครั้ง	98.3 (820)	95.8 (515)	97.9 (403)	99.3 (719)	92.1 (550)	92.7 (521)	96.0 (1,054)	86.0 (289)	96.9 (938)	97.0 (574)	95.5 (487)	98.3 (590)	88.5 (376)	95.6 (7,836)
ใช้บางครั้ง	1.3 (11)	3.5 (19)	1.9 (8)	0.4 (3)	6.7 (40)	6.2 (35)	3.2 (35)	14.0 (47)	3.0 (29)	1.6 (10)	2.7 (14)	1.0 (6)	10.6 (45)	3.7 (302)
ไม่เคยใช้เลย	0.4 (3)	0.7 (4)	0.2 (1)	0.3 (2)	1.2 (7)	1.1 (6)	0.8 (9)	-	0.1 (1)	1.4 (8)	1.8 (9)	0.7 (4)	0.9 (4)	0.7 (58)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (834)</b>	<b>100.0 (538)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (724)</b>	<b>100.0 (597)</b>	<b>100.0 (562)</b>	<b>100.0 (1,088)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (988)</b>	<b>100.0 (592)</b>	<b>100.0 (510)</b>	<b>100.0 (600)</b>	<b>100.0 (425)</b>	<b>100.0 (8,196)</b>

**ตารางที่ 43** แสดงค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่งที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

หน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิฯ ครั้งสุดท้าย	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
หน่วยบริการประจำ	57.5 (475)	54.2 (287)	62.6 (246)	55.9 (386)	39.5 (219)	49.4 (273)	56.6 (613)	58.5 (193)	62.0 (596)	50.9 (296)	41.9 (203)	47.6 (274)	64.2 (246)	54.2 (4,307)
ครอบครัวลำดับที่ 1	42.3 (350)	42.8 (227)	36.9 (145)	43.8 (303)	59.6 (331)	49.3 (272)	41.8 (453)	40.9 (135)	37.5 (360)	43.6 (253)	56.2 (272)	51.4 (296)	33.7 (129)	44.4 (3,526)
ครอบครัวลำดับที่ 2	0.2 (2)	3.0 (16)	0.5 (2)	0.3 (2)	0.9 (5)	1.3 (7)	1.6 (17)	0.6 (2)	0.5 (5)	5.5 (32)	1.9 (9)	1.0 (6)	2.1 (8)	1.4 (113)
หน่วยบริการส่งต่อ	100.0 (827)	100.0 (530)	100.0 (393)	100.0 (691)	100.0 (555)	100.0 (552)	100.0 (1083)	100.0 (330)	100.0 (961)	100.0 (581)	100.0 (484)	100.0 (576)	100.0 (383)	100.0 (7,946)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (827)</b>	<b>100.0 (530)</b>	<b>100.0 (393)</b>	<b>100.0 (691)</b>	<b>100.0 (555)</b>	<b>100.0 (552)</b>	<b>100.0 (1083)</b>	<b>100.0 (330)</b>	<b>100.0 (961)</b>	<b>100.0 (581)</b>	<b>100.0 (484)</b>	<b>100.0 (576)</b>	<b>100.0 (383)</b>	<b>100.0 (7,946)</b>

**ตารางที่ 44** แสดงคำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการรักษาพยาบาลที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (จำแนกตามส่วนงานสาขาเขตพื้นที่)

หน่วยบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	90.6 (738)	84.5 (446)	77.8 (301)	93.8 (640)	85.9 (498)	89.9 (491)	89.4 (965)	86.5 (283)	72.7 (696)	88.4 (511)	81.9 (402)	85.8 (484)	89.7 (358)	85.9 (6,813)
การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน	10.4 (85)	15.3 (81)	19.6 (76)	8.8 (60)	16.7 (97)	10.3 (56)	9.5 (103)	14.1 (46)	20.5 (196)	11.2 (65)	21.0 (103)	16.5 (93)	11.5 (46)	14.0 (1,107)
บริการส่งเสริมสุขภาพ (ตรวจครรภ์ สุขภาพเด็ก นวัตกรรม ตรวจหลังคลอด วางแผนครอบครัว ตรวจคัดกรองโรค ให้ความรู้ด้านสุขภาพ)	0.5 (4)	1.1 (6)	3.9 (15)	0.4 (3)	4.0 (23)	0.2 (1)	1.7 (18)	2.8 (9)	9.3 (89)	1.4 (8)	2.4 (12)	0.5 (3)	3.3 (13)	2.6 (204)
บริการห้องฉุกเฉิน	0.2 (2)	3.0 (16)	8.8 (34)	0.6 (4)	2.4 (14)	0.7 (4)	0.3 (3)	1.8 (6)	0.5 (5)	1.2 (7)	1.2 (6)	1.2 (7)	2.3 (9)	1.5 (117)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามส่วนงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>1. มนุษย์สัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้บริการแก่ญาติผู้ป่วยญาติ</b>														
พอใจ	83.1 (687)	85.8 (457)	72.6 (290)	60.0 (415)	73.4 (432)	68.1 (376)	61.7 (669)	85.3 (283)	78.5 (756)	82.8 (483)	52.1 (261)	87.1 (502)	62.4 (254)	73.0 (5,865)
ค่อนข้างพอใจ	11.9 (98)	10.0 (53)	22.1 (88)	33.5 (232)	20.4 (120)	22.1 (122)	34.5 (375)	10.5 (35)	19.3 (186)	9.6 (56)	38.5 (193)	9.4 (54)	25.6 (104)	21.3 (1,716)
ไม่ค่อยพอใจ	4.8 (40)	3.8 (20)	4.5 (18)	4.2 (29)	4.3 (25)	7.4 (41)	3.0 (33)	2.1 (7)	2.0 (19)	5.3 (31)	8.2 (41)	2.1 (12)	8.4 (34)	4.4 (350)
ไม่พอใจ	0.1 (1)	0.4 (2)	0.5 (2)	1.7 (12)	1.2 (7)	2.4 (13)	0.8 (9)	1.2 (4)	0.2 (2)	2.2 (13)	1.2 (6)	1.4 (8)	3.7 (15)	1.2 (94)
ไม่มีความเห็น	0.1 (1)	-	0.3 (1)	0.6 (4)	0.7 (4)	-	-	0.9 (3)	-	-	-	-	-	0.1 (13)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (827)	100.0 (532)	100.0 (399)	100.0 (692)	100.0 (588)	100.0 (552)	100.0 (1,086)	100.0 (332)	100.0 (963)	100.0 (583)	100.0 (501)	100.0 (576)	100.0 (407)	100.0 (8,038)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมุมมองที่พอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>2. การรับฟังถึงที่อยู่ภาคกลาง (เทียบกับความเจ็บป่วย) ของผู้ให้การรักษา</b>														
พอใจ	84.7 (699)	84.5 (449)	69.6 (278)	57.8 (400)	75.0 (440)	67.4 (372)	62.9 (683)	87.0 (289)	77.1 (743)	83.4 (486)	52.1 (261)	87.9 (507)	60.6 (246)	72.9 (5,853)
ค่อนข้างพอใจ	11.9 (98)	11.7 (62)	25.1 (100)	35.2 (244)	19.0 (112)	23.9 (132)	34.0 (369)	9.0 (30)	20.4 (196)	11.8 (69)	39.3 (197)	8.8 (51)	25.9 (105)	22.0 (1,765)
ไม่ค่อยพอใจ	3.2 (26)	2.8 (15)	4.8 (19)	4.3 (30)	5.5 (32)	7.4 (41)	2.5 (27)	2.1 (7)	2.3 (22)	3.1 (18)	7.4 (37)	2.3 (13)	8.6 (35)	4.0 (322)
ไม่พอใจ	0.2 (2)	0.8 (4)	0.5 (2)	2.0 (14)	0.3 (2)	1.3 (7)	0.6 (6)	0.6 (2)	0.1 (1)	1.5 (9)	1.2 (6)	1.0 (6)	4.7 (19)	1.0 (80)
ไม่มีความเห็น	-	0.2 (1)	-	0.7 (5)	0.2 (1)	-	-	1.3 (4)	0.1 (1)	0.2 (1)	-	-	0.2 (1)	0.1 (14)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (825)	100.0 (531)	100.0 (399)	100.0 (693)	100.0 (587)	100.0 (552)	100.0 (1085)	100.0 (332)	100.0 (963)	100.0 (583)	100.0 (501)	100.0 (577)	100.0 (406)	100.0 (8,034)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมุมมองที่พอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>3. การอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา</b>														
พอใจ	83.0 (685)	85.1 (453)	71.0 (282)	58.8 (408)	76.6 (450)	68.3 (376)	62.0 (673)	87.7 (291)	76.0 (730)	82.6 (481)	51.9 (260)	86.3 (498)	59.9 (243)	72.6 (5,830)
ค่อนข้างพอใจ	13.5 (111)	12.4 (66)	23.2 (92)	34.1 (236)	17.7 (104)	22.2 (122)	34.6 (377)	8.7 (29)	20.8 (200)	12.5 (73)	39.9 (200)	8.7 (50)	27.3 (111)	22.1 (1,771)
ไม่ค่อยพอใจ	3.5 (29)	2.1 (11)	5.0 (20)	3.6 (25)	4.6 (27)	8.2 (45)	2.9 (31)	2.7 (9)	3.1 (30)	3.1 (18)	7.2 (36)	4.0 (23)	7.4 (30)	4.2 (334)
ไม่พอใจ	-	0.4 (2)	0.8 (3)	2.3 (16)	0.9 (5)	1.1 (6)	0.5 (5)	0.6 (2)	0.1 (1)	1.5 (9)	0.8 (4)	1.0 (6)	5.2 (21)	1.0 (80)
ไม่มีความเห็น	-	-	-	1.2 (8)	0.2 (1)	0.2 (1)	-	0.3 (1)	-	0.3 (2)	0.2 (1)	-	0.2 (1)	0.1 (15)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (825)	100.0 (532)	100.0 (397)	100.0 (693)	100.0 (587)	100.0 (550)	100.0 (1086)	100.0 (332)	100.0 (961)	100.0 (583)	100.0 (501)	100.0 (577)	100.0 (406)	100.0 (8,030)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>4. สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก</b>														
พอใจ	83.3 (683)	84.2 (445)	68.3 (271)	59.3 (411)	73.9 (433)	64.5 (356)	64.7 (700)	87.4 (290)	81.3 (779)	81.5 (474)	49.7 (248)	87.8 (506)	62.3 (252)	73.0 (5,848)
ค่อนข้างพอใจ	13.1 (107)	12.9 (68)	25.9 (103)	36.5 (253)	21.2 (124)	26.7 (147)	31.4 (340)	10.2 (34)	17.0 (163)	12.6 (73)	41.7 (208)	8.0 (46)	29.1 (118)	22.3 (1,784)
ไม่ค่อยพอใจ	3.2 (26)	2.3 (12)	4.8 (19)	2.9 (20)	4.4 (26)	7.3 (40)	3.3 (36)	1.8 (6)	1.5 (14)	4.6 (27)	8.0 (40)	2.6 (15)	5.4 (22)	3.8 (303)
ไม่พอใจ	0.4 (3)	0.6 (3)	1.0 (4)	0.9 (6)	0.5 (3)	1.5 (8)	0.5 (5)	0.6 (2)	0.2 (2)	1.0 (6)	0.6 (3)	1.6 (9)	3.0 (12)	0.8 (66)
ไม่มีความเห็น	-	-	-	0.4 (3)	-	-	0.1 (1)	-	-	0.3 (2)	-	-	0.2 (1)	0.1 (7)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (819)	100.0 (528)	100.0 (397)	100.0 (693)	100.0 (586)	100.0 (551)	100.0 (1,082)	100.0 (332)	100.0 (958)	100.0 (582)	100.0 (499)	100.0 (576)	100.0 (405)	100.0 (8,008)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>5. คุณภาพการบริการของแพทย์</b>														
พอใจ	83.3 (689)	81.6 (434)	67.6 (270)	60.6 (420)	75.9 (442)	67.7 (372)	58.6 (636)	84.7 (281)	84.5 (805)	77.8 (453)	49.4 (247)	87.2 (503)	60.8 (247)	72.3 (5,799)
ค่อนข้างพอใจ	12.3 (102)	13.3 (71)	25.6 (102)	34.1 (236)	18.3 (106)	20.6 (113)	34.7 (377)	11.1 (37)	13.4 (128)	13.7 (80)	39.4 (197)	9.0 (52)	27.1 (110)	21.3 (1,711)
ไม่ค่อยพอใจ	4.0 (33)	4.5 (24)	5.3 (21)	4.0 (28)	4.6 (27)	9.5 (52)	5.7 (62)	2.7 (9)	1.9 (18)	6.3 (37)	10.6 (53)	2.3 (13)	6.7 (27)	5.0 (404)
ไม่พอใจ	0.4 (3)	0.4 (2)	1.5 (6)	1.3 (9)	1.2 (7)	2.2 (12)	0.8 (9)	1.2 (4)	0.2 (2)	1.7 (10)	0.4 (2)	1.0 (6)	5.2 (21)	1.2 (93)
ไม่มีความเห็น	-	0.2 (1)	-	-	-	-	0.2 (2)	0.3 (1)	-	0.5 (3)	0.2 (1)	0.5 (3)	0.2 (1)	0.2 (12)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (827)	100.0 (532)	100.0 (399)	100.0 (693)	100.0 (582)	100.0 (549)	100.0 (1,086)	100.0 (332)	100.0 (953)	100.0 (583)	100.0 (500)	100.0 (577)	100.0 (406)	100.0 (8,019)



**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>6. คุณภาพการบริการของพนักงาน</b>														
พอใจ	80.9 (669)	81.5 (433)	64.2 (256)	58.6 (405)	73.3 (430)	63.6 (351)	55.1 (699)	81.3 (270)	79.5 (764)	74.8 (436)	49.3 (247)	83.2 (480)	59.3 (241)	69.5 (5,581)
ค่อนข้างพอใจ	13.8 (114)	13.6 (72)	27.4 (110)	33.6 (233)	20.5 (120)	21.4 (118)	33.1 (359)	13.9 (46)	17.0 (163)	15.1 (88)	37.3 (187)	10.2 (59)	25.9 (105)	22.1 (1,774)
ไม่ค่อยพอใจ	5.1 (42)	3.8 (20)	6.8 (27)	5.5 (38)	4.6 (27)	10.5 (58)	11.0 (120)	3.0 (10)	3.4 (33)	6.3 (37)	11.8 (59)	4.5 (26)	8.9 (36)	6.6 (533)
ไม่พอใจ	0.2 (2)	0.9 (5)	1.3 (5)	2.0 (14)	1.4 (8)	3.1 (17)	0.6 (6)	1.5 (5)	0.1 (1)	3.3 (19)	1.6 (8)	1.9 (11)	5.9 (24)	1.6 (125)
ไม่มีความเห็น	-	0.2 (1)	0.3 (1)	0.3 (2)	0.2 (1)	1.4 (8)	0.2 (2)	0.3 (1)	-	0.5 (3)	-	0.2 (1)	-	0.2 (20)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (827)	100.0 (531)	100.0 (399)	100.0 (692)	100.0 (586)	100.0 (552)	100.0 (1,086)	100.0 (332)	100.0 (961)	100.0 (583)	100.0 (501)	100.0 (577)	100.0 (406)	100.0 (8,033)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>7. คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ</b>														
พอใจ	82.2 (678)	80.9 (430)	62.6 (250)	57.5 (398)	73.1 (429)	64.5 (355)	57.0 (619)	81.0 (269)	81.2 (775)	77.8 (453)	50.0 (250)	83.1 (479)	58.8 (239)	70.1 (5,624)
ค่อนข้างพอใจ	13.1 (108)	13.7 (73)	28.1 (112)	33.9 (235)	21.5 (126)	24.1 (133)	34.0 (369)	14.5 (48)	16.7 (159)	16.8 (98)	38.8 (194)	10.1 (58)	26.4 (107)	22.7 (1,820)
ไม่ค่อยพอใจ	4.5 (37)	4.3 (23)	7.5 (30)	5.9 (41)	4.3 (25)	8.5 (47)	8.1 (88)	2.4 (8)	1.9 (18)	3.4 (20)	10.2 (51)	5.4 (31)	8.6 (35)	5.7 (454)
ไม่พอใจ	0.2 (2)	0.9 (5)	1.0 (4)	1.4 (10)	0.9 (5)	2.5 (14)	0.5 (5)	1.5 (5)	0.2 (2)	1.5 (9)	0.6 (3)	1.2 (7)	6.2 (25)	1.2 (96)
ไม่มีความเห็น	-	0.2 (1)	0.8 (3)	1.3 (9)	0.2 (1)	0.4 (2)	0.4 (4)	0.6 (2)	-	0.5 (3)	0.4 (2)	0.2 (1)	-	0.3 (28)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (825)	100.0 (532)	100.0 (399)	100.0 (693)	100.0 (586)	100.0 (551)	100.0 (1,085)	100.0 (332)	100.0 (954)	100.0 (583)	100.0 (500)	100.0 (576)	100.0 (406)	100.0 (8,022)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>8. คุณภาพการบริการด้านยา</b>														
พอใจ	74.3 (613)	75.0 (397)	59.6 (238)	54.0 (373)	65.0 (381)	57.1 (314)	51.1 (554)	78.9 (262)	78.4 (751)	75.9 (442)	43.0 (214)	71.8 (414)	53.3 (217)	64.5 (5,170)
ค่อนข้างพอใจ	16.3 (134)	16.1 (85)	28.1 (112)	35.7 (247)	24.9 (146)	26.0 (143)	33.9 (368)	11.8 (39)	18.4 (176)	14.7 (85)	40.7 (203)	16.0 (92)	29.6 (120)	24.3 (1,950)
ไม่ค่อยพอใจ	8.6 (71)	7.9 (42)	10.0 (40)	7.7 (53)	7.2 (42)	14.2 (78)	13.0 (141)	6.3 (21)	2.8 (27)	5.0 (29)	14.3 (71)	8.9 (51)	9.9 (40)	8.8 (706)
ไม่พอใจ	0.4 (3)	0.6 (3)	2.0 (8)	2.0 (14)	2.2 (13)	2.7 (15)	1.8 (20)	2.7 (9)	0.4 (4)	4.1 (24)	1.8 (9)	2.8 (16)	6.7 (27)	2.1 (165)
ไม่มีความเห็น	0.4 (3)	0.4 (2)	0.3 (1)	0.6 (4)	0.7 (4)	- (-)	0.2 (2)	0.3 (1)	- (-)	0.3 (2)	0.2 (1)	0.5 (3)	0.5 (2)	0.3 (25)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (824)	100.0 (529)	100.0 (399)	100.0 (691)	100.0 (586)	100.0 (550)	100.0 (1,085)	100.0 (332)	100.0 (958)	100.0 (582)	100.0 (498)	100.0 (576)	100.0 (406)	100.0 (8,016)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>9. คุณภาพการบริการด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์</b>														
พอใจ	75.8 (624)	72.9 (388)	56.9 (227)	54.5 (375)	69.3 (406)	54.1 (299)	55.2 (596)	78.0 (259)	78.1 (748)	71.0 (414)	42.4 (212)	76.2 (439)	55.9 (227)	65.0 (5,214)
ค่อนข้างพอใจ	15.8 (130)	16.2 (86)	30.6 (122)	34.3 (236)	23.7 (139)	27.9 (154)	36.1 (391)	13.3 (44)	18.3 (175)	13.9 (81)	40.8 (204)	13.0 (75)	29.8 (121)	24.4 (1,958)
ไม่ค่อยพอใจ	7.6 (63)	8.6 (46)	10.3 (41)	5.7 (39)	4.8 (28)	12.0 (66)	6.8 (74)	6.0 (20)	3.6 (34)	9.4 (55)	13.8 (69)	7.3 (42)	6.4 (26)	7.5 (603)
ไม่พอใจ	0.6 (5)	0.2 (1)	0.8 (3)	1.9 (13)	1.0 (6)	2.0 (11)	0.8 (9)	1.5 (5)	- (-)	3.8 (22)	1.4 (7)	2.3 (13)	5.9 (24)	1.5 (119)
ไม่มีความเห็น	0.2 (2)	2.1 (11)	1.5 (6)	3.6 (25)	1.2 (7)	4.0 (22)	1.1 (12)	1.2 (4)	- (-)	1.9 (11)	1.6 (8)	1.2 (7)	2.0 (8)	1.6 (123)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (824)	100.0 (532)	100.0 (399)	100.0 (688)	100.0 (586)	100.0 (552)	100.0 (1,082)	100.0 (332)	100.0 (957)	100.0 (583)	100.0 (500)	100.0 (576)	100.0 (406)	100.0 (8,017)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>10. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่หน่วยบริการ</b>														
พอใจ	66.8 (550)	62.0 (330)	51.3 (205)	46.1 (317)	56.5 (331)	48.0 (265)	49.5 (637)	74.1 (246)	74.3 (715)	59.1 (343)	37.6 (188)	66.2 (382)	48.9 (198)	57.4 (4,607)
ค่อนข้างพอใจ	15.5 (128)	23.1 (123)	26.6 (106)	37.0 (255)	24.4 (143)	29.7 (164)	32.2 (349)	17.2 (57)	19.0 (183)	18.2 (106)	32.5 (162)	16.7 (96)	29.7 (120)	24.8 (1,992)
ไม่ค่อยพอใจ	15.2 (125)	13.0 (69)	16.8 (67)	11.3 (78)	14.5 (85)	16.3 (90)	16.0 (174)	6.3 (21)	5.3 (51)	10.3 (60)	25.1 (125)	10.6 (61)	13.1 (53)	13.2 (1,059)
ไม่พอใจ	2.5 (21)	1.9 (10)	5.3 (21)	5.2 (36)	4.1 (24)	6.0 (33)	2.0 (22)	2.4 (8)	1.4 (13)	12.4 (72)	4.6 (23)	6.3 (36)	8.1 (33)	4.4 (352)
ไม่มีความเห็น	-	-	-	0.4 (3)	0.5 (3)	-	0.3 (3)	-	-	-	-	0.2 (1)	0.2 (1)	0.2 (12)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (824)	100.0 (532)	100.0 (399)	100.0 (689)	100.0 (586)	100.0 (552)	100.0 (1,085)	100.0 (332)	100.0 (962)	100.0 (581)	100.0 (499)	100.0 (576)	100.0 (405)	100.0 (8,022)

**ตารางที่ 45** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเภทการบริการ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>11. ผลการรักษายา</b>														
พอใจ	76.7 (630)	74.6 (396)	54.7 (218)	50.8 (350)	64.1 (374)	58.9 (325)	54.2 (689)	76.2 (253)	83.2 (797)	75.7 (440)	45.5 (227)	77.2 (445)	53.9 (219)	65.6 (5,263)
ค่อนข้างพอใจ	18.0 (148)	20.9 (111)	32.9 (131)	39.1 (270)	27.9 (163)	29.0 (160)	38.9 (422)	15.7 (52)	15.3 (147)	15.6 (91)	42.3 (211)	13.5 (78)	31.8 (129)	26.4 (2,113)
ไม่ค่อยพอใจ	4.7 (39)	3.4 (18)	8.8 (35)	7.8 (54)	5.8 (34)	9.2 (51)	5.6 (61)	4.5 (15)	1.4 (13)	5.3 (31)	10.6 (53)	6.6 (38)	7.9 (32)	5.9 (474)
ไม่พอใจ	0.5 (4)	0.9 (5)	3.3 (13)	2.3 (16)	1.9 (11)	2.9 (16)	1.2 (13)	3.3 (11)	0.1 (1)	3.4 (20)	1.4 (7)	2.4 (14)	6.4 (26)	2.0 (157)
ไม่มีความเห็น	0.1 (1)	0.2 (1)	0.3 (1)	-	0.3 (2)	-	0.1 (1)	0.3 (1)	-	-	0.2 (1)	0.3 (2)	-	0.1 (10)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (822)	100.0 (531)	100.0 (398)	100.0 (690)	100.0 (584)	100.0 (552)	100.0 (1,086)	100.0 (332)	100.0 (958)	100.0 (582)	100.0 (499)	100.0 (577)	100.0 (406)	100.0 (8,017)

**ตารางที่ 46** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด หากมีปัญหาลำบากใจบ้างในครั้งต่อไป (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ตั้งใจจะไปใช้	99.1 (801)	99.2 (523)	98.2 (388)	99.1 (685)	97.6 (571)	96.4 (528)	99.4 (1,075)	98.2 (323)	99.4 (957)	97.3 (566)	97.1 (477)	98.3 (563)	94.6 (366)	98.3 (7,823)
ไม่ใช้	0.9 (7)	0.8 (4)	1.8 (7)	0.9 (6)	2.4 (14)	3.6 (20)	0.6 (7)	1.8 (6)	0.6 (6)	2.7 (16)	2.9 (14)	1.7 (10)	5.4 (21)	1.7 (138)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (808)	100.0 (527)	100.0 (395)	100.0 (691)	100.0 (585)	100.0 (548)	100.0 (1,082)	100.0 (329)	100.0 (963)	100.0 (582)	100.0 (491)	100.0 (573)	100.0 (387)	100.0 (7,961)

**ตารางที่ 47** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การพบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคยพบเห็น	63.2 (1,538)	64.1 (896)	63.4 (708)	57.8 (992)	59.5 (1,137)	55.5 (1,090)	77.2 (2,312)	70.0 (858)	84.2 (2,096)	63.3 (1,017)	53.1 (980)	61.4 (1,122)	57.6 (990)	64.9 (15,736)
ไม่เคย	35.1 (855)	32.8 (459)	33.1 (369)	38.8 (665)	36.7 (701)	39.9 (783)	21.9 (657)	26.4 (323)	15.4 (383)	35.0 (561)	44.9 (829)	35.4 (647)	35.8 (615)	32.4 (7,847)
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	1.7 (40)	3.1 (43)	3.5 (39)	3.4 (58)	3.8 (74)	4.6 (90)	0.9 (27)	3.6 (44)	0.4 (11)	1.7 (27)	2.0 (38)	3.2 (59)	6.6 (114)	2.7 (664)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,433)	100.0 (1,398)	100.0 (1,116)	100.0 (1,715)	100.0 (1,912)	100.0 (1,963)	100.0 (2,996)	100.0 (1,225)	100.0 (2,490)	100.0 (1,605)	100.0 (1,847)	100.0 (1,828)	100.0 (1,719)	100.0 (24,247)

**ตารางที่ 48** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่พบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยพบเห็น) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1 ครั้ง	18.5 (277)	19.9 (172)	14.1 (99)	15.2 (151)	20.0 (226)	20.2 (220)	14.9 (342)	16.1 (137)	12.4 (258)	24.2 (246)	19.5 (189)	19.0 (212)	12.7 (120)	17.0 (2,649)
2 ครั้ง	36.1 (539)	33.6 (291)	28.8 (202)	31.8 (314)	33.4 (376)	34.4 (375)	31.2 (718)	31.6 (269)	28.5 (595)	36.8 (374)	30.0 (292)	30.2 (338)	25.1 (237)	31.6 (4,920)
3 ครั้ง	26.4 (395)	23.8 (206)	26.0 (182)	23.7 (234)	20.4 (230)	21.9 (238)	23.9 (549)	24.7 (210)	31.5 (660)	22.5 (229)	19.1 (186)	31.6 (353)	18.9 (179)	24.8 (3,851)
มากกว่า 3 ครั้ง	19.0 (284)	22.7 (196)	31.1 (218)	29.3 (289)	26.2 (295)	23.5 (256)	30.0 (691)	27.6 (235)	27.6 (576)	16.5 (168)	31.4 (306)	19.2 (214)	43.3 (409)	26.6 (4,137)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,495)	100.0 (865)	100.0 (701)	100.0 (988)	100.0 (1,127)	100.0 (1,089)	100.0 (2,300)	100.0 (851)	100.0 (2,089)	100.0 (1,017)	100.0 (973)	100.0 (1,117)	100.0 (945)	100.0 (15,557)

**ตารางที่ 48** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่พบเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยพบเห็น) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

จำนวนครั้งที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย (mean)	2.90	3.32	4.09	3.56	3.26	3.35	3.45	3.62	3.40	2.69	3.60	2.91	4.91	3.42
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	2.210	3.488	4.205	3.191	2.895	3.317	3.005	3.811	2.567	2.293	3.706	2.047	4.868	3.189
มัธยฐาน (median)	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
ฐานนิยม (mode)	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2

**ตารางที่ 49** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่จะบ่งชี้การเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนที่ครัวเรือนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเองในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคยได้รับบริการ	30.4 (740)	36.0 (501)	39.9 (446)	39.4 (676)	31.2 (597)	35.3 (693)	54.3 (1,626)	43.6 (534)	61.7 (1,536)	34.6 (556)	33.5 (617)	28.8 (526)	24.7 (425)	39.1 (9,473)
ไม่เคย	69.6 (1,694)	64.0 (892)	60.1 (671)	60.6 (1,039)	68.8 (1,314)	64.7 (1,271)	45.7 (1,370)	56.4 (691)	38.3 (954)	65.4 (1,049)	66.5 (1,225)	71.2 (1,303)	75.3 (1,299)	60.9 (14,772)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,434)	100.0 (1,393)	100.0 (1,117)	100.0 (1,715)	100.0 (1,911)	100.0 (1,964)	100.0 (2,996)	100.0 (1,225)	100.0 (2,490)	100.0 (1,605)	100.0 (1,842)	100.0 (1,829)	100.0 (1,724)	100.0 (24,245)

**ตารางที่ 50** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

จำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1 ครั้ง	32.1 (234)	27.2 (132)	24.2 (107)	27.8 (188)	32.2 (191)	28.7 (199)	24.2 (993)	25.9 (138)	37.1 (568)	35.5 (197)	26.9 (165)	36.4 (191)	35.6 (147)	30.3 (2,850)
2 ครั้ง	38.9 (283)	37.9 (184)	31.7 (140)	30.5 (206)	37.3 (221)	34.4 (238)	34.6 (561)	38.7 (206)	35.7 (548)	42.9 (238)	31.0 (190)	41.9 (220)	29.2 (121)	35.7 (3,356)
3 ครั้ง	19.4 (141)	22.1 (107)	19.9 (88)	22.5 (152)	14.3 (85)	18.1 (125)	20.7 (335)	20.9 (111)	16.8 (258)	13.5 (75)	17.1 (105)	15.4 (81)	10.6 (44)	18.1 (1,707)
มากกว่า 3 ครั้ง	9.6 (70)	12.8 (62)	24.2 (107)	19.2 (130)	16.2 (96)	18.8 (130)	20.5 (332)	14.5 (77)	10.4 (160)	8.1 (45)	25.0 (153)	6.3 (33)	24.6 (102)	15.9 (1,497)

**ตารางที่ 50** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชนของตนเอง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

จำนวนครั้งที่เคยได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมเยียนหรือมาให้บริการที่ชุมชน ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
รวมทั้งสิ้น	100.0 (728)	100.0 (485)	100.0 (442)	100.0 (676)	100.0 (593)	100.0 (692)	100.0 (1,621)	100.0 (532)	100.0 (1,534)	100.0 (555)	100.0 (613)	100.0 (525)	100.0 (414)	100.0 (9,410)
ค่าเฉลี่ย (mean)	2.28	2.56	3.54	2.90	2.59	2.94	2.88	2.60	2.19	2.16	3.04	2.02	3.21	2.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	1.803	2.034	3.761	2.709	2.231	3.020	2.555	2.185	1.582	1.923	3.165	1.266	3.793	2.488
มัธยฐาน (median)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ฐานนิยม (mode)	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2

**ตารางที่ 51** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับการชักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยได้รับการชักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เคย	53.2 (1,295)	54.2 (756)	43.5 (485)	36.7 (629)	30.3 (579)	29.0 (570)	50.0 (1,496)	45.3 (555)	48.6 (1,210)	46.8 (751)	32.3 (596)	32.5 (594)	26.4 (455)	41.1 (9,971)
ไม่เคย	46.8 (1,138)	45.8 (639)	56.5 (631)	63.3 (1,085)	69.7 (1,333)	71.0 (1,394)	50.0 (1,498)	54.7 (670)	51.4 (1,281)	53.2 (854)	67.7 (1,250)	67.5 (1,235)	73.6 (1,269)	58.9 (14,277)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,433)	100.0 (1,395)	100.0 (1,116)	100.0 (1,714)	100.0 (1,912)	100.0 (1,964)	100.0 (2,994)	100.0 (1,225)	100.0 (2,491)	100.0 (1,605)	100.0 (1,846)	100.0 (1,829)	100.0 (1,724)	100.0 (24,248)

**ตารางที่ 52** คาร์้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับการชักชวนประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโรคความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับการชักชวนประวัติจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) (คำนวณตามสำนักงานเขตพื้นที่)

จำนวนครั้งที่เคยได้รับการชักชวนประวัติเพื่อตรวจโรคความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรังในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1 ครั้ง	43.8 (559)	34.6 (254)	27.0 (129)	35.2 (220)	42.9 (246)	34.0 (193)	39.5 (588)	44.2 (245)	55.6 (669)	42.2 (313)	31.3 (185)	37.4 (222)	47.7 (212)	40.9 (4,035)
2 ครั้ง	30.4 (387)	33.7 (248)	33.3 (159)	31.0 (194)	34.8 (199)	37.2 (211)	35.5 (528)	34.5 (191)	28.2 (340)	33.6 (249)	31.5 (186)	40.3 (239)	22.1 (98)	32.7 (3,229)
3 ครั้ง	10.8 (138)	15.2 (112)	16.6 (79)	16.8 (105)	11.7 (67)	15.2 (86)	13.1 (195)	12.6 (70)	9.7 (117)	13.3 (99)	15.2 (90)	14.0 (83)	9.5 (42)	13.0 (1,283)
มากกว่า 3 ครั้ง	15.0 (191)	16.5 (121)	23.1 (110)	17.0 (106)	10.6 (61)	13.6 (77)	11.9 (177)	8.7 (48)	6.5 (78)	10.9 (81)	22.0 (130)	8.3 (49)	20.7 (92)	13.4 (1,321)

**ตารางที่ 52** คาร์้อยละของตัวอย่างที่ระบุจำนวนครั้งที่เคยได้รับการชักชวนประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโรคความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (เฉพาะตัวอย่างที่เคยได้รับการชักชวนประวัติจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) (คำนวณตามสำนักงานเขตพื้นที่) (ต่อ)

จำนวนครั้งที่เคยได้รับการชักชวนประวัติเพื่อตรวจโรคความเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรังในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,275)	100.0 (735)	100.0 (477)	100.0 (625)	100.0 (573)	100.0 (567)	100.0 (1,488)	100.0 (554)	100.0 (1,204)	100.0 (742)	100.0 (591)	100.0 (593)	100.0 (444)	100.0 (9,868)
ค่าเฉลี่ย (mean)	2.34	2.63	3.22	2.59	2.11	2.43	2.16	2.08	1.83	2.19	2.68	2.03	2.68	2.31
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	2.142	2.384	3.033	2.273	1.681	2.085	1.600	1.777	1.544	1.853	2.110	1.237	2.756	2.030
มัธยฐาน (median)	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
ฐานนิยม (mode)	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1



**ตารางที่ 53** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	50.9 (1,236)	48.6 (677)	53.4 (592)	57.9 (990)	36.5 (695)	42.5 (832)	50.1 (1,498)	56.4 (689)	59.0 (1,467)	62.0 (994)	21.4 (390)	40.7 (742)	32.3 (549)	47.1 (11,351)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	35.9 (869)	37.3 (520)	32.2 (357)	27.6 (472)	40.6 (771)	37.0 (726)	36.8 (1,099)	29.7 (363)	29.7 (739)	28.5 (456)	47.2 (863)	40.9 (748)	38.3 (650)	35.7 (8,633)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	12.0 (292)	13.3 (185)	12.4 (137)	13.2 (225)	20.0 (380)	15.6 (306)	12.2 (366)	12.6 (154)	10.1 (251)	8.3 (132)	28.5 (521)	15.6 (286)	25.5 (433)	15.2 (3,668)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	1.0 (24)	0.6 (9)	1.2 (13)	0.8 (14)	1.9 (36)	3.2 (62)	0.5 (15)	0.8 (10)	0.8 (21)	0.9 (14)	1.9 (35)	1.5 (28)	2.2 (38)	1.3 (319)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.2 (6)	0.2 (3)	0.8 (9)	0.5 (8)	1.0 (19)	1.7 (34)	0.4 (11)	0.5 (6)	0.4 (10)	0.3 (4)	1.0 (18)	1.3 (24)	1.7 (29)	0.7 (181)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,427)	100.0 (1,394)	100.0 (1,108)	100.0 (1,709)	100.0 (1,901)	100.0 (1,960)	100.0 (2,989)	100.0 (1,222)	100.0 (2,488)	100.0 (1,600)	100.0 (1,827)	100.0 (1,828)	100.0 (1,699)	100.0 (24,152)

**ตารางที่ 53** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ย (mean)	8.45	8.41	8.44	8.56	7.87	7.93	8.41	8.53	8.63	8.79	7.33	8.01	7.54	8.22
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	1.690	1.672	1.795	1.770	1.907	2.027	1.640	1.775	1.679	1.604	1.740	1.847	1.985	1.825
มัธยฐาน (median)	9	8	9	9	8	8	9	9	9	10	8	8	8	8
ฐานนิยม (mode)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10

**ตารางที่ 54** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	54.6 (453)	59.3 (316)	56.4 (231)	60.4 (435)	46.2 (273)	53.3 (297)	47.5 (517)	65.0 (218)	66.2 (639)	69.7 (406)	27.9 (138)	48.1 (287)	44.6 (186)	54.2 (4,396)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	35.9 (298)	32.8 (175)	32.2 (132)	29.9 (215)	39.5 (233)	32.6 (181)	38.4 (418)	26.6 (89)	25.8 (249)	23.3 (136)	54.0 (268)	38.6 (230)	37.4 (156)	34.2 (2,780)

**ตารางที่ 54** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	8.8 (73)	7.3 (39)	10.5 (43)	9.0 (65)	13.1 (77)	9.9 (55)	13.2 (144)	8.1 (27)	7.0 (68)	6.0 (35)	16.7 (83)	10.4 (62)	15.6 (65)	10.3 (836)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	0.6 (5)	0.6 (3)	0.7 (3)	0.3 (2)	1.0 (6)	2.2 (12)	0.4 (4)	0.3 (1)	0.7 (7)	0.7 (4)	1.2 (6)	2.2 (13)	1.4 (6)	0.9 (72)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.1 (1)	-	0.2 (1)	0.4 (3)	0.2 (1)	2.0 (11)	0.5 (5)	-	0.3 (3)	0.3 (2)	0.2 (1)	0.7 (4)	1.0 (4)	0.4 (36)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (830)	100.0 (533)	100.0 (410)	100.0 (720)	100.0 (590)	100.0 (556)	100.0 (1,088)	100.0 (335)	100.0 (966)	100.0 (496)	100.0 (583)	100.0 (596)	100.0 (417)	100.0 (8,120)
คะแนนเฉลี่ย (mean)	8.64	8.77	8.58	8.74	8.36	8.35	8.34	8.90	8.90	9.03	7.79	8.30	8.13	8.54
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	1.573	1.489	1.672	1.601	1.677	1.943	1.624	1.492	1.527	1.483	1.545	1.713	1.839	1.657
มัธยฐาน (median)	9	9	9	10	8	9	8	10	10	10	8	8	8	9
ฐานนิยม (mode)	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10

**ตารางที่ 55** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ปรับปรุงการให้บริการ บริการยา การต้อนรับ ของเจ้าหน้าที่	24.3	28.2	36.4	31.8	33.7	31.5	18.2	26.9	26.2	22.2	26.9	32.1	33.0	27.9
2. ปรับปรุงเรื่องการตรวจ รับยา ซึ่งใช้เวลานาน	40.8	16.6	15.4	18.3	21.8	20.0	29.0	11.1	18.0	17.6	16.5	15.8	22.2	22.5
3. ปรับปรุงคุณภาพการ รักษาพยาบาล คุณภาพ ยา อุปกรณ์ เครื่องมือ แพทย์	15.3	17.1	17.2	19.4	20.2	23.5	19.9	14.7	21.1	11.6	21.2	32.0	24.0	20.0
4. ขยายสิทธิการรักษา พยาบาลให้ครอบคลุม ทุกโรค	4.3	12.9	9.0	4.4	7.9	7.0	15.9	22.9	17.8	25.0	9.0	3.2	5.5	10.4

**ตารางที่ 55** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ (ต่อ)

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
5. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	2.0	10.9	5.3	10.1	2.5	3.9	3.6	8.5	6.0	8.0	5.5	4.3	2.7	4.9
6. ความเสมอภาคในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	3.3	2.2	4.3	7.1	4.1	4.3	2.6	4.7	2.9	6.2	6.2	3.3	4.8	4.2
7. จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	4.7	3.0	7.7	4.2	4.9	4.7	7.2	3.1	3.0	3.5	4.7	3.3	2.4	4.5

**ตารางที่ 55** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง) (คำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก) (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ (ต่อ)

ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
8. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงสถานที่ให้บริการไม่ให้แออัดคับแคบ, ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริงๆ, ประชาสัมพันธ์ จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษาการใช้บริการ	5.3	9.1	4.7	4.7	4.9	5.1	3.6	8.1	5.0	5.9	10.0	6.0	5.4	5.6
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ

จากการที่ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อส่งเสริมการวิจัยความสุขชุมชน (Academic Network for Community Happiness Observation and Research - ANCHOR) (ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำการสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ตั้งแต่ พ.ศ.2546 เป็นต้นมา เมื่อนำผลสำรวจที่ได้ในแต่ละปีมาเปรียบเทียบ ได้ผลดังนี้

**ตารางที่ 56** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี) (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

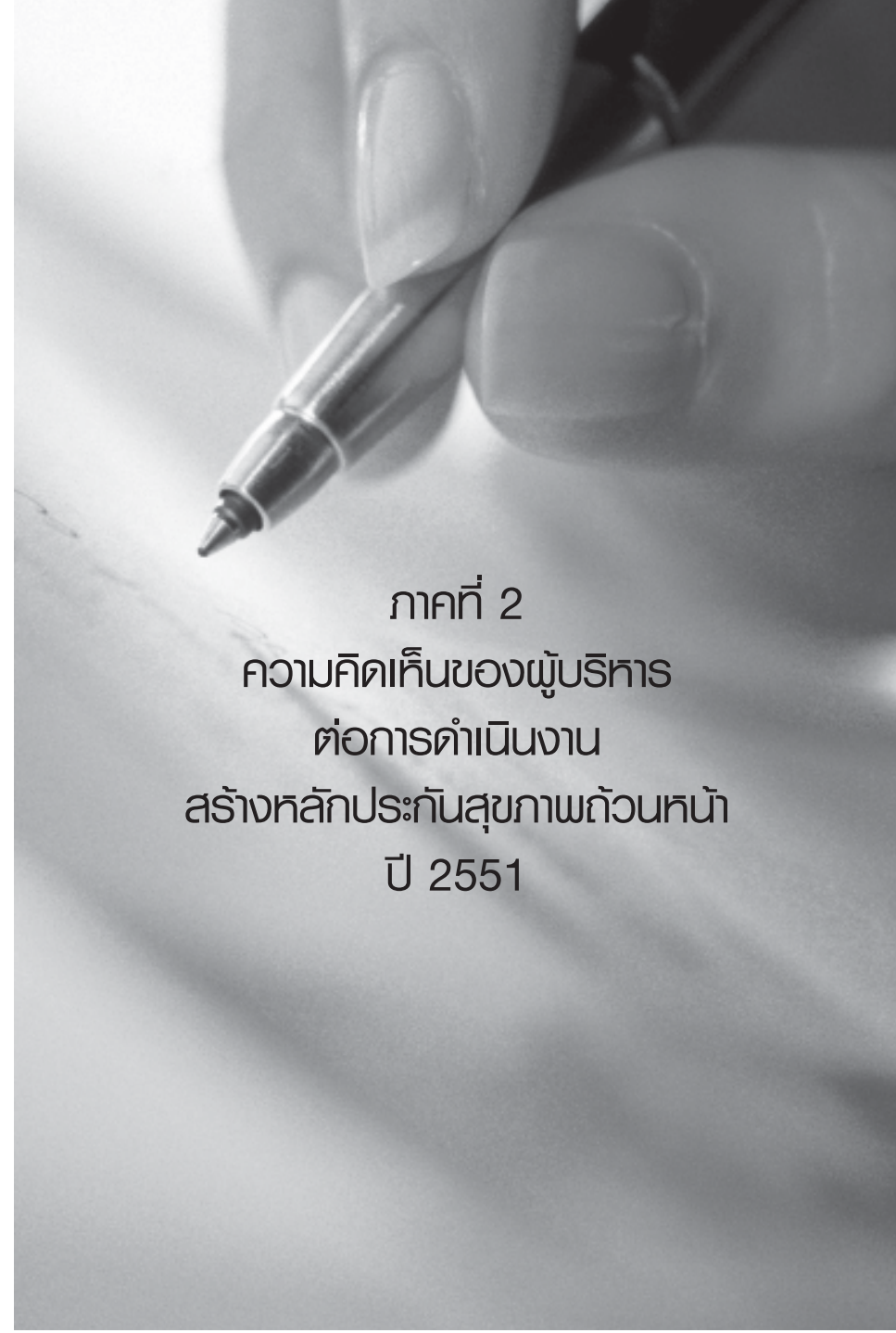
ประเด็นการบริการ	ค่าร้อยละที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการ				
	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2551
1) คุณภาพการบริการของบุคลากร					
1.1) แพทย์	92.9	92.9	93.3	92.2	90.9
1.2) พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล	89.4	91.2	92.0	90.5	87.6
1.3) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	89.5	91.9	92.9	91.2	88.2

**ตารางที่ 56** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการของสถานพยาบาลที่ใช้สิทธิ (เฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในแต่ละปี) (จำแนกตามปีที่สำรวจ) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ค่าร้อยละที่พอใจ / ค่อนข้างพอใจ ต่อการบริการ				
	พ.ศ.2546	พ.ศ.2547	พ.ศ.2548	พ.ศ.2549	พ.ศ.2551
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) ความสะดวกในการใช้บริการที่หน่วยบริการ	86.1	88.3	91.3	89.5	87.5
4) ผลการรักษา	90.2	91.8	94.4	91.7	90.0

**ตารางที่ 57** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จากคะแนน 1-10 คะแนน)  
(จำแนกตามปีที่สำรวจ)

รายการ	ภาพรวมในแต่ละปี						เฉพาะตัวอย่างที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพในแต่ละปี					
	พ.ศ. 2546	พ.ศ. 2547	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551	พ.ศ. 2546	พ.ศ. 2547	พ.ศ. 2548	พ.ศ. 2549	พ.ศ. 2550	พ.ศ. 2551
คะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจ	8.01	7.88	7.83	8.08	7.73	8.22			8.18	8.26	8.04	8.54
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	1.99	1.91	2.05	1.86	1.95	1.825			คะแนน	คะแนน	คะแนน	คะแนน



ภาคที่ 2  
ความคิดเห็นของผู้บริหาร  
ต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2551

# บทคัดย่อ

การสำรวจวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2551) : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ” จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ทั้ง 13 เขต รวม 76 จังหวัด ระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน - 28 สิงหาคม 2551 จำนวนทั้งสิ้น 9,196 ตัวอย่าง คณะผู้วิจัยมีข้อสรุปและข้อสังเกตประเด็นสำคัญดังนี้

## การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามตัวอย่างเกี่ยวกับความเพียงพอในการประชาสัมพันธ์โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นต่างๆ พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 61.9 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องของขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิร้อยละ 61.4 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องสิทธิและประโยชน์ ร้อยละ 55.7 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องขั้นตอนการลงทะเบียนของ

ผู้มีสิทธิ ร้อยละ 41.4 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องการประชาสัมพันธ์ “สายด่วน สปสช. โทร.1330” ร้อยละ 28.7 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องของการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหายจากการให้บริการ และร้อยละ 26.8 เห็นว่ามีความเพียงพอในเรื่องของการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหาก ผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ

นอกจากนี้ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการเพิ่มเติมมากที่สุด ได้แก่ความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับความชัดเจนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ ขั้นตอนการให้บริการ และรูปแบบและเนื้อหาในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ

ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 67.9 รับผิดชอบต่อบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330

## สถานการณ์ดำเนินงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัญหาที่ตัวอย่างเคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุดคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการผู้ป่วยมีความคาดหวังสูงมีความต้องการมากเกินจริง/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน และประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ

ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอันดับแรกได้แก่ ปรับปรุงระบบกำลังคนให้เหมาะสม สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลัก

ประกันสุขภาพถ้วนหน้า/ประชาสัมพันธืข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนได้ทราบ และปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน

ขณะเดียวกันตัวอย่างต้องการให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่สนับสนุนในเรื่อง การเพิ่มงบประมาณ/เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน และสนับสนุนข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ตามลำดับ

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.52 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 5.98 คะแนน และในภาพรวมมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.64 คะแนน

ตัวอย่างร้อยละ 67.6 พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน โดยปัจจัยที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การมีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี และการมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน ขณะเดียวกันตัวอย่างยังระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง และบุคลากรการแพทย์คนอื่นๆ ที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด ได้แก่ ภาระการงานที่มากเกินไป รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ และการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ ตามลำดับ

## บทนำ

### วัตถุประสงค์ในการสำรวจวิจัย

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

### ประเด็นในการสำรวจวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรของผู้ให้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ วิชาชีพ ประสบการณ์การทำงาน ประเภท หน่วยบริการ และแผนกที่ปฏิบัติงาน
2. ความเพียงพอของข่าวสารการประชาสัมพันธืที่ได้รับ
3. ความคิดเห็นต่อการให้บริการแก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเปรียบเทียบกับการให้บริการแก่ผู้มีสิทธิอื่นๆ
4. ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน
5. ความคาดหวังในการปรับปรุงระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

6. ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
7. ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพ

### การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนในการวิจัยแต่ละรูปแบบ ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน ภายใต้งานกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์และพนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมด และจะดำเนินการขึ้นเด็ดขาดตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

#### ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆเช่น ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย ดำเนินการโดยอาจารย์ระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกประจำศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน



## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

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

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ในการวิจัยในโครงการนี้คณะผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาคือ บุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

## การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

ในการศึกษาครั้งนี้คณะผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเชิงชั้นภูมิหลายชั้น (Stratified Multi-Stage Sampling) จำแนกตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้ง 13 เขต จังหวัด ประเภทสังกัด และประเภทวิชาชีพของผู้ให้บริการตามสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งเป็นวิธีการสุ่มที่คำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทั้ง 13 เขต ดังนี้

1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่) ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พะเยา เชียงราย และแม่ฮ่องสอน
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก) ประกอบด้วย 5 จังหวัด ได้แก่ อุตรดิตถ์ ตาก สุโขทัย พิษณุโลก และเพชรบูรณ์
3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์) ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ นครสวรรค์ อุทัยธานี กำแพงเพชร และพิจิตร
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี) ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี อยุธยา อ่างทอง ลพบุรี สิงห์บุรี ชัยนาท และสระบุรี
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี) ประกอบด้วย 8 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง) ประกอบด้วย 9 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด ฉะเชิงเทรา ปราจีนบุรี นครนายก และสระแก้ว
7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น) ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ หนองบัวลำภู ขอนแก่น อุรธานี เลย หนองคาย มหาสารคาม และร้อยเอ็ด

8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (สกลนคร)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ สกลนคร นครพนม และมุกดาหาร
9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ และชัยภูมิ
10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี)  
ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ศรีสะเกษ อุบลราชธานี ยโสธร และอำนาจเจริญ
11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)  
ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช กระบี่ พังงา ภูเก็ต สุราษฎร์ธานี ระนอง และชุมพร
12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา)  
ประกอบด้วย 7 จังหวัด ได้แก่ สงขลา สตูล ตรัง พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส
13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร)  
ประกอบด้วย 1 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร

### จำนวนตัวอย่าง (Sample Allocation)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้ ประกอบด้วยจำนวนตัวอย่างจำนวน 9,196 ตัวอย่าง จาก 76 จังหวัด ทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขต ดังนี้

1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่)  
จำนวน 949 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
เชียงใหม่ 201 ตัวอย่าง ลำพูน 68 ตัวอย่าง  
ลำปาง 144 ตัวอย่าง แพร่ 106 ตัวอย่าง  
น่าน 122 ตัวอย่าง พะเยา 98 ตัวอย่าง  
เชียงราย 154 ตัวอย่าง แม่ฮ่องสอน 56 ตัวอย่าง
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก)  
จำนวน 583 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
อุตรดิตถ์ 109 ตัวอย่าง ตาก 101 ตัวอย่าง  
สุโขทัย 126 ตัวอย่าง พิษณุโลก 151 ตัวอย่าง  
เพชรบูรณ์ 96 ตัวอย่าง
3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์)  
จำนวน 391 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
นครสวรรค์ 150 ตัวอย่าง อุทัยธานี 66 ตัวอย่าง  
กำแพงเพชร 86 ตัวอย่าง พิจิตร 89 ตัวอย่าง
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี)  
จำนวน 765 ตัวอย่าง ประกอบด้วย  
นนทบุรี 116 ตัวอย่าง ปทุมธานี 65 ตัวอย่าง  
อยุธยา 134 ตัวอย่าง อ่างทอง 67 ตัวอย่าง  
ลพบุรี 121 ตัวอย่าง สิงห์บุรี 78 ตัวอย่าง  
ชัยนาท 57 ตัวอย่าง สระบุรี 127 ตัวอย่าง
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี)  
จำนวน 857 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

ราชบุรี	173 ตัวอย่าง	กาญจนบุรี	147 ตัวอย่าง
สุพรรณบุรี	157 ตัวอย่าง	นครปฐม	97 ตัวอย่าง
สมุทรสาคร	59 ตัวอย่าง	สมุทรสงคราม	49 ตัวอย่าง
เพชรบุรี	96 ตัวอย่าง	ประจวบคีรีขันธ์	79 ตัวอย่าง
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง)			
จำนวน 808 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
สมุทรปราการ	73 ตัวอย่าง	ชลบุรี	153 ตัวอย่าง
ระยอง	94 ตัวอย่าง	จันทบุรี	118 ตัวอย่าง
ตราด	66 ตัวอย่าง	ฉะเชิงเทรา	102 ตัวอย่าง
ปราจีนบุรี	84 ตัวอย่าง	นครนายก	56 ตัวอย่าง
สระแก้ว	62 ตัวอย่าง		
7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น)			
จำนวน 948 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
หนองบัวลำภู	50 ตัวอย่าง	ขอนแก่น	231 ตัวอย่าง
อุดรธานี	216 ตัวอย่าง	เลย	100 ตัวอย่าง
หนองคาย	103 ตัวอย่าง	มหาสารคาม	105 ตัวอย่าง
ร้อยเอ็ด	143 ตัวอย่าง		
8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (สกลนคร)			
จำนวน 374 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
กาฬสินธุ์	101 ตัวอย่าง	สกลนคร	124 ตัวอย่าง
นครพนม	89 ตัวอย่าง	มุกดาหาร	60 ตัวอย่าง
9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา)			
จำนวน 721 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			

นครราชสีมา	281 ตัวอย่าง	บุรีรัมย์	177 ตัวอย่าง
สุรินทร์	138 ตัวอย่าง	ชัยภูมิ	125 ตัวอย่าง
10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี)			
จำนวน 475 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
ศรีสะเกษ	143 ตัวอย่าง	อุบลราชธานี	206 ตัวอย่าง
ยโสธร	75 ตัวอย่าง	อำนาจเจริญ	51 ตัวอย่าง
12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)			
จำนวน 701 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
กระบี่	65 ตัวอย่าง	พังงา	73 ตัวอย่าง
ภูเก็ต	59 ตัวอย่าง	สุราษฎร์ธานี	169 ตัวอย่าง
ระนอง	40 ตัวอย่าง	นครศรีธรรมราช	203 ตัวอย่าง
ชุมพร	92 ตัวอย่าง		
13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา)			
จำนวน 752 ตัวอย่าง ประกอบด้วย			
สงขลา	201 ตัวอย่าง	สตูล	50 ตัวอย่าง
ตรัง	95 ตัวอย่าง	พัทลุง	96 ตัวอย่าง
ปัตตานี	102 ตัวอย่าง	ยะลา	96 ตัวอย่าง
นราธิวาส	112 ตัวอย่าง		
14. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร)			
จำนวน 872 ตัวอย่าง			

### ระยะเวลาการดำเนินงานโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจจะระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน - 28 สิงหาคม 2551

# ผลการสำรวจ

การสำรวจวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2551) : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 76 จังหวัดทั่วประเทศ” จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในทุกสังกัดและทุกพื้นที่สำนักงานเขตสาขาส่งงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.) 13 เขตพื้นที่ รวม 76 จังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 9,196 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 18 มิถุนายน-28 สิงหาคม 2551 คณะผู้วิจัยมีข้อสรุปและข้อคิดเห็นประเด็นสำคัญดังนี้

## การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. ความคิดเห็นต่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ
  - ร้อยละ 61.9 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 34.8 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 3.3 ไม่มีความเห็น

- ร้อยละ 61.4 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “สิทธิและประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 35.8 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 2.8 ไม่มีความเห็น
- ร้อยละ 55.7 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” มีความเพียงพอ ร้อยละ 39.8 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 4.5 ไม่มีความเห็น
- ตัวอย่างร้อยละ 41.4 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “สายด่วนโทร.1330” มีความเพียงพอ ร้อยละ 52.4 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.2 ไม่มีความเห็น
- ร้อยละ 28.7 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหาย จากการให้บริการ” มีความเพียงพอ ร้อยละ 62.7 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 8.6 ไม่มีความเห็น
- ร้อยละ 26.8 เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ “การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ” มีความเพียงพอ ร้อยละ 64.2 เห็นว่ายังไม่เพียงพอ ร้อยละ 9.0 ไม่มีความเห็น

2. ความรู้และข้อมูลที่ต้องการรู้เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพเมื่อสอบถามตัวอย่างถึงความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพที่ต้องการเพิ่มเติม พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 53.3 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับความชัดเจนในเรื่องของสิทธิประโยชน์ รองลงมา ร้อยละ 20.8 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ และ

ร้อยละ 20.3 ต้องการความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบและเนื้อหาในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ

3. การรับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ร้อยละ 67.9 รับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 ร้อยละ 32.1 ไม่ทราบ

### การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. คุณภาพการบริการที่หน่วยงานให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ อยู่ในระดับ “ดีแล้ว” มีค่าร้อยละดังนี้ (นอกนั้นคือคนที่เห็นว่า “ควรปรับปรุง” หรือ “ไม่มีความเห็น”) การปกปิดความลับผู้ป่วย (ร้อยละ 82.9) การให้การรักษา การใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ทั่วไป (ร้อยละ 78.7) การตรวจร่างกาย (ร้อยละ 77.0) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์ (ร้อยละ 76.0) คุณภาพที่ให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ (ร้อยละ 75.4) การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray, lab (ร้อยละ 74.3) การส่งต่อผู้ป่วย (ร้อยละ 73.3) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 73.3) การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน (ร้อยละ 72.9) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ (ร้อยละ 72.6) การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การใช้จ่ายที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น (ร้อยละ 64.6) การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน (ร้อยละ 62.4)

2. คุณภาพการบริการที่หน่วยงานให้แก่ผู้มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

ในขณะที่ตัวอย่างร้อยละ 79.0 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 76.7 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมอยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 80.0 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับดีมาก/ดี ร้อยละ 76.9 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยที่จ่ายเงินเองอยู่ในระดับดีมาก/ดี

### การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1. ปัญหาที่ประสบจากการปฏิบัติงาน  
เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่าร้อยละ 26.6 ระบุว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ รองลงมา ร้อยละ 15.7 ระบุว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินไป/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน และร้อยละ 15.0 ระบุว่าประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ

2. สิ่งที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการ  
ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอันดับแรก ได้แก่ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลดปริมาณงานให้เหมาะสม (ร้อยละ 22.0) อันดับสอง ได้แก่ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ และการใช้สิทธิในโครงการ/ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการให้ประชาชน

ได้ทราบ (ร้อยละ 17.3) และอันดับสาม ได้แก่ ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น (ร้อยละ 16.4) ตามลำดับ

3. สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่

ขณะเดียวกันเมื่อสอบถามสิ่งที่ต้องการให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่สนับสนุนพบว่าตัวอย่างร้อยละ 39.8 ต้องการการสนับสนุนในเรื่องของเพิ่มงบประมาณ/เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัว ของประชาชน รองลงมาร้อยละ 21.5 ต้องการการสนับสนุนในเรื่องจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน และร้อยละ 18.7 ต้องการการสนับสนุนในเรื่องข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ ตามลำดับ

#### 4. ความพึงพอใจต่อโครงการ

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย 7.52 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.98 คะแนน และในภาพรวม มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.64 คะแนน

### ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

#### 1. ความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข

ตัวอย่างร้อยละ 67.6 พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ร้อยละ 14.1 ไม่พอใจ ร้อยละ 12.2 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 6.1 ไม่มีความเห็น

#### 2. ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน

สำหรับปัจจัยที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานมากที่สุดได้แก่ การมีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบัน (ร้อยละ 24.1) รองลงมาได้แก่ การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี (ร้อยละ 16.5) และการมีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน (ร้อยละ 11.0) ตามลำดับ

#### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

ขณะเดียวกัน ตัวอย่างยังระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง แพทย์พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป (ร้อยละ 34.2) รองลงมาได้แก่ รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 23.2) และการร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการ (ร้อยละ 13.3) ตามลำดับ

### เปรียบเทียบความคิดเห็น

#### 1. เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างปี

1.1 ความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขของผู้ให้บริการ เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2548 - ปี 2551 พบว่าในปี 2548 มีตัวอย่างร้อยละ 58.9 ที่พอใจต่อการประกอบอาชีพ ร้อยละ 14.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 18.5 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 8.0 ไม่มีความเห็น ในปี 2549 มีตัวอย่างร้อยละ 69.9 ที่พอใจ ร้อยละ 11.9 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.7 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.3 ไม่มีความเห็น ในปี 2550 มีตัวอย่างร้อยละ 72.1 ที่พอใจ ร้อยละ 10.6 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 7.2 ไม่มีความเห็น และในปี 2551 มีตัวอย่างร้อยละ 67.6 ที่พอใจ

ร้อยละ 14.1 ไม่พอใจ ร้อยละ 12.2 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 6.1 ไม่มีความเห็น

1.2 ความพึงพอใจต่อโครงการ 30 บาทโดยรวม เปรียบเทียบระหว่างปี 2546, ปี 2548, ปี 2549, ปี 2550 และ ปี 2551 (ไม่มีข้อมูลปี 2547 เนื่องจากศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชนไม่ได้ทำการสำรวจในปีดังกล่าว) จำแนกตามประเภทของการให้คะแนนของเจ้าหน้าที่ดังนี้(จากคะแนน 1- 10 คะแนน)

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจ “ผลต่อประชาชน” ของโครงการ ปี 2546 เท่ากับ 7.46 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 7.54 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 7.52 คะแนน ปี 2550 เท่ากับ 7.67 คะแนน และปี 2551 เท่ากับ 7.52 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจ “ผลต่อผู้ให้บริการ (ตนเอง)” ปี 2546 เท่ากับ 4.96 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 5.42 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 5.58 คะแนน ปี 2550 เท่ากับ 5.56 คะแนน และปี 2551 เท่ากับ 5.98 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจต่อโครงการ “โดยรวม” ปี 2546 เท่ากับ 6.15 คะแนน ปี 2548 เท่ากับ 6.14 คะแนน ปี 2549 เท่ากับ 6.28 คะแนน ปี 2550 เท่ากับ 6.50 คะแนน และปี 2551 เท่ากับ 6.64 คะแนน

2. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพ (แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข)

2.1 ความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขของผู้ให้บริการ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพพบว่ามีความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอาชีพเรียงตามลำดับ (ตามค่าร้อยละของผู้ที่ระบุว่าพอใจ) ดังนี้ อันดับแรกกลุ่มพยาบาล พพอใจร้อยละ 70.0 อันดับที่สองกลุ่มทันตแพทย์ พพอใจร้อยละ 68.4 อันดับที่สามกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พพอใจร้อยละ 68.3 อันดับสี่กลุ่มเภสัชกร พพอใจร้อยละ 61.7 และอันดับที่ห้ากลุ่มแพทย์ พพอใจร้อยละ 54.9

2.2 ความพึงพอใจต่อโครงการ (ค่าคะแนนเฉลี่ยผลต่อประชาชน ผลต่อผู้ให้บริการ และผลโดยรวม จากคะแนน 1- 10 คะแนน) เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มวิชาชีพปรากฏผลดังนี้

- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจด้าน “ผลต่อประชาชน” พบว่ากลุ่มทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 7.62 คะแนน กลุ่มพยาบาล เท่ากับ 7.56 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 7.36 คะแนน และกลุ่มแพทย์เท่ากับ 7.20 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจด้าน “ผลต่อผู้ให้บริการ” พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 6.48 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 6.04 คะแนน กลุ่มทันตแพทย์เท่ากับ 5.80 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 5.58 คะแนน และกลุ่มแพทย์เท่ากับ 5.10 คะแนน
- ค่าคะแนนเฉลี่ยความพอใจต่อโครงการ “โดยรวม” พบว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเท่ากับ 7.05 คะแนน กลุ่ม

ทันตแพทย์เท่ากับ 6.67 คะแนน กลุ่มพยาบาลเท่ากับ 6.66 คะแนน กลุ่มเภสัชกรเท่ากับ 6.34 คะแนน และ กลุ่มแพทย์เท่ากับ 6.00 คะแนน

## ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

### ส่วนที่ 1 ผลสำรวจในภาพรวม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ (จำนวน)
1	ชาย	17.0 (1,561)
2	หญิง	83.0 (7,635)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (9,196)

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ (จำนวน)
1	21-29 ปี	18.9 (1,738)
2	30-39 ปี	36.7 (3,373)
3	40-49 ปี	33.1 (3,043)
4	50 ปีขึ้นไป	10.9 (1,001)
5	ไม่ระบุ	0.4 (41)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (9,196)



ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามวิชาชีพ

ลำดับที่	วิชาชีพ	ร้อยละ (จำนวน)
1	แพทย์	11.0 (1,008)
2	ทันตแพทย์	3.2 (296)
3	เภสัชกร	4.9 (449)
4	พยาบาล	64.9 (5,969)
5	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	16.0 (1,474)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (9,196)</b>

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ลำดับที่	ประสบการณ์ในการทำงานของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	1-5 ปี	15.9 (1,465)
2	6-10 ปี	18.8 (1,726)
3	11-15 ปี	18.1 (1,662)
4	16-20 ปี	15.7 (1,448)
5	มากกว่า 20 ปี	30.9 (2,840)
6	ไม่ระบุ	0.6 (55)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (9,196)</b>

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	สถานที่ปฏิบัติงานของตัวอย่าง	ร้อยละ (จำนวน)
1	สถานื่อนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	13.0 (1,191)
2	โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น - รพ.ศูนย์ ร้อยละ 28.7 (1,936) - รพ.ทั่วไป ร้อยละ 37.6 (2,541) - รพ.ชุมชน/รพ.สมเด็จพระยุพราช ร้อยละ 33.7 (2,278)	73.5 (6,755)
3	สถานพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (กรมการแพทย์)	1.4 (126)
4	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	2.4 (222)
5	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย	3.2 (296)
6	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	3.5 (322)
7	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ	0.9 (87)
8	โรงพยาบาลเอกชน	2.1 (197)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (9,196)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	หน่วยงานหลัก	ร้อยละ (จำนวน)
1	หน่วยปฐมภูมิก่อนโรงพยาบาล/ สถานเอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/ คลินิกชุมชนอบอุ่น	13.7 (1,257)
2	หน่วยงานปฐมภูมิในโรงพยาบาล	9.1 (836)
3	แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน/หอผู้ป่วยใน/ ทันตกรรม/เภสัชกรรม	59.5 (5,467)
4	อื่นๆ เช่น ห้องผ่าตัด, ห้องคลอด, วิสัญญีพยาบาล, ไอซียู, งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน, ประกันสุขภาพ, ศูนย์พัฒนาคุณภาพ, หน่วยจ่ายกลาง, กิจกรรมฟื้นฟู	16.9 (1,558)
5	ไม่ระบุ	0.8 (78)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (9,196)</b>

ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ/ไม่ตอบ	ไม่เห็น	รวมทั้งสิ้น
1. ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	61.9 (5,618)	34.8 (3,164)	3.3 (298)	100.0 (9,080)
2. สิทธิและประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	61.4 (5,614)	35.8 (3,275)	2.8 (258)	100.0 (9,147)
3. ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	55.7 (5,100)	39.8 (3,645)	4.5 (411)	100.0 (9,156)
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์ โทร.1330	41.4 (3,784)	52.4 (4,800)	6.2 (564)	100.0 (9,148)
5. การขอรับเงินช่วยเหลือจากการให้บริการเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	28.7 (2,618)	62.7 (5,723)	8.6 (789)	100.0 (9,130)

**ตารางที่ 7** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (ต่อ)

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ/ไม่ตอบ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
6. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	26.8 (2,437)	64.2 (5,854)	9.0 (816)	100.0 (9,107)

**ตารางที่ 8** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	ร้อยละ	จำนวน
1. ความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	53.3	(876)
2. ขั้นตอนการให้บริการ	20.8	(341)
3. รูปแบบและเนื้อหาในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	20.3	(333)
4. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการ	15.6	(256)
5. การบริหารจัดการงบประมาณ	7.1	(117)
6. รายชื่อสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	4.3	(71)

**ตารางที่ 8** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	ร้อยละ	จำนวน
7. ปัญหา/อุปสรรค/แนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน	4.3	(70)
8. ความรู้หรือข้อมูลที่ได้จากการวิจัย การติดตามประเมินผล การประชุมสัมมนา	3.2	(52)
9. ข้อมูล หลักเกณฑ์เกี่ยวกับกองทุนต่างๆ	1.4	(23)
10. ข้อกฎหมายเกี่ยวกับการฟ้องร้องจากการให้บริการ	1.4	(23)

**ตารางที่ 9** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการข้อมูล และคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านโทร. สายด่วน 1330

ลำดับที่	รับรู้รับทราบว่ามีบริการสายด่วน บัตรทอง โทร. 1330	ร้อยละ (จำนวน)
1	ทราบ	67.9 (6,077)
2	ไม่ทราบ	32.1 (2,869)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (8,946)

### ตอนที่ 3 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

**ตารางที่ 10** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็น	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีให้เห็น	รวมทั้งสิ้น
1. การปกป้องความลับของผู้ป่วย	82.9 (7,586)	11.8 (1,084)	5.3 (490)	100.0 (9,160)
2. การให้การรักษา การเข้ายาและเวชภัณฑ์ทั่วไป	78.7 (7,196)	16.2 (1,487)	5.1 (471)	100.0 (9,154)
3. การตรวจร่างกาย	77.0 (7,041)	16.7 (1,533)	6.3 (572)	100.0 (9,146)
4. การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์	76.0 (6,957)	18.6 (1,704)	5.4 (495)	100.0 (9,156)
5. การให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ	75.4 (6,894)	17.9 (1,642)	6.7 (617)	100.0 (9,153)
6. การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray, lab	74.3 (6,758)	15.8 (1,433)	9.9 (904)	100.0 (9,095)
7. การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ	73.3 (6,727)	21.9 (2,004)	4.8 (439)	100.0 (9,170)
8. การส่งต่อผู้ป่วย	73.3 (6,707)	20.8 (1,898)	5.9 (536)	100.0 (9,141)

**ตารางที่ 10** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ)

ประเด็น	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีให้เห็น	รวมทั้งสิ้น
9. การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน	72.9 (6,594)	15.8 (1,433)	11.3 (1,027)	100.0 (9,054)
10. การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ	72.6 (6,650)	23.2 (2,120)	4.2 (384)	100.0 (9,154)
11. การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การเข้ายาที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น	64.6 (5,879)	25.0 (2,274)	10.4 (948)	100.0 (9,101)
12. การดูแลต่อเนื้อที่บ้าน	62.4 (5,717)	30.3 (2,774)	7.3 (669)	100.0 (9,160)

**ตารางที่ 11** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้					ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง	ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง		
1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	13.8 (1,264)	65.2 (5,974)	17.5 (1,609)	2.2 (204)	0.5 (45)	0.8 (76)	100.0 (9,172)
2. ประกันสังคม	12.9 (1,182)	63.8 (5,846)	18.4 (1,680)	2.8 (253)	0.8 (71)	1.3 (116)	100.0 (9,148)
3. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	16.4 (1,506)	63.6 (5,818)	15.3 (1,400)	2.6 (241)	0.9 (86)	1.2 (108)	100.0 (9,159)
4. จ่ายเงินเอง	14.0 (1,281)	62.9 (5,747)	17.4 (1,593)	2.7 (246)	0.8 (69)	2.2 (199)	100.0 (9,135)

**ตอนที่ 4 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

**ตารางที่ 12** การจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)

ปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	26.6
2. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง มีความต้องการมากเกินจริง คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	15.7

**ตารางที่ 12** การจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก) (ต่อ)

ปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ
3. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการใช้บริการ	15.0
4. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์การแพทย์	10.8
5. ปัญหาผู้ป่วยไม่ถูกเงินมาใช้บริการข้ามเขต	9.5
6. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	6.9
7. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	5.3
8. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	4.1
9. ขาดการสนับสนุนข้อมูลเพื่อการทำงานอย่างเพียงพอ	2.9
10. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.7
11. อื่นๆ เช่น ประชาชนขาดความเอาใจใส่ดูแลสุขภาพ, ประชาชนมารับบริการทั้งที่ไม่ได้เจ็บป่วย/ไม่มี ความจำเป็น เนื่องจากเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย, ผู้ป่วยเรียกร้องให้บริการทุกอย่างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย, หน่วยบริการคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น, ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน, ขาดการบริหารจัดการที่ดี	0.5
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

**ตารางที่ 13** การจัดอันดับสิ่ง que ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	ร้อยละ
1. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	22.0
2. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนทราบ	17.3
3. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	16.4
4. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	13.1
5. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย การออกกำลังกาย ป้องกันโรค เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล	10.6
6. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากรให้มากขึ้น	9.0
7. ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยบริการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	6.9
8. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษาของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการประเภทต่างๆ	4.2

**ตารางที่ 13** การจัดอันดับสิ่ง que ควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก) (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	ร้อยละ
9. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัยและรวดเร็ว, ปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การเข้ายาเกินความจำเป็น, เข้มงวดให้หน่วยบริการต่างๆ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	0.5
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

**ตารางที่ 14** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่ง que ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่ง que ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่	ร้อยละ	จำนวน
1. เพิ่มงบประมาณ เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน	39.8	(1,094)
2. จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	21.5	(590)
3. ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์	18.7	(515)
4. เพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการ แก่บุคลากร	15.8	(434)
5. เพิ่มการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิที่ตนเองได้รับ	15.8	(434)
6. พัฒนาคุณภาพการบริการ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนการบริการ	8.6	(236)

**ตารางที่ 14** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่	ร้อยละ	จำนวน
7. ขยายสิทธิให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	7.0	(192)
8. การจัดประชุมวิชาการ การจัดสัมมนา การจัดการอบรมให้ความรู้ต่างๆ	6.8	(186)
9. จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์การแพทย์ ให้เพียงพอ	6.6	(182)
10. รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพ ออกกำลังกายมากขึ้น	5.2	(143)
11. อื่นๆ เช่น พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัย และถูกต้อง, การประเมินผลการปฏิบัติงาน, ดูแลตรวจสอบความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล, ดูแลตรวจสอบการใช้งบประมาณ, รongรับปัญหาการร้องเรียน, วางเป้าหมายตัวชี้วัดต่างๆ ที่ทำได้จริง	15.4	(422)

**ตารางที่ 15** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1-10 คะแนน)

ระดับความพึงพอใจ	ผลต่อประชาชน	ผลต่อผู้ให้บริการ	คะแนนในภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	23.8	4.3	7.1
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	56.2	39.4	53.7
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	16.3	37.7	31.2
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	2.8	13.6	6.2
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.9	5.0	1.8
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0
คะแนนเฉลี่ย (mean)	7.52	5.98	6.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	1.603	1.853	1.608
มัธยฐาน (median)	8	6	7
ฐานนิยม (mode)	8	7	7

## ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 16 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	ร้อยละ	(จำนวน)
1	พอใจ	67.6	(6,093)
2	ไม่พอใจ	14.1	(1,267)
3	ไม่แน่ใจ	12.2	(1,100)
4	ไม่มีความเห็น	6.1	(548)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(9,008)</b>

ตารางที่ 17 การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน	ร้อยละ
1	มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ	24.1
2	มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	16.5
3	มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	11.0
4	ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ	10.4
5	หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม	7.8
6	ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	7.8
7	หน่วยงานมีเป้าหมายบริการที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี	7.3
8	ปัจจัยทางครอบครัว	4.5
9	มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	3.5
10	มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของหน่วยงาน	2.6
11	ความร่วมมือจากชุมชน	2.4
12	ได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ	1.4
13	อื่นๆ เช่น มีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม, มีความปลอดภัยในการทำงาน, การร้องเรียนจากผู้รับบริการ, ลักษณะงานตรงตามความรู้ความสามารถและมีความถนัด	0.7
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>



**ตารางที่ 18** แสดงการจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ค่าร้อยละ จากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	ร้อยละ
1	ภาระงานที่มากเกินไป	34.2
2	รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	23.2
3	การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	13.3
4	มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	9.2
5	ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	6.9
6	ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	5.8
7	ภาระทางครอบครัว	4.2
8	ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.6
9	อื่นๆ เช่น ปัญหาสุขภาพ, ลักษณะงานไม่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ไม่มีความถนัด, สถานที่ทำงานห่างไกล กันดาร ไม่สามารถโยกย้ายได้, ความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	0.6
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>

**ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานเขตพื้นที่ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สสจ.)**

**ตอนที่ 6 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

**ตารางที่ 19** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการบริการประชาชนสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	66.0 (618)	60.8 (350)	68.0 (264)	65.6 (495)	66.4 (561)	65.3 (524)	62.8 (592)	60.6 (225)	59.8 (427)	60.5 (285)	64.2 (440)	60.6 (447)	45.6 (390)	61.9 (5,618)
2. สิทธิและประโยชน์ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	62.3 (590)	57.3 (333)	66.5 (260)	66.0 (501)	65.2 (556)	65.9 (530)	62.4 (589)	61.7 (230)	60.9 (437)	58.9 (277)	62.6 (434)	61.6 (462)	48.0 (415)	61.4 (5,614)
3. ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	58.7 (555)	51.9 (301)	62.4 (244)	59.6 (451)	57.4 (490)	59.1 (476)	58.7 (555)	56.3 (210)	54.5 (391)	51.9 (245)	59.1 (412)	56.9 (427)	39.6 (343)	55.7 (5,100)

**ตารางที่ 19** คำร้องและขอตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
4. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์ โทร. 1330	37.4 (352)	38.1 (221)	40.6 (158)	49.0 (373)	50.4 (430)	46.2 (373)	38.0 (359)	37.7 (140)	35.0 (252)	36.6 (173)	43.0 (299)	37.8 (281)	43.1 (373)	41.4 (3,784)
5. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	29.8 (281)	24.1 (140)	31.7 (124)	35.2 (267)	31.3 (266)	32.6 (262)	27.8 (262)	30.5 (113)	27.5 (197)	26.6 (125)	28.4 (197)	29.0 (216)	19.4 (168)	28.7 (2,618)
6. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	28.2 (265)	23.7 (137)	29.9 (117)	31.5 (238)	31.6 (268)	31.1 (250)	26.6 (250)	25.7 (94)	24.9 (177)	21.8 (103)	24.9 (171)	27.1 (203)	19.0 (164)	26.8 (2,437)

**ตารางที่ 20** คำร้องและขอตัวอย่างที่ระบุความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	46.9 (92)	53.9 (48)	56.6 (43)	55.9 (80)	52.4 (66)	48.1 (65)	52.8 (103)	55.4 (46)	54.1 (59)	45.5 (51)	56.6 (64)	55.6 (69)	63.8 (90)	53.3 (876)
2. ขั้นตอนการให้บริการ	19.4 (38)	16.9 (15)	7.9 (6)	12.6 (18)	31.0 (39)	21.5 (29)	16.4 (32)	31.3 (26)	28.4 (31)	8.9 (10)	28.3 (32)	29.0 (36)	20.6 (29)	20.8 (341)
3. รูปแบบและเนื้อหาในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่างๆ	27.6 (54)	18.0 (16)	23.7 (18)	21.7 (31)	16.7 (21)	19.3 (26)	23.1 (45)	13.3 (11)	20.2 (22)	23.2 (26)	12.4 (14)	19.4 (24)	17.7 (25)	20.3 (333)
4. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการ	19.9 (39)	11.2 (10)	14.5 (11)	18.2 (26)	12.7 (16)	17.0 (23)	19.0 (37)	14.5 (12)	19.3 (21)	15.2 (17)	11.5 (13)	12.1 (15)	11.3 (16)	15.6 (256)
5. การบริหารจัดการงบประมาณ	7.1 (14)	11.2 (10)	5.3 (4)	4.2 (6)	6.3 (8)	8.9 (12)	5.6 (11)	8.4 (7)	5.5 (6)	10.7 (12)	12.4 (14)	6.5 (8)	3.5 (5)	7.1 (117)

**ตารางที่ 20** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
6. รายชื่อสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	4.6 (9)	5.6 (5)	9.2 (7)	4.2 (6)	-	2.2 (3)	6.2 (12)	2.4 (2)	7.3 (8)	8.9 (10)	2.7 (3)	0.8 (1)	3.5 (5)	4.3 (71)
7. ปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน	1.0 (2)	5.6 (5)	5.3 (4)	6.3 (9)	5.6 (7)	4.4 (6)	2.1 (4)	3.6 (3)	1.8 (2)	5.4 (6)	6.2 (7)	4.0 (5)	7.1 (10)	4.3 (70)
8. ความรู้หรือข้อมูลที่ได้จากกรรณิฉย การติดตามประเมินผลการประชุมสัมมนา	5.1 (10)	-	1.3 (1)	0.7 (1)	4.0 (5)	5.2 (7)	1.0 (2)	3.6 (3)	4.6 (5)	5.4 (6)	4.4 (5)	3.2 (4)	2.1 (3)	3.2 (52)
9. ข้อมูลหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกองทุนต่างๆ	2.0 (4)	1.1 (1)	1.3 (1)	2.1 (3)	1.6 (2)	0.7 (1)	2.1 (4)	1.2 (1)	0.9 (1)	-	2.7 (3)	0.8 (1)	0.7 (1)	1.4 (23)

**ตารางที่ 20** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
10. ข้อมูลหมายเหตุเกี่ยวกับการร้องเรียนจากการให้บริการ	1.0 (2)	1.1 (1)	-	2.8 (4)	3.2 (4)	3.0 (4)	-	1.2 (1)	1.8 (2)	0.9 (1)	1.8 (2)	-	1.4 (2)	1.4 (23)

**ตารางที่ 21** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการข้อมูลและเคล็ดไถ่หลายปัญหาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านโทร. สายด่วน 1330 (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ทราบ	64.4 (587)	62.1 (343)	69.3 (266)	76.3 (562)	72.8 (606)	70.1 (559)	66.2 (618)	64.4 (233)	63.0 (448)	63.7 (289)	73.6 (499)	62.3 (457)	71.0 (610)	67.9 (6,077)
ไม่ทราบ	35.6 (325)	37.9 (209)	30.7 (118)	23.7 (175)	27.2 (226)	29.9 (238)	33.8 (316)	35.6 (129)	37.0 (263)	36.3 (165)	26.4 (179)	37.7 (277)	29.0 (249)	32.1 (2,869)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (912)	100.0 (552)	100.0 (384)	100.0 (737)	100.0 (832)	100.0 (797)	100.0 (934)	100.0 (362)	100.0 (711)	100.0 (454)	100.0 (678)	100.0 (734)	100.0 (859)	100.0 (8,946)

**ตอนที่ 7 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)**

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>1. การต้อนรับ/ปฏิบัติสัมพันธ์</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	76.8 (726)	78.0 (454)	82.3 (320)	81.4 (620)	76.9 (659)	73.0 (589)	73.4 (694)	73.9 (274)	73.9 (531)	72.8 (344)	75.1 (522)	77.4 (576)	74.7 (648)	76.0 (6,957)
ควรปรับปรุง	17.4 (164)	16.8 (98)	12.9 (50)	12.9 (98)	17.0 (146)	20.6 (166)	21.8 (206)	22.1 (82)	20.9 (150)	22.5 (106)	20.3 (141)	17.4 (130)	19.2 (167)	18.6 (1,704)
ไม่มีความเห็น	5.8 (55)	5.2 (30)	4.9 (19)	5.7 (43)	6.1 (52)	6.4 (52)	4.8 (45)	4.0 (15)	5.2 (38)	4.7 (22)	4.6 (32)	5.2 (39)	6.1 (53)	5.4 (495)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (945)	100.0 (582)	100.0 (389)	100.0 (761)	100.0 (857)	100.0 (807)	100.0 (945)	100.0 (371)	100.0 (719)	100.0 (472)	100.0 (695)	100.0 (745)	100.0 (868)	100.0 (9,156)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>2. การตรวจร่างกาย</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	77.3 (730)	74.4 (434)	80.0 (312)	80.3 (611)	78.8 (673)	76.2 (612)	74.5 (703)	76.3 (283)	74.6 (535)	75.5 (356)	77.9 (543)	77.5 (577)	77.6 (672)	77.0 (7,041)
ควรปรับปรุง	16.5 (156)	19.2 (112)	15.4 (60)	13.9 (106)	14.5 (124)	16.3 (131)	20.3 (192)	19.7 (73)	19.4 (139)	18.4 (87)	16.2 (113)	16.3 (121)	13.8 (119)	16.7 (1,533)
ไม่มีความเห็น	6.2 (59)	6.4 (37)	4.6 (18)	5.8 (44)	6.7 (57)	7.5 (60)	5.2 (49)	4.0 (15)	6.0 (43)	6.1 (29)	5.9 (41)	6.2 (46)	8.6 (74)	6.3 (572)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (945)	100.0 (583)	100.0 (390)	100.0 (761)	100.0 (854)	100.0 (803)	100.0 (944)	100.0 (371)	100.0 (717)	100.0 (472)	100.0 (697)	100.0 (744)	100.0 (865)	100.0 (9,146)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>3. การสังตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray , lab</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	74.4 (699)	72.3 (420)	76.6 (295)	78.3 (586)	77.4 (657)	72.5 (582)	69.2 (648)	68.7 (255)	71.1 (508)	71.3 (332)	75.0 (518)	77.2 (575)	79.0 (683)	74.3 (6,758)
ควรปรับปรุง	15.0 (141)	18.2 (106)	14.0 (54)	13.5 (101)	11.8 (100)	15.8 (127)	20.1 (188)	18.9 (70)	18.3 (131)	17.8 (83)	17.5 (121)	13.4 (100)	12.8 (111)	15.8 (1,433)
ไม่มีความเห็น	10.6 (100)	9.5 (55)	9.4 (36)	8.2 (61)	10.8 (92)	11.7 (94)	10.7 (100)	12.4 (46)	10.6 (76)	10.9 (51)	7.5 (52)	9.4 (70)	8.2 (71)	9.9 (904)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (940)	100.0 (581)	100.0 (385)	100.0 (748)	100.0 (849)	100.0 (803)	100.0 (936)	100.0 (371)	100.0 (715)	100.0 (466)	100.0 (691)	100.0 (745)	100.0 (865)	100.0 (9,095)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>4. การให้บริการรักษา การैयाและเวชภัณฑ์ทั่วไป</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	78.2 (741)	73.7 (428)	81.8 (320)	83.4 (635)	81.4 (697)	79.1 (635)	79.9 (755)	75.6 (282)	78.1 (559)	76.6 (360)	78.4 (544)	81.1 (607)	72.9 (633)	78.7 (7,196)
ควรปรับปรุง	16.5 (156)	21.5 (125)	13.3 (52)	12.1 (92)	12.8 (110)	15.4 (124)	16.6 (157)	20.1 (75)	17.2 (123)	19.4 (91)	16.3 (113)	13.8 (103)	19.2 (166)	16.2 (1,487)
ไม่มีความเห็น	5.3 (50)	4.8 (28)	4.9 (19)	4.5 (34)	5.8 (50)	5.5 (44)	3.5 (33)	4.3 (16)	4.7 (34)	4.0 (19)	5.3 (37)	5.1 (38)	7.9 (69)	5.1 (471)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (947)	100.0 (581)	100.0 (391)	100.0 (761)	100.0 (857)	100.0 (803)	100.0 (946)	100.0 (373)	100.0 (716)	100.0 (470)	100.0 (694)	100.0 (748)	100.0 (868)	100.0 (9,154)

**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>5. การพิจารณาปรับใช้เป็นผู้ป่วย</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	73.3 (687)	71.7 (415)	75.3 (289)	77.5 (580)	75.4 (637)	71.5 (572)	72.2 (668)	69.1 (255)	71.4 (504)	70.5 (327)	74.5 (511)	75.4 (559)	67.9 (590)	72.9 (6,594)
ควรปรับปรุง	13.7 (128)	17.1 (99)	13.0 (50)	12.7 (95)	12.8 (108)	16.6 (133)	16.0 (148)	17.3 (64)	17.3 (122)	18.1 (84)	17.8 (122)	12.9 (96)	21.2 (184)	15.8 (1,433)
ไม่มีความเห็น	13.0 (122)	11.2 (65)	11.7 (45)	9.8 (73)	11.8 (100)	11.9 (95)	11.8 (109)	13.6 (50)	11.3 (80)	11.4 (53)	7.7 (53)	11.7 (87)	10.9 (95)	11.3 (1,027)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (937)	100.0 (579)	100.0 (384)	100.0 (748)	100.0 (845)	100.0 (800)	100.0 (925)	100.0 (369)	100.0 (706)	100.0 (464)	100.0 (686)	100.0 (742)	100.0 (869)	100.0 (9,054)

**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>6. การส่งต่อผู้ป่วย</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	76.1 (721)	74.5 (433)	78.4 (304)	72.9 (555)	74.6 (635)	71.7 (577)	76.4 (722)	76.2 (282)	68.4 (489)	72.8 (341)	76.2 (531)	76.5 (573)	63.0 (544)	73.3 (6,707)
ควรปรับปรุง	18.4 (174)	21.0 (122)	16.2 (63)	21.1 (160)	18.8 (160)	22.0 (177)	18.8 (177)	19.5 (72)	25.2 (180)	21.7 (102)	19.8 (138)	18.0 (135)	27.5 (238)	20.8 (1,898)
ไม่มีความเห็น	5.5 (52)	4.5 (26)	5.4 (21)	6.0 (46)	6.6 (56)	6.3 (51)	4.8 (45)	4.3 (16)	6.4 (46)	5.5 (26)	4.0 (28)	5.5 (41)	9.5 (82)	5.9 (536)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (947)	100.0 (581)	100.0 (388)	100.0 (761)	100.0 (851)	100.0 (805)	100.0 (944)	100.0 (370)	100.0 (715)	100.0 (469)	100.0 (697)	100.0 (749)	100.0 (864)	100.0 (9,141)

**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>7. การสังตรวจวินิจฉัย การศึกษา การใช้ยาที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	64.0 (603)	61.5 (357)	70.0 (271)	69.7 (524)	69.5 (591)	66.8 (536)	65.1 (612)	61.8 (228)	62.0 (441)	57.8 (271)	64.1 (443)	64.0 (476)	60.9 (526)	64.6 (5,879)
ควรปรับปรุง	24.9 (234)	29.4 (171)	19.4 (75)	20.0 (150)	19.9 (169)	22.4 (180)	25.4 (239)	28.2 (104)	26.6 (189)	32.0 (150)	26.2 (181)	25.7 (191)	27.9 (241)	25.0 (2,274)
ไม่มีความเห็น	11.1 (104)	9.1 (53)	10.6 (41)	10.3 (77)	10.6 (90)	10.8 (87)	9.5 (89)	10.0 (37)	11.4 (81)	10.2 (48)	9.7 (67)	10.3 (77)	11.2 (97)	10.4 (948)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0 (941)	100.0 (581)	100.0 (387)	100.0 (751)	100.0 (850)	100.0 (803)	100.0 (940)	100.0 (369)	100.0 (711)	100.0 (469)	100.0 (691)	100.0 (744)	100.0 (864)	100.0 (9,101)

**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>8. การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	72.2 (682)	69.8 (406)	79.5 (310)	76.8 (584)	76.7 (656)	70.5 (567)	72.1 (682)	73.3 (272)	69.5 (499)	68.8 (324)	70.8 (493)	74.1 (554)	71.6 (621)	72.6 (6,650)
ควรปรับปรุง	23.1 (218)	27.1 (158)	18.5 (72)	19.1 (145)	18.4 (157)	25.2 (203)	24.6 (233)	23.2 (86)	25.8 (185)	27.6 (130)	26.8 (187)	21.4 (160)	21.5 (186)	23.2 (2,120)
ไม่มีความเห็น	4.7 (44)	3.1 (18)	2.0 (8)	4.1 (31)	4.9 (42)	4.3 (35)	3.3 (31)	3.5 (13)	4.7 (34)	3.6 (17)	2.4 (17)	4.5 (34)	6.9 (60)	4.2 (384)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0 (944)	100.0 (582)	100.0 (390)	100.0 (760)	100.0 (855)	100.0 (805)	100.0 (946)	100.0 (371)	100.0 (718)	100.0 (471)	100.0 (697)	100.0 (748)	100.0 (867)	100.0 (9,154)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>9. การปกป้องคุ้มครองสิทธิของผู้ป่วย</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	81.9 (775)	80.8 (470)	88.0 (344)	84.1 (641)	82.9 (707)	83.3 (671)	83.0 (786)	79.7 (295)	78.4 (563)	79.0 (374)	87.2 (609)	84.6 (632)	82.9 (719)	82.9 (7,586)
ควรปรับปรุง	12.5 (118)	14.4 (84)	8.2 (32)	9.7 (74)	10.8 (92)	11.1 (89)	13.1 (124)	16.8 (62)	15.3 (110)	16.1 (76)	9.9 (69)	9.6 (72)	9.4 (82)	11.8 (1,084)
ไม่มีความเห็น	5.6 (53)	4.8 (28)	3.8 (15)	6.2 (47)	6.3 (54)	5.6 (45)	3.9 (37)	3.5 (13)	6.3 (45)	4.9 (23)	2.9 (20)	5.8 (43)	7.7 (67)	5.3 (490)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (946)	100.0 (582)	100.0 (391)	100.0 (762)	100.0 (853)	100.0 (805)	100.0 (947)	100.0 (370)	100.0 (718)	100.0 (473)	100.0 (698)	100.0 (747)	100.0 (868)	100.0 (9,160)

**ตารางที่ 22** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>10. การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	71.9 (681)	68.3 (398)	77.2 (302)	77.6 (591)	79.1 (677)	73.6 (594)	76.5 (724)	74.0 (276)	67.5 (484)	73.0 (345)	73.2 (510)	72.6 (544)	69.3 (601)	73.3 (6,727)
ควรปรับปรุง	23.8 (225)	26.6 (155)	17.9 (70)	17.3 (132)	16.2 (139)	20.9 (169)	20.8 (197)	22.8 (85)	26.2 (188)	24.3 (115)	24.4 (170)	23.0 (172)	21.5 (187)	21.9 (2,004)
ไม่มีความเห็น	4.3 (41)	5.1 (30)	4.9 (19)	5.1 (39)	4.7 (40)	5.5 (44)	2.7 (26)	3.2 (12)	6.3 (45)	2.7 (13)	2.4 (17)	4.4 (33)	9.2 (80)	4.8 (439)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (947)	100.0 (583)	100.0 (391)	100.0 (762)	100.0 (856)	100.0 (807)	100.0 (947)	100.0 (373)	100.0 (717)	100.0 (473)	100.0 (697)	100.0 (749)	100.0 (868)	100.0 (9,170)



**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>11. การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	64.8 (613)	59.4 (346)	69.7 (272)	70.1 (533)	69.9 (598)	65.1 (524)	61.3 (580)	64.2 (238)	57.1 (410)	55.7 (264)	62.4 (435)	62.9 (470)	50.1 (434)	62.4 (5,717)
ควรปรับปรุง	29.8 (282)	34.4 (200)	23.9 (93)	22.7 (173)	23.0 (197)	27.2 (219)	33.2 (314)	29.9 (111)	35.0 (252)	38.8 (184)	33.0 (230)	30.0 (224)	34.1 (295)	30.3 (2,774)
ไม่มีความเห็น	5.4 (51)	6.2 (36)	6.4 (25)	7.2 (55)	7.1 (61)	7.7 (62)	5.5 (52)	5.9 (22)	7.9 (57)	5.5 (26)	4.6 (32)	7.1 (53)	15.8 (137)	7.3 (669)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (946)	100.0 (582)	100.0 (390)	100.0 (761)	100.0 (856)	100.0 (805)	100.0 (946)	100.0 (371)	100.0 (719)	100.0 (474)	100.0 (697)	100.0 (747)	100.0 (866)	100.0 (9,160)

**ตารางที่ 22** คาร์ยละเอียดของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็น	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>12. การให้บริการฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	77.5 (732)	72.7 (424)	81.0 (315)	80.2 (610)	78.1 (667)	75.0 (604)	76.2 (721)	74.9 (278)	71.4 (513)	70.3 (331)	74.3 (516)	75.5 (564)	71.3 (619)	75.4 (6,894)
ควรปรับปรุง	16.3 (154)	21.8 (127)	14.1 (55)	14.3 (109)	15.4 (132)	17.9 (144)	18.8 (178)	21.3 (79)	20.2 (145)	24.0 (113)	19.5 (135)	17.1 (128)	16.5 (143)	17.9 (1,642)
ไม่มีความเห็น	6.2 (59)	5.5 (32)	4.9 (19)	5.5 (42)	6.5 (56)	7.1 (57)	5.0 (47)	3.8 (14)	8.4 (60)	5.7 (27)	6.2 (43)	7.4 (55)	12.2 (106)	6.7 (617)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (945)	100.0 (583)	100.0 (389)	100.0 (761)	100.0 (855)	100.0 (805)	100.0 (946)	100.0 (371)	100.0 (718)	100.0 (471)	100.0 (694)	100.0 (747)	100.0 (868)	100.0 (9,153)

**ตารางที่ 23** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

กลุ่มผู้ป่วยที่สิทธิ แต่ละประเภท	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>														
ดีมาก	15.6 (148)	10.2 (59)	13.5 (53)	14.5 (111)	14.1 (121)	11.0 (89)	17.5 (166)	16.2 (60)	14.3 (103)	12.3 (58)	10.5 (73)	14.1 (106)	13.5 (117)	13.8 (1,264)
ดี	65.7 (622)	65.1 (379)	73.9 (289)	68.9 (527)	65.3 (559)	64.6 (522)	64.1 (606)	66.5 (246)	64.3 (463)	67.0 (316)	65.9 (460)	65.8 (494)	56.6 (491)	65.2 (5,974)
ปานกลาง	15.6 (148)	20.8 (121)	10.0 (39)	14.4 (110)	17.6 (151)	21.1 (170)	15.3 (145)	14.6 (54)	17.6 (127)	17.4 (82)	18.9 (132)	17.7 (133)	22.7 (197)	17.5 (1,609)
ควรปรับปรุง	1.7 (16)	3.3 (19)	1.0 (4)	0.8 (6)	1.9 (16)	1.9 (15)	2.0 (19)	1.9 (7)	2.1 (15)	2.3 (11)	2.9 (20)	1.2 (9)	5.4 (47)	2.2 (204)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.3 (3)	0.3 (2)	0.3 (1)	0.4 (3)	0.4 (3)	0.4 (3)	0.5 (5)	0.8 (3)	0.3 (2)	0.4 (2)	0.9 (6)	0.3 (2)	1.2 (10)	0.5 (45)
ไม่มีความเห็น	1.1 (10)	0.3 (2)	1.3 (5)	1.0 (8)	0.7 (6)	1.0 (8)	0.6 (6)	-	1.4 (10)	0.6 (3)	0.9 (6)	0.9 (7)	0.6 (5)	0.8 (76)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (947)	100.0 (582)	100.0 (391)	100.0 (765)	100.0 (856)	100.0 (807)	100.0 (947)	100.0 (370)	100.0 (720)	100.0 (472)	100.0 (697)	100.0 (751)	100.0 (867)	100.0 (9,172)

**ตารางที่ 23** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่สิทธิ แต่ละประเภท	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>2. ประกันสังคม</b>														
ดีมาก	14.6 (137)	10.0 (58)	13.1 (51)	14.4 (110)	14.6 (125)	10.2 (82)	14.9 (141)	13.8 (51)	14.6 (104)	10.6 (50)	10.3 (72)	14.4 (108)	10.8 (93)	12.9 (1,182)
ดี	64.4 (605)	63.5 (368)	71.1 (278)	68.4 (522)	66.0 (565)	64.9 (524)	64.0 (605)	64.4 (238)	59.9 (430)	63.1 (297)	64.4 (449)	64.2 (481)	56.3 (484)	63.8 (5,846)
ปานกลาง	15.9 (149)	21.2 (123)	12.5 (49)	14.2 (108)	16.7 (143)	20.7 (167)	16.9 (160)	18.6 (69)	20.6 (148)	19.3 (91)	20.7 (144)	16.8 (126)	23.6 (203)	18.4 (1,680)
ควรปรับปรุง	2.7 (25)	3.4 (20)	1.5 (6)	1.3 (10)	1.5 (13)	2.0 (16)	2.7 (26)	1.6 (6)	2.6 (19)	5.1 (24)	2.0 (14)	2.9 (22)	6.1 (52)	2.8 (253)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.7 (7)	1.4 (8)	-	0.3 (2)	0.4 (3)	0.5 (4)	0.7 (7)	1.6 (6)	0.8 (6)	0.8 (4)	1.6 (11)	0.4 (3)	1.2 (10)	0.8 (71)
ไม่มีความเห็น	1.7 (16)	0.5 (3)	1.8 (7)	1.4 (11)	0.8 (7)	1.7 (14)	0.8 (8)	-	1.5 (11)	1.1 (5)	1.0 (7)	1.3 (10)	2.0 (17)	1.3 (116)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (939)	100.0 (580)	100.0 (391)	100.0 (763)	100.0 (856)	100.0 (807)	100.0 (947)	100.0 (370)	100.0 (718)	100.0 (471)	100.0 (697)	100.0 (750)	100.0 (859)	100.0 (9,148)

**ตารางที่ 23** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเคตเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในในแต่ละประเภท  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิในแต่ละประเภท	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>3. สถิติการเข้ารับการรักษาโรคหัวใจ</b>														
ดีมาก	17.8 (168)	14.6 (85)	15.8 (62)	14.9 (114)	14.6 (125)	12.5 (101)	21.6 (204)	20.2 (75)	16.7 (121)	15.1 (71)	11.3 (79)	17.7 (133)	19.5 (168)	16.4 (1,506)
ดี	65.6 (620)	64.8 (377)	67.0 (262)	67.9 (519)	64.6 (553)	61.7 (498)	62.0 (586)	62.0 (230)	63.1 (454)	67.5 (317)	65.1 (454)	61.6 (462)	56.6 (486)	63.6 (5,818)
ปานกลาง	12.2 (115)	15.3 (89)	13.0 (51)	13.5 (103)	16.8 (144)	20.6 (166)	13.0 (123)	15.1 (56)	16.3 (117)	13.6 (64)	18.4 (128)	15.2 (114)	15.1 (130)	15.3 (1,400)
ควรปรับปรุง	2.3 (22)	3.8 (22)	0.8 (3)	1.7 (13)	2.5 (21)	3.0 (24)	2.4 (23)	1.9 (7)	2.5 (18)	2.1 (10)	2.7 (19)	2.7 (20)	4.5 (39)	2.6 (241)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.5 (5)	1.0 (6)	2.6 (10)	0.8 (6)	0.7 (6)	0.7 (6)	0.5 (5)	0.8 (3)	0.3 (2)	1.1 (5)	1.6 (11)	1.3 (10)	1.3 (11)	0.9 (86)
ไม่มีความเห็น	1.6 (15)	0.5 (3)	0.8 (3)	1.2 (9)	0.8 (7)	1.5 (12)	0.5 (5)	-	1.1 (8)	0.6 (3)	0.9 (6)	1.5 (11)	3.0 (26)	1.2 (108)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (945)	100.0 (582)	100.0 (391)	100.0 (764)	100.0 (856)	100.0 (807)	100.0 (946)	100.0 (371)	100.0 (720)	100.0 (470)	100.0 (697)	100.0 (750)	100.0 (860)	100.0 (9,159)

**ตารางที่ 23** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเคตเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในในแต่ละประเภท  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิในแต่ละประเภท	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
<b>4. จ่ายเงินเอง</b>														
ดีมาก	15.1 (142)	11.5 (67)	14.1 (55)	13.9 (106)	13.3 (114)	10.7 (86)	16.0 (151)	13.8 (51)	14.4 (103)	11.9 (56)	10.7 (74)	14.9 (111)	19.2 (165)	14.0 (1,281)
ดี	66.1 (622)	62.2 (362)	69.9 (272)	66.8 (508)	64.1 (548)	63.8 (514)	61.4 (580)	62.4 (231)	59.9 (430)	60.8 (286)	63.1 (438)	60.2 (449)	58.8 (507)	62.9 (5,747)
ปานกลาง	14.2 (134)	18.2 (106)	12.9 (50)	15.2 (116)	18.4 (157)	19.8 (159)	16.4 (155)	18.6 (69)	19.9 (143)	19.4 (91)	20.6 (143)	19.1 (142)	14.9 (128)	17.4 (1,593)
ควรปรับปรุง	1.8 (17)	3.8 (22)	1.0 (4)	1.7 (13)	2.2 (19)	3.0 (24)	3.2 (30)	3.0 (11)	2.2 (16)	4.7 (22)	3.0 (21)	3.1 (23)	2.8 (24)	2.7 (246)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.1 (1)	1.0 (6)	0.8 (3)	0.3 (2)	0.6 (5)	0.6 (5)	1.1 (10)	1.4 (5)	0.7 (5)	1.3 (6)	1.2 (8)	0.4 (3)	1.2 (10)	0.8 (69)
ไม่มีความเห็น	2.7 (25)	3.3 (19)	1.3 (5)	2.1 (16)	1.4 (12)	2.1 (17)	1.9 (18)	0.8 (3)	2.9 (21)	1.9 (9)	1.4 (10)	2.3 (17)	3.1 (27)	2.2 (199)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (941)	100.0 (582)	100.0 (389)	100.0 (761)	100.0 (855)	100.0 (805)	100.0 (944)	100.0 (370)	100.0 (718)	100.0 (470)	100.0 (694)	100.0 (745)	100.0 (861)	100.0 (9,135)

## ตอนที่ 8 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

**ตารางที่ 24** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่โดยผลสืบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ปัญหาที่เคยประสบ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	27.4	22.8	30.6	26.5	28.0	27.7	29.6	27.0	31.6	26.4	26.4	25.1	21.0	26.6
2. ประชาชนขาดความมั่นใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการใช้บริการ	12.5	12.2	12.5	15.5	15.1	16.1	16.5	14.4	13.1	14.8	13.8	17.9	17.6	15.0
3. ปัญหาการตรวจขอสิทธิ	2.7	6.8	4.6	6.3	6.4	4.2	5.7	5.4	4.6	6.3	6.1	4.8	5.5	5.3
4. ผู้ป่วยไม่พอใจเรื่องมาใช้บริการซ้ำมเขต	7.9	9.0	10.4	10.4	9.5	9.7	9.3	8.9	7.4	8.7	11.1	12.7	8.5	9.5
5. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	7.3	8.1	6.9	7.0	7.2	7.0	6.6	9.0	5.5	6.8	6.9	6.0	5.9	6.9

**ตารางที่ 24** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่โดยผลสืบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ปัญหาที่เคยประสบ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์ทางการแพทย์	13.7	12.1	9.0	10.0	10.6	9.9	9.8	10.8	10.3	10.0	12.7	10.3	9.7	10.8
7. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง มีความต้องการมากเกินจริง คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	21.1	12.7	16.8	14.8	14.6	17.2	12.1	12.7	19.4	15.6	14.6	15.4	16.7	15.7
8. ระเบียบขั้นตอนต่างๆในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	2.9	5.7	4.3	3.7	3.3	3.8	4.2	4.8	3.3	4.0	3.3	3.4	6.5	4.1
9. ระบบข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.7	4.7	2.2	2.6	2.3	1.8	2.6	3.6	2.1	3.6	2.1	2.0	3.8	2.7

**ตารางที่ 24** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ปัญหาที่เคยประสบ	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
10. ขาดการสนับสนุนข้อมูลเพื่อการทำงานอย่างเพียงพอ	2.3	5.5	1.8	2.7	2.2	2.0	3.2	2.9	2.4	3.8	2.2	2.1	4.3	2.9
11. อื่นๆ เช่น ประชาชนขาดความเอาใจใส่ดูแลสุขภาพ, ประชาชนมารับบริการทั้งที่ไม่ได้เจ็บป่วย/ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากเห็นว่ามีค่าใช้จ่าย, ผู้ป่วยเรียกร้องให้บริการทุกอย่างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย, หน่วยบริการคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น, ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน, ขาดการบริหารจัดการที่ดี	0.5	0.4	0.9	0.5	0.8	0.6	0.4	0.5	0.3	0.0	0.8	0.3	0.5	0.5
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**ตารางที่ 25** การจัดอันดับสิ่งที่ดีรวมปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	เสียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนทราบ	12.8	13.1	16.3	20.0	17.3	18.1	18.9	17.1	17.0	15.2	16.6	18.9	21.4	17.3
2. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	12.7	14.4	15.7	16.6	18.0	17.0	18.8	17.3	13.3	18.4	17.3	17.5	16.1	16.4

**ตารางที่ 25** แสดงการจัดอันดับสิ่งทีควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
3. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	24.4	20.0	27.1	20.4	23.0	22.8	23.2	21.3	26.0	22.6	23.9	19.0	16.7	22.0
4. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	17.3	14.7	11.4	12.9	12.8	12.6	9.9	12.6	12.1	11.3	13.1	12.8	14.4	13.1
5. ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยบริการ ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	7.6	8.7	6.0	6.7	6.1	5.8	6.8	6.1	4.9	8.8	7.2	6.8	8.1	6.9

**ตารางที่ 25** แสดงการจัดอันดับสิ่งทีควรปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
6. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย ออกกำลังกาย ปั่นจักรยาน เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการใน หน่วยบริการ	11.1	12.2	10.1	10.9	11.3	10.7	8.4	9.5	8.3	9.9	10.6	11.8	11.1	10.6
7. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษา ของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการประเภทต่างๆ	3.6	6.4	3.5	4.3	3.8	3.6	4.3	4.8	3.4	4.5	3.4	4.6	4.5	4.2
8. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนบุคลากรให้มากขึ้น	10.1	10.1	9.4	7.4	7.2	8.9	9.4	10.8	14.2	9.2	7.4	8.4	7.1	9.0

**ตารางที่ 25** การจัดอันดับสิ่งที่ดีรวมปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
9. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้องทันสมัย และรวดเร็ว, ปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การใช้ยาเกินความจำเป็น, ส่งมอบให้หน่วยบริการต่างๆ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	0.4	0.4	0.5	0.8	0.5	0.5	0.3	0.5	0.8	0.1	0.5	0.2	0.6	0.5
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**ตารางที่ 26** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. เพิ่มงบประมาณ เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน	40.8 (136)	45.9 (79)	42.0 (63)	38.4 (78)	45.8 (116)	41.0 (98)	42.0 (123)	46.0 (58)	35.7 (86)	35.2 (62)	40.4 (84)	37.6 (77)	23.0 (34)	39.8 (1,094)
2. จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	21.6 (72)	20.9 (36)	26.0 (39)	16.7 (34)	22.9 (58)	25.9 (62)	19.5 (57)	19.0 (24)	28.6 (69)	14.8 (26)	18.8 (39)	24.4 (50)	16.2 (24)	21.5 (590)
3. ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์	18.3 (61)	16.9 (29)	16.7 (25)	23.2 (47)	15.0 (38)	18.0 (43)	17.7 (52)	18.3 (23)	15.4 (37)	31.3 (55)	24.5 (51)	15.1 (31)	15.5 (23)	18.7 (515)
4. เพิ่มการณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิที่ได้รับ	17.4 (58)	8.7 (15)	11.3 (17)	18.7 (38)	12.6 (32)	18.0 (43)	16.0 (47)	15.1 (19)	12.9 (31)	14.2 (25)	17.8 (37)	15.6 (32)	27.0 (40)	15.8 (434)
5. เพิ่มค่าตอบแทนสวัสดิการแก่บุคลากร	13.5 (45)	12.8 (22)	18.7 (28)	14.8 (30)	10.3 (26)	12.1 (29)	15.7 (46)	19.8 (25)	20.3 (49)	26.7 (47)	14.9 (31)	18.0 (37)	12.8 (19)	15.8 (434)

**ตารางที่ 26** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
6. พัฒนาคุณภาพการบริการ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนการบริการ	11.4 (38)	5.2 (9)	2.7 (4)	6.9 (14)	9.9 (25)	7.5 (18)	9.9 (29)	4.8 (6)	12.9 (31)	5.1 (9)	5.3 (11)	10.7 (22)	13.5 (20)	8.6 (236)
7. ขยายสิทธิให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	3.9 (13)	9.3 (16)	8.7 (13)	6.4 (13)	5.9 (15)	3.8 (9)	6.8 (20)	5.6 (7)	12.0 (29)	5.7 (10)	8.2 (17)	7.3 (15)	10.1 (15)	7.0 (192)
8. การจัดประชุมวิชาการ การจัดส่งมรรยาท การจัดการอบรมให้ความรู้ต่างๆ	8.1 (27)	8.7 (15)	13.3 (20)	5.9 (12)	8.3 (21)	4.2 (10)	6.1 (18)	6.3 (8)	7.5 (18)	5.7 (10)	8.7 (18)	2.9 (6)	2.0 (3)	6.8 (186)
9. จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ การแพทย์ ให้เพียงพอ	6.3 (21)	8.7 (15)	6.7 (10)	5.4 (11)	4.0 (10)	6.7 (16)	4.8 (14)	9.5 (12)	12.0 (29)	5.7 (10)	5.8 (12)	7.3 (15)	4.7 (7)	6.6 (182)
10. รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพ ออกกำลังกายมากขึ้น	5.1 (17)	5.2 (9)	1.3 (2)	6.4 (13)	7.1 (18)	6.3 (15)	6.5 (19)	6.3 (8)	4.6 (11)	2.8 (5)	1.9 (4)	3.4 (7)	10.1 (15)	5.2 (143)

**ตารางที่ 26** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
11. อื่นๆ เช่น พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและถูกต้อง, การประเมินผล การปฏิบัติงาน, ดูแลตรวจสอบความเสมอภาค ในการรักษาพยาบาล, ดูแลตรวจสอบการใช้งบประมาณ, รองรับปัญหาการร้องเรียน, วางเป้าหมายตัวชี้วัดต่างๆ ที่ทำได้จริง	18.0 (60)	12.2 (21)	14.7 (22)	17.2 (35)	16.6 (42)	14.2 (34)	14.0 (41)	12.7 (16)	14.5 (35)	19.9 (35)	13.5 (28)	12.2 (25)	18.9 (28)	15.4 (422)



**ตารางที่ 27** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำนวนคำถามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พิชฌุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ผลต่อประชาชน														
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	28.6 (267)	22.5 (126)	28.4 (111)	27.8 (200)	25.1 (211)	21.3 (171)	24.0 (227)	27.2 (101)	24.2 (173)	25.7 (116)	17.4 (118)	19.5 (146)	20.6 (173)	23.8 (2,140)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	54.8 (511)	58.3 (326)	62.1 (243)	53.1 (382)	54.9 (462)	57.0 (457)	57.3 (540)	54.7 (203)	54.9 (392)	57.7 (260)	58.1 (395)	56.3 (422)	55.4 (464)	56.2 (5,057)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	13.8 (129)	15.2 (85)	7.7 (30)	15.2 (109)	16.3 (137)	19.4 (155)	15.0 (142)	15.1 (56)	16.9 (121)	13.5 (61)	20.7 (141)	18.2 (136)	19.1 (160)	16.3 (1,462)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	2.4 (22)	2.9 (16)	1.0 (4)	2.9 (21)	1.9 (16)	1.9 (15)	2.9 (27)	2.7 (10)	3.4 (24)	2.9 (13)	2.5 (17)	4.5 (34)	3.6 (30)	2.8 (249)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	0.4 (4)	1.1 (6)	0.8 (3)	1.0 (7)	1.8 (15)	0.4 (3)	0.8 (8)	0.3 (1)	0.6 (4)	0.2 (1)	1.3 (9)	1.5 (11)	1.3 (11)	0.9 (83)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (933)	100.0 (559)	100.0 (391)	100.0 (719)	100.0 (841)	100.0 (801)	100.0 (944)	100.0 (371)	100.0 (714)	100.0 (451)	100.0 (680)	100.0 (749)	100.0 (838)	100.0 (8,991)

**ตารางที่ 27** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำนวนคำถามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พิชฌุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ย (mean)	7.73	7.54	7.90	7.62	7.52	7.46	7.56	7.66	7.50	7.66	7.26	7.26	7.33	7.52
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.575	1.596	1.362	1.651	1.659	1.455	1.579	1.527	1.637	1.480	1.604	1.713	1.687	1.603
มัธยฐาน (median)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8	8
ฐานนิยม (mode)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
2. ผลต่อผู้ให้บริการ														
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	4.0 (37)	4.7 (26)	7.4 (29)	2.8 (20)	4.5 (38)	3.1 (25)	4.4 (42)	6.7 (25)	4.8 (34)	4.9 (22)	2.9 (20)	4.7 (35)	3.9 (33)	4.3 (386)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	33.0 (307)	39.2 (218)	55.7 (218)	34.8 (250)	36.5 (306)	36.3 (291)	44.9 (424)	46.2 (171)	39.7 (283)	48.9 (220)	35.8 (243)	43.7 (326)	33.6 (282)	39.4 (3,539)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	40.7 (379)	36.7 (204)	27.4 (107)	39.1 (281)	41.4 (348)	42.3 (338)	34.9 (329)	35.8 (133)	36.9 (263)	32.2 (145)	39.6 (269)	33.6 (251)	40.4 (339)	37.7 (3,386)

**ตารางที่ 27** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พิชณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	18.0 (167)	14.2 (79)	7.7 (30)	15.2 (109)	12.8 (107)	13.1 (105)	12.2 (115)	7.8 (29)	13.7 (98)	9.1 (41)	16.1 (109)	13.3 (99)	15.6 (131)	13.6 (1,219)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	4.3 (40)	5.2 (29)	1.8 (7)	8.1 (58)	4.8 (40)	5.2 (42)	3.6 (34)	3.5 (13)	4.9 (35)	4.9 (22)	5.6 (38)	4.7 (35)	6.5 (55)	5.0 (448)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (930)	100.0 (556)	100.0 (391)	100.0 (718)	100.0 (839)	100.0 (801)	100.0 (944)	100.0 (371)	100.0 (713)	100.0 (450)	100.0 (679)	100.0 (746)	100.0 (840)	100.0 (8,978)
คะแนนเฉลี่ย (mean)	5.79	5.99	6.70	5.64	5.95	5.88	6.18	6.35	5.99	6.31	5.76	6.07	5.74	5.98
ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	1.844	1.885	1.575	1.931	1.831	1.817	1.749	1.801	1.878	1.822	1.811	1.859	1.940	1.853
มัถยฐาน (median)	6	6	7	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6
ฐานนิยม (mode)	5	7	7	5	5	6	7	5	7	7	7	7	5	7

**ตารางที่ 27** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชิงใหม่	พิชณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
3. ความพึงพอใจในภาพรวม พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	6.0 (56)	7.6 (42)	14.3 (56)	6.4 (46)	6.4 (54)	4.3 (34)	9.3 (87)	10.2 (38)	9.9 (70)	8.1 (36)	5.0 (34)	4.7 (35)	5.8 (49)	7.1 (637)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	50.5 (471)	52.5 (289)	63.9 (250)	51.3 (367)	53.7 (451)	52.2 (418)	57.9 (543)	59.9 (222)	53.2 (378)	59.6 (266)	51.2 (346)	56.5 (421)	45.4 (380)	53.7 (4,802)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	33.9 (316)	31.9 (176)	17.7 (69)	33.0 (236)	31.2 (262)	36.1 (289)	26.5 (249)	25.6 (95)	29.1 (206)	26.5 (118)	32.1 (217)	29.6 (221)	40.6 (340)	31.2 (2,794)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	7.3 (68)	6.2 (34)	3.1 (12)	7.3 (52)	6.7 (56)	6.1 (49)	4.9 (46)	3.5 (13)	5.5 (39)	4.7 (21)	9.8 (66)	6.8 (51)	5.7 (48)	6.2 (555)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	2.3 (21)	1.8 (10)	1.0 (4)	2.0 (14)	2.0 (17)	1.3 (10)	1.4 (13)	0.8 (3)	2.3 (16)	1.1 (5)	1.9 (13)	2.4 (18)	2.5 (21)	1.8 (165)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (932)	100.0 (551)	100.0 (391)	100.0 (715)	100.0 (840)	100.0 (800)	100.0 (938)	100.0 (371)	100.0 (709)	100.0 (446)	100.0 (676)	100.0 (746)	100.0 (838)	100.0 (8,953)

**ตารางที่ 27** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน) จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ย (mean)	6.49	6.66	7.23	6.55	6.60	6.51	6.85	6.98	6.72	6.88	6.40	6.56	6.43	6.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.668	1.607	1.428	1.619	1.636	1.482	1.540	1.523	1.710	1.469	1.641	1.598	1.640	1.608
มัธยฐาน (median)	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ฐานนิยม (mode)	7	8	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	8	7

**ตอนที่ 9 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

**ตารางที่ 28** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
พอใจ	67.0 (619)	63.9 (366)	65.3 (254)	65.0 (479)	67.7 (568)	65.2 (523)	72.3 (677)	68.0 (246)	67.7 (473)	66.9 (311)	67.9 (464)	70.8 (527)	68.7 (586)	67.6 (6,093)
ไม่พอใจ	12.8 (118)	13.6 (78)	14.1 (55)	15.9 (117)	11.5 (97)	14.3 (115)	13.5 (126)	18.5 (67)	14.9 (104)	15.1 (70)	15.7 (107)	14.8 (110)	12.1 (103)	14.1 (1,267)
ไม่แน่ใจ	14.2 (132)	12.0 (69)	13.9 (54)	12.9 (95)	14.6 (123)	12.8 (103)	9.8 (92)	9.1 (33)	11.7 (82)	13.3 (62)	12.0 (82)	9.3 (69)	12.2 (104)	12.2 (1,100)
ไม่มีความเห็น	6.0 (55)	10.5 (60)	6.7 (26)	6.2 (46)	6.2 (52)	7.7 (62)	4.4 (41)	4.4 (16)	5.7 (40)	4.7 (22)	4.4 (30)	5.1 (38)	7.0 (60)	6.1 (548)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (924)	100.0 (573)	100.0 (389)	100.0 (737)	100.0 (840)	100.0 (803)	100.0 (936)	100.0 (362)	100.0 (699)	100.0 (465)	100.0 (683)	100.0 (744)	100.0 (853)	100.0 (9,008)

**ตารางที่ 29** การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสูงในการทำงาน (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสูงในการทำงาน	เสียงใหม่	พิชญโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ	22.4	24.5	23.5	21.7	24.2	26.8	26.8	27.1	24.1	23.5	25.0	23.9	21.3	24.1
2. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	15.6	15.9	17.2	17.2	18.2	16.9	15.5	17.1	18.1	15.0	15.4	15.6	16.4	16.5
3. มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	11.9	10.9	12.5	11.6	10.3	9.6	11.5	11.9	9.8	11.3	11.8	11.6	9.9	11.0
4. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ	10.3	9.8	12.1	10.5	10.7	11.0	7.6	8.0	12.8	10.2	11.1	9.4	12.0	10.4
5. หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม	7.2	8.1	8.3	8.7	8.0	7.6	7.5	8.3	7.0	8.2	9.7	8.2	5.7	7.8
6. ได้รับการส่งเสริมในกาพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	8.3	7.8	7.2	7.6	6.5	7.4	8.2	7.1	9.0	7.8	7.8	7.2	8.3	7.8

**ตารางที่ 29** การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสูงในการทำงาน (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสูงในการทำงาน	เสียงใหม่	พิชญโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี	8.5	7.1	5.7	7.1	6.7	6.2	7.4	6.7	7.1	7.2	7.0	7.1	8.8	7.3
8. ปัจจัยทางครอบครัว	4.6	4.5	4.4	3.8	5.1	4.0	4.3	3.1	3.9	5.7	3.4	5.3	6.0	4.5
9. มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	4.3	3.7	2.5	3.9	3.1	3.0	3.5	2.2	2.7	4.3	3.2	3.9	4.5	3.5
10. มีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน	3.1	2.1	2.0	3.0	2.5	2.3	2.8	2.8	2.4	2.8	1.5	2.7	3.3	2.6
11. ความร่วมมือจากชุมชน	2.4	3.0	3.4	2.8	2.6	2.7	2.8	2.9	1.7	2.1	1.9	3.1	1.1	2.4
12. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ	0.8	2.2	1.0	1.5	1.4	1.8	1.2	1.8	0.7	1.6	1.1	1.3	2.4	1.4

**ตารางที่ 29** การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสูงในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสูงในการทำงาน	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
13. อื่นๆ เช่น มีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม, มีความปลอดภัยในการทำงาน, การร้องเรียนจากผู้รับบริการ, ลักษณะงานตรงตามความรู้ความสามารถ และมีความถนัด	0.6	0.4	0.2	0.6	0.7	0.7	0.9	1.0	0.7	0.3	1.1	0.7	0.3	0.7
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**ตารางที่ 30** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากการบริการ (คำร้อยละจากถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
1. ภาระงานที่มากเกินไป	34.7	32.2	35.5	33.8	35.5	36.2	34.1	31.3	36.6	32.8	34.7	34.1	31.6	34.2
2. การร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการ	12.8	12.6	16.7	15.7	16.8	13.7	12.5	16.0	11.6	12.9	14.3	10.7	10.0	13.3
3. ภาระทางครอบครัว	3.9	3.9	2.2	4.5	4.7	3.7	3.3	3.0	4.0	4.0	4.6	5.9	5.2	4.2
4. รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	24.0	23.1	21.6	20.8	19.6	23.0	27.4	27.0	24.3	24.7	22.3	22.5	22.4	23.2
5. ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.3	3.5	1.9	3.3	2.8	2.9	1.6	1.5	2.0	1.9	3.1	1.5	4.2	2.6
6. ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	6.4	7.2	6.4	7.8	6.3	6.7	5.7	8.0	5.3	5.9	7.3	7.9	9.1	6.9

**ตารางที่ 30** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากการบริการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
7. ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	5.2	7.1	5.2	5.3	5.8	5.3	5.5	4.5	5.9	6.2	4.3	6.2	7.9	5.8
8. มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	10.1	10.0	10.0	8.5	8.2	7.9	9.2	8.2	9.4	10.8	8.8	9.8	9.0	9.2
9. อื่นๆ เช่น ปัญหาสุขภาพ, ลักษณะงานไม่ตรงตามความรู้ ความสามารถ ไม่มีความมั่นคง, สถานที่ทำงานห่างไกล, ก็นदारไม่สามารถโยกย้ายได้, ความปลอดภัยจากเหตุการณ์ ความไม่สงบ	0.6	0.4	0.5	0.3	0.3	0.6	0.7	0.5	0.9	0.8	0.6	1.4	0.6	0.6

**ตารางที่ 30** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากการบริการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	สกลนคร	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กทม	ภาพรวม
ใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้														
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

### ส่วนที่ 3 ผลสำรวจจำแนกตามวัยของผู้ตอบตัวอย่าง

#### ตอนที่ 10 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ)

ตารางที่ 31 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามวิชาชีพ)

ประเด็นต่างๆ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1) ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	48.8 (488)	59.1 (175)	53.5 (239)	62.1 (3,651)	73.1 (1,065)	61.9 (5,618)
2) สิทธิและประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	51.0 (511)	65.2 (193)	49.4 (221)	61.2 (3,634)	71.9 (1,055)	61.4 (5,614)
3) ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	39.2 (394)	42.7 (126)	34.7 (155)	56.0 (3,327)	74.7 (1,098)	55.7 (5,100)
4) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์ โทร. 1330	29.5 (296)	25.7 (76)	23.4 (105)	40.7 (2,414)	61.0 (893)	41.4 (3,784)

ตารางที่ 31 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความเพียงพอต่อการประชาสัมพันธ์ “โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็นต่างๆ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
5) การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	27.9 (280)	19.4 (57)	18.1 (81)	29.1 (1,722)	32.7 (478)	28.7 (2,618)
6) การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ	25.3 (254)	16.7 (49)	15.0 (67)	27.4 (1,623)	30.6 (444)	26.8 (2,437)

ตารางที่ 32 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามวิชาชีพ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. ความชัดเจนเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์	55.4 (77)	50.0 (22)	66.7 (52)	53.5 (575)	48.9 (150)	53.3 (876)

**ตารางที่ 32** คำนวณระยะของตัวอย่งที่ระบุความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโครงการเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามวิชาชีพ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
2. ขั้นตอนการให้บริการ	20.9 (29)	11.4 (5)	33.3 (26)	21.2 (228)	17.3 (53)	20.8 (341)
3. รูปแบบและเนื้อหาในการโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่างๆ	23.0 (32)	9.1 (4)	10.3 (8)	21.1 (227)	20.2 (62)	20.3 (333)
4. การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นจากความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการ	10.8 (15)	27.3 (12)	11.5 (9)	16.5 (177)	14.0 (43)	15.6 (256)
5. การบริหารจัดการงบประมาณ	8.6 (12)	11.4 (5)	9.0 (7)	5.9 (63)	9.8 (30)	7.1 (117)
6. รายชื่อสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	4.3 (6)	9.1 (4)	5.1 (4)	3.9 (42)	4.9 (15)	4.3 (71)
7. ปัญหาอุปสรรค/แนวทางแก้ไขในการดำเนินงาน	7.2 (10)	-	1.3 (1)	4.1 (44)	4.9 (15)	4.3 (70)

**ตารางที่ 32** คำนวณระยะของตัวอย่งที่ระบุความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ต้องการทราบเพิ่มเติม (จำแนกตามวิชาชีพ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ความรู้หรือข้อมูลที่ต้องการเพิ่มเติม	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
8. ความรู้หรือข้อมูลที่ได้จากการวิจัย การติดตามประเมินผลการประชุม สัมมนา	5.8 (8)	-	1.3 (1)	3.1 (33)	3.3 (10)	3.2 (62)
9. ข้อมูล หลักเกณฑ์เกี่ยวกับกองทุนต่างๆ	2.2 (3)	2.3 (1)	-	1.1 (12)	2.3 (7)	1.4 (23)
10. ข้อมูลหมายถึงเกี่ยวกับการร้องเรียนการให้บริการ	0.7 (1)	-	1.3 (1)	1.6 (17)	1.3 (4)	1.4 (23)



**ตารางที่ 33** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้บริการว่าสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบริการข้อมูลและคดีคล้ายปัญหาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านโทร. สายด่วน 1330 (จำแนกตามวิชาชีพ)

การรับรู้ทราบ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
ทราบ	51.7 (509)	48.8 (142)	42.2 (185)	69.1 (4,004)	85.9 (1,237)	67.9 (6,077)
ไม่ทราบ	48.3 (476)	51.2 (149)	57.8 (253)	30.9 (1,788)	14.1 (203)	32.1 (2,869)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (985)</b>	<b>100.0 (291)</b>	<b>100.0 (438)</b>	<b>100.0 (5,792)</b>	<b>100.0 (1,440)</b>	<b>100.0 (8,946)</b>

**ตอนที่ 11 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ)**

**ตารางที่ 34** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	73.0 (734)	72.3 (214)	66.8 (299)	76.4 (4,533)	80.1 (1,177)	76.0 (6,957)
ควรปรับปรุง	20.1 (202)	17.2 (51)	20.5 (92)	19.0 (1,128)	15.7 (231)	18.6 (1,704)
ไม่มีความเห็น	6.9 (69)	10.5 (31)	12.7 (57)	4.6 (276)	4.2 (62)	5.4 (495)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,005)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (5,937)</b>	<b>100.0 (1,470)</b>	<b>100.0 (9,156)</b>

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่มูลนิธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>2) การตรวจร่างกาย</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	77.9 (782)	77.0 (228)	68.8 (309)	77.7 (4,610)	75.9 (1,112)	77.0 (7,041)
ควรปรับปรุง	15.8 (159)	9.8 (29)	12.0 (54)	17.0 (1,009)	19.3 (282)	16.7 (1,533)
ไม่มีความเห็น	6.3 (63)	13.2 (39)	19.2 (86)	5.3 (313)	4.8 (71)	6.3 (572)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,004)	100.0 (296)	100.0 (449)	100.0 (5,932)	100.0 (1,465)	100.0 (9,146)
<b>3) การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray , lab</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	81.4 (819)	80.1 (237)	72.5 (324)	78.6 (4,655)	50.7 (723)	74.3 (6,758)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่มูลนิธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>4) การให้การรักษา การเฝ้าและตรวจกันทั่วไป</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	76.3 (767)	78.0 (231)	83.2 (373)	79.6 (4,732)	74.7 (1,093)	78.7 (7,196)
ควรปรับปรุง	17.8 (179)	11.5 (34)	11.2 (50)	15.9 (942)	19.3 (282)	16.2 (1,487)
ไม่มีความเห็น	5.9 (59)	10.5 (31)	5.6 (25)	4.5 (268)	6.0 (88)	5.1 (471)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างทีระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่มูลนิธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,005)	100.0 (296)	100.0 (448)	100.0 (5,942)	100.0 (1,463)	100.0 (9,154)
<b>5) การพิจารณาปรับเป็นผู้ป่วยใน</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	78.6 (790)	69.1 (204)	70.2 (315)	76.6 (4,528)	54.3 (757)	72.9 (6,594)
ควรปรับปรุง	15.0 (151)	10.2 (30)	10.9 (49)	16.2 (959)	17.5 (244)	15.8 (1,433)
ไม่มีความเห็น	6.4 (64)	20.7 (61)	18.9 (85)	7.2 (423)	28.2 (394)	11.3 (1,027)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,005)	100.0 (296)	100.0 (449)	100.0 (5,910)	100.0 (1,395)	100.0 (9,054)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างทีระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่มูลนิธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>6) การส่งต่อผู้ป่วย</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	71.1 (713)	70.9 (210)	60.9 (273)	74.5 (4,417)	74.9 (1,094)	73.3 (6,707)
ควรปรับปรุง	23.1 (231)	16.6 (49)	17.4 (78)	21.4 (1,272)	18.3 (268)	20.8 (1,898)
ไม่มีความเห็น	5.8 (58)	12.5 (37)	21.7 (97)	4.1 (245)	6.8 (99)	5.9 (536)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,002)	100.0 (296)	100.0 (448)	100.0 (5,934)	100.0 (1,461)	100.0 (9,141)
<b>7) การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การเยี่ยมที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	64.3 (645)	56.2 (166)	64.6 (289)	68.8 (4,072)	49.4 (707)	64.6 (5,879)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้ผลิตประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
ครบปรับปรุง	28.7 (288)	23.1 (68)	25.3 (113)	23.6 (1,399)	28.3 (406)	25.0 (2,274)
ไม่มีความเห็น	7.0 (70)	20.7 (61)	10.1 (45)	7.6 (452)	22.3 (320)	10.4 (948)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,003)	100.0 (295)	100.0 (447)	100.0 (5,923)	100.0 (1,433)	100.0 (9,101)
<b>8) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	72.2 (726)	73.4 (217)	62.4 (279)	72.9 (4,334)	74.7 (1,094)	72.6 (6,650)
ครบปรับปรุง	22.5 (226)	18.2 (54)	28.9 (129)	23.7 (1,405)	20.9 (306)	23.2 (2,120)
ไม่มีความเห็น	5.3 (53)	8.4 (25)	8.7 (39)	3.4 (203)	4.4 (64)	4.2 (384)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้ผลิตประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,005)	100.0 (296)	100.0 (447)	100.0 (5,942)	100.0 (1,464)	100.0 (9,154)
<b>9) การปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ป่วย</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	82.0 (823)	74.0 (219)	71.6 (320)	83.8 (4,981)	84.6 (1,243)	82.9 (7,586)
ครบปรับปรุง	12.1 (122)	13.8 (41)	13.6 (61)	11.9 (709)	10.3 (151)	11.8 (1,084)
ไม่มีความเห็น	5.9 (59)	12.2 (36)	14.8 (66)	4.3 (254)	5.1 (75)	5.3 (490)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,004)	100.0 (296)	100.0 (447)	100.0 (5,944)	100.0 (1,469)	100.0 (9,160)

**ตารางที่ 34** คำนวณระยะของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>10) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	64.5 (649)	65.6 (194)	59.1 (265)	75.1 (4,466)	78.4 (1,153)	73.3 (6,727)
ควรปรับปรุง	28.1 (283)	25.3 (75)	27.5 (123)	20.9 (1,245)	18.9 (278)	21.9 (2,004)
ไม่มีความเห็น	7.4 (74)	9.1 (27)	13.4 (60)	4.0 (239)	2.7 (39)	4.8 (439)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,006)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (448)</b>	<b>100.0 (5,950)</b>	<b>100.0 (1,470)</b>	<b>100.0 (9,170)</b>
<b>11) การดูแลต่อเนื่องที่บ้าน</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	54.2 (544)	44.3 (131)	43.8 (197)	65.0 (3,864)	66.8 (981)	62.4 (5,717)

**ตารางที่ 34** คำนวณระยะของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>12) การให้บริการกรณีฉุกเฉิน/อุบัติเหตุ</b>						
อยู่ในระดับดีแล้ว	77.0 (775)	69.2 (205)	67.2 (300)	77.6 (4,613)	68.5 (1,001)	75.4 (6,894)
ควรปรับปรุง	15.7 (158)	12.2 (36)	17.3 (77)	16.6 (988)	26.2 (383)	17.9 (1,642)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่มูลนิธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ประเด็น	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
ไม่มีความเห็น	7.3 (73)	18.6 (55)	15.5 (69)	5.8 (342)	5.3 (78)	6.7 (617)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,006)	100.0 (296)	100.0 (446)	100.0 (5,943)	100.0 (1,462)	100.0 (9,153)

**ตารางที่ 35** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามวิชาชีพ)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>						
ดีมาก	10.2 (102)	12.8 (38)	10.5 (47)	13.5 (804)	18.6 (273)	13.8 (1,264)
ดี	58.3 (585)	68.9 (204)	61.4 (276)	66.6 (3,960)	64.5 (949)	65.2 (5,974)
ปานกลาง	24.9 (250)	15.6 (46)	23.4 (105)	16.7 (995)	14.5 (213)	17.5 (1,609)
ควรปรับปรุง	4.3 (43)	2.0 (6)	2.9 (13)	2.0 (120)	1.5 (22)	2.2 (204)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.9 (9)	-	0.9 (4)	0.5 (30)	0.1 (2)	0.5 (45)
ไม่มีความเห็น	1.4 (14)	0.7 (2)	0.9 (4)	0.7 (44)	0.8 (12)	0.8 (76)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,003)	100.0 (296)	100.0 (449)	100.0 (5,953)	100.0 (1,471)	100.0 (9,172)

**ตารางที่ 35** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่เสถียรในแต่ละประเภท	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>2. ประกันสังคม</b>						
ดีมาก	9.8 (98)	9.5 (28)	13.0 (58)	13.2 (782)	14.7 (216)	12.9 (1,182)
ดี	59.3 (594)	66.5 (197)	61.7 (276)	64.5 (3,832)	64.4 (947)	63.8 (5,846)
ปานกลาง	24.4 (244)	18.6 (55)	21.7 (97)	17.6 (1,042)	16.5 (242)	18.4 (1,680)
ควรปรับปรุง	3.5 (35)	2.7 (8)	1.8 (8)	2.7 (160)	2.9 (42)	2.8 (253)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.7 (7)	2.0 (6)	0.9 (4)	0.8 (47)	0.5 (7)	0.8 (71)
ไม่มีความเห็น	2.3 (23)	0.7 (2)	0.9 (4)	1.2 (72)	1.0 (15)	1.3 (116)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,001)	100.0 (296)	100.0 (447)	100.0 (5,935)	100.0 (1,469)	100.0 (9,148)

**ตารางที่ 35** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่เสถียรแต่ละประเภท	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>3. สถิติการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ</b>						
ดีมาก	20.7 (207)	14.5 (43)	18.0 (81)	15.1 (896)	19.0 (279)	16.4 (1,506)
ดี	57.2 (571)	70.2 (208)	59.9 (269)	64.2 (3,822)	64.6 (948)	63.6 (5,818)
ปานกลาง	16.5 (165)	12.5 (37)	18.1 (81)	15.6 (931)	12.7 (186)	15.3 (1,400)
ควรปรับปรุง	2.6 (26)	0.7 (2)	2.2 (10)	2.9 (171)	2.2 (32)	2.6 (241)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	1.1 (11)	0.7 (2)	0.9 (4)	1.1 (64)	0.3 (5)	0.9 (86)
ไม่มีความเห็น	1.9 (19)	1.4 (4)	0.9 (4)	1.1 (63)	1.2 (18)	1.2 (108)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (999)	100.0 (296)	100.0 (449)	100.0 (5,947)	100.0 (1,468)	100.0 (9,159)

**ตารางที่ 35** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

กลุ่มผู้ปวยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
<b>4. จ่ายเงินเอง</b>						
ดีมาก	16.5 (165)	14.9 (44)	14.3 (64)	13.0 (771)	16.2 (237)	14.0 (1,281)
ดี	59.8 (598)	67.9 (201)	61.1 (274)	63.8 (3,784)	61.0 (890)	62.9 (5,747)
ปานกลาง	17.8 (178)	14.5 (43)	20.1 (90)	17.8 (1,056)	15.5 (226)	17.4 (1,593)
ควรปรับปรุง	1.8 (18)	1.4 (4)	2.9 (13)	2.8 (166)	3.1 (45)	2.7 (246)
ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง	0.8 (8)	0.3 (1)	0.7 (3)	0.7 (43)	1.0 (14)	0.8 (69)
ไม่มีความเห็น	3.3 (33)	1.0 (3)	0.9 (4)	1.9 (112)	3.2 (47)	2.2 (199)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,000)	100.0 (296)	100.0 (448)	100.0 (5,932)	100.0 (1,459)	100.0 (9,135)

**ตอนที่ 12 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

**ตารางที่ 36** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ)

ปัญหาที่เคยประสบ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปวยที่มาใช้บริการ	27.5	32.2	30.6	26.3	24.8	26.6
2. ผู้ปวยมีความคาดหวังสูงมีความต้องการมากเกินไปจนเกินจริงคิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	17.5	16.8	15.6	15.8	13.9	15.7
3. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์/ไม่เข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการใช้บริการ	12.3	12.0	14.8	15.8	14.2	15.0
4. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์ทางการแพทย์	12.4	10.5	11.9	10.0	12.5	10.8
5. ปัญหาผู้ปวยไม่ฉุกเฉินมาใช้บริการข้ามเขต	7.2	4.6	6.9	10.1	10.2	9.5
6. ผู้ปวยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	9.1	6.8	4.6	7.2	4.4	6.9
7. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	3.9	5.8	6.3	5.1	7.1	5.3



**ตารางที่ 36** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ)

ปัญหาที่เคยประสบ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
8. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	3.9	4.1	4.2	3.9	5.0	4.1
9. ขาดการสนับสนุนข้อมูลเพื่อการดำเนินงานอย่างเพียงพอ	2.8	3.0	2.5	2.8	3.9	2.9
10. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.7	3.5	2.2	2.5	3.4	2.7
11. อื่นๆ เช่น ประชาชนขาดความเข้าใจดูแลสุขภาพ, ประชาชนมารับบริการ ที่ที่ไม่ได้เจ็บป่วย/ไม่มีความจำเป็น เนื่องจากเห็นว่าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย, ผู้ป่วยเรียกร้องให้บริการทุกอย่างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย, หน่วยงานบริการครบแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น, ผู้ให้บริการขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน, ขาดการบริหารจัดการที่ดี	0.7	0.7	0.4	0.5	0.6	0.5
รวมทั้งสิ้น	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**ตารางที่ 37** การจัดอันดับสิ่งที่ต้องการปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	24.7	27.3	25.3	21.4	21.1	22.0
2. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ให้ประชาชนทราบ	15.3	14.1	15.6	18.5	14.9	17.3
3. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	11.0	11.4	14.5	17.2	18.3	16.4
4. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	17.3	14.4	15.6	12.1	13.1	13.1

**ตารางที่ 37** การจัดอันดับสิ่งที่ดีหรือปรับปรุงเร่งด่วนของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

สิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
5. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย การออกกำลังกาย ป้องกันโรค เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยบริการ	11.7	13.6	10.6	10.4	9.7	10.6
6. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากรให้มากขึ้น	9.1	8.8	7.5	8.9	10.1	9.0
7. ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยบริการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	6.4	5.8	7.5	6.9	7.5	6.9
8. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาคเท่าเทียมในการรักษาของผู้ป่วยสิทธิบัตรประเภทต่าง	3.8	4.3	3.1	4.2	4.8	4.2
9. อื่นๆ เช่น ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และรวดเร็ว, ปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การใช้จ่ายเงินค่าเป็น, ส่งม่งวดให้หน่วยบริการต่างๆ ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด	0.7	0.3	0.3	0.4	0.5	0.5
<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>

**ตารางที่ 38** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (จำแนกตามวิชาชีพ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. เพิ่มงบประมาณ / เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน	41.9 (108)	41.2 (35)	33.3 (46)	38.2 (649)	45.2 (256)	39.8 (1,094)
2. จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	31.0 (80)	27.1 (23)	29.7 (41)	20.6 (351)	16.8 (95)	21.5 (590)
3. ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์	13.2 (34)	15.3 (13)	21.0 (29)	18.1 (307)	23.3 (132)	18.7 (515)
4. เพิ่มการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิของตัวเองที่ได้รับ	11.2 (29)	18.8 (16)	16.7 (23)	17.5 (297)	12.2 (69)	15.8 (434)
5. เพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการ แก่บุคลากร	15.1 (39)	8.2 (7)	12.3 (17)	17.9 (304)	11.8 (67)	15.8 (434)
6. พัฒนาคูณภาพการบริการ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนการบริการ	7.4 (19)	11.8 (10)	10.1 (14)	9.1 (154)	6.9 (39)	8.6 (236)

**ตารางที่ 38** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (จำแนกตามวิชาชีพ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
7. ขยายสิทธิให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	7.4 (19)	9.4 (8)	5.1 (7)	7.2 (123)	6.2 (35)	7.0 (192)
8. การจับคู่ผู้เชี่ยวชาญ การจัดสัมมนา การจัดการอบรมให้ความรู้ต่างๆ	5.4 (14)	4.7 (4)	7.2 (10)	6.8 (115)	7.6 (43)	6.8 (186)
9. จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์การแพทย์ ให้เพียงพอ	6.2 (16)	2.4 (2)	5.1 (7)	6.9 (118)	6.9 (39)	6.6 (182)
10. รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้สุขภาพ ออกกำลังกายมากขึ้น	6.2 (16)	8.2 (7)	8.0 (11)	5.4 (92)	3.0 (17)	5.2 (143)
11. อื่นๆ เช่น พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและถูกต้อง, การประเมินผลการทำงาน, ดูแลตรวจสุขภาพตามแผนภาคในการรักษาพยาบาล, ดูแลตรวจสุขภาพเชิงปริมาณ, รองรับปัญหาการร้องเรียน, วางเป้าหมายตัวชี้วัดต่างๆ ที่ทำได้จริง	14.0 (36)	15.3 (13)	18.1 (25)	14.9 (254)	16.6 (94)	15.4 (422)

**ตารางที่ 39** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามวิชาชีพ)

ระดับความพึงพอใจ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาลสาธารณสุข	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. ผิดต่อประชาชน พียงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	20.4 (201)	23.2 (68)	19.4 (86)	24.4 (1,421)	25.2 (364)	23.8 (2,140)
พียงพอใจ (7-8 คะแนน)	50.8 (500)	61.1 (179)	58.9 (261)	56.2 (3,277)	58.1 (840)	56.2 (5,057)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	23.8 (235)	13.3 (39)	18.5 (82)	15.7 (912)	13.4 (194)	16.3 (1,462)
ไม่พียงพอใจ (3-4 คะแนน)	2.8 (28)	1.0 (3)	2.7 (12)	3.0 (173)	2.3 (33)	2.8 (249)
ไม่พียงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	2.2 (22)	1.4 (4)	0.5 (2)	0.7 (40)	1.0 (15)	0.9 (83)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (986)	100.0 (293)	100.0 (443)	100.0 (5,823)	100.0 (1,446)	100.0 (8,991)

**ตารางที่ 39** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล สาธารณสุข	เจ้าหน้าที่	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ย (mean)	7.20	7.62	7.36	7.56	7.62	7.52
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.775	1.488	1.521	1.590	1.551	1.603
มัธยฐาน (median)	8	8	8	8	8	8
ฐานนิยม (mode)	8	8	8	8	8	8
2. ผลต่อผู้ให้บริการ พึงพอใจมาก	2.1 (21)	2.4 (7)	1.4 (6)	4.3 (250)	7.1 (102)	4.3 (386)
พึงพอใจ	23.8 (234)	33.3 (98)	32.1 (142)	40.9 (2,377)	47.6 (688)	39.4 (3,539)
เฉยๆ	40.6 (399)	47.6 (140)	42.8 (190)	37.2 (2,164)	34.1 (493)	37.7 (3,386)

**ตารางที่ 39** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล สาธารณสุข	เจ้าหน้าที่	ภาพรวม
ไม่พึงพอใจ	21.1 (207)	11.9 (35)	17.8 (79)	13.2 (765)	9.2 (133)	13.6 (1,219)
ไม่พึงพอใจมาก	12.4 (122)	4.8 (14)	5.9 (26)	4.4 (257)	2.0 (29)	5.0 (448)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (983)	100.0 (294)	100.0 (443)	100.0 (5,813)	100.0 (1,445)	100.0 (8,978)
คะแนนเฉลี่ย (mean)	5.10	5.80	5.58	6.04	6.48	5.98
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	2.016	1.675	1.755	1.826	1.672	1.853
มัธยฐาน (median)	5	6	6	6	7	6
ฐานนิยม (mode)	5	6	6	7	7	7

**ตารางที่ 39** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล สาธารณสุข	เจ้าหน้าที่	ภาพรวม
3. ความพึงพอใจในภาพรวม พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	3.4 (33)	3.4 (10)	2.5 (11)	7.4 (428)	10.8 (155)	7.1 (637)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	39.0 (383)	62.2 (181)	49.7 (219)	54.0 (3,135)	61.4 (384)	53.7 (4,802)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	44.3 (436)	27.8 (81)	38.1 (168)	30.7 (1,779)	22.9 (330)	31.2 (2,794)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	8.5 (84)	5.2 (15)	8.6 (38)	6.2 (361)	4.0 (57)	6.2 (555)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	4.8 (47)	1.4 (4)	1.1 (5)	1.7 (96)	0.9 (13)	1.8 (165)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (983)	100.0 (291)	100.0 (441)	100.0 (5,799)	100.0 (1,439)	100.0 (8,953)

**ตารางที่ 39** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล สาธารณสุข	เจ้าหน้าที่	ภาพรวม
คะแนนเฉลี่ย (mean)	6.00	6.67	6.34	6.66	7.05	6.64
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.718	1.455	1.473	1.602	1.467	1.608
มัธยฐาน (median)	6	7	7	7	7	7
ฐานนิยม (mode)	5	7	7	7	8	7

### ตอนที่ 13 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

ตารางที่ 40 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามวิชาชีพ)

ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
พอใจ	54.9 (544)	68.4 (200)	61.7 (271)	70.0 (4,094)	68.3 (984)	67.6 (6,093)
ไม่พอใจ	22.7 (225)	7.2 (21)	15.7 (69)	12.8 (748)	14.2 (204)	14.1 (1,267)
ไม่แน่ใจ	15.7 (156)	15.8 (46)	15.5 (68)	11.4 (666)	11.4 (164)	12.2 (1,100)
ไม่มีความเห็น	6.7 (66)	8.6 (25)	7.1 (31)	5.8 (338)	6.1 (88)	6.1 (548)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (991)	100.0 (292)	100.0 (439)	100.0 (5,846)	100.0 (1,440)	100.0 (9,008)

ตารางที่ 41 การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. มีเงินเดือนและค่าตอบแทนที่มากกว่าปัจจุบันที่ได้รับ	23.7	19.2	18.9	25.1	22.1	24.1
2. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี	15.5	21.1	18.8	16.4	15.4	16.5
3. มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน	9.4	11.4	11.9	10.8	12.9	11.0
4. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ	17.3	12.2	12.3	9.8	7.4	10.4
5. หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม	5.6	6.1	8.3	8.3	7.6	7.8
6. ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	8.0	8.3	10.2	7.6	7.3	7.8
7. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนรับบริการที่ดี	6.6	6.4	6.1	7.4	7.7	7.3
8. ปัจจัยทางครอบครัว	4.5	4.7	4.1	4.8	3.7	4.5
9. มีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	2.7	3.7	3.8	3.6	3.9	3.5
10. มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ของหน่วยงาน	2.2	2.6	2.2	2.5	3.6	2.6

**ตารางที่ 41** การจัดอันดับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดที่ทำให้ตัวอย่างมีความสุขในการทำงาน (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนัก จากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุขในการทำงาน	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
11. ความร่วมมือจากชุมชน	2.0	2.1	0.9	1.7	6.4	2.4
12. ได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ	1.1	1.3	1.6	1.5	1.5	1.4
13. อื่นๆ เช่น มีหัวหน้างานที่ดี มีความยุติธรรม, มีความปลอดภัยในการทำงาน, การร้องเรียนจากผู้รับบริการ, ลักษณะงานตรงตามความรู้ความสามารถและมีความกดดัน	1.4	0.9	0.9	0.5	0.5	0.7
<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>

**ตารางที่ 42** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาล	เจ้าหน้าที่สาธารณสุข	ภาพรวม
1. ภาระงานที่มากเกินไป	34.7	30.4	31.7	35.2	31.5	34.2
2. รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	21.6	26.8	23.7	23.3	23.0	23.2
3. การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	18.8	10.6	9.5	13.6	9.7	13.3
4. มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	6.5	9.1	13.7	8.5	12.5	9.2
5. ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	6.2	6.9	7.5	6.8	7.7	6.9
6. ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	4.3	8.8	6.8	5.4	7.5	5.8
7. ภาระทางครอบครัว	3.8	4.2	4.4	4.3	3.9	4.2
8. ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.4	2.1	1.8	2.4	3.3	2.6

**ตารางที่ 42** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เกสซิกอร์ และเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามวิชาชีพ) (ต่อ)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	แพทย์	ทันตแพทย์	เกสซิกอร์	พยาบาล	เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข	ภาพรวม
9. อื่นๆ เช่น บัญชีสุขภาพ, ลักษณะงานไม่ตรงตามความรู้ ความสามารถไม่มีความกดดัน, สถานที่ทำงานห่างไกล ก็นัดการ ไม่สามารถโยกย้ายได้, ความปลอดภัยจากเหตุการณ์ความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้	0.7	1.1	0.9	0.5	0.9	0.6
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

**ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตามจำนวนปีที่สำรวจ**

จากการที่ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้ทำการสำรวจวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ตั้งแต่ พ.ศ.2546 เป็นต้นมา เมื่อนำผลสำรวจที่ได้ในแต่ละปีมาเปรียบเทียบ ได้ผลดังนี้

**ตารางที่ 43** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

ระดับความพึงพอใจ	ปี พ.ศ.					
	2546	2547	2548	2549	2550	2551
พอใจ	-	-	58.9	69.9	72.1	67.6
ไม่พอใจ	-	-	14.6	11.9	10.6	14.1
ไม่แน่ใจ	-	-	18.5	10.7	10.1	12.2
ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น	-	-	8.0	7.3	7.2	6.1

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



ตารางที่ 44 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1-10 คะแนน) (จำแนกตามปีที่สำรวจ)

ความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ปี พ.ศ.					
	2546	2547	2548	2549	2550	2551
ผลต่อประชาชน	7.46 คะแนน	- คะแนน	7.54 คะแนน	7.52 คะแนน	7.67 คะแนน	7.52 คะแนน
ผลต่อผู้ให้บริการ	4.96 คะแนน	- คะแนน	5.42 คะแนน	5.58 คะแนน	5.56 คะแนน	5.98 คะแนน
คะแนนในภาพรวม	6.15 คะแนน	- คะแนน	6.14 คะแนน	6.28 คะแนน	6.50 คะแนน	6.64 คะแนน

หมายเหตุ พ.ศ.2547 ไม่ได้ทำการสำรวจ



ภาคผนวก

แบบสอบถามความคิดเห็นของ “ประชาชน”  
ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ขอสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2551 เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรุณาตอบคำถามต่อไปนี้

หมายเหตุ ผู้ตอบจะต้องมีอายุ 15 ปีขึ้นไป และมีสิทธิใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในจังหวัดที่ท่านกำลังสำรวจ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (คูบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ตอบประกอบการสัมภาษณ์)**

1.1 หน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัว ของท่านชื่อ.....จัดอยู่ในประเภทใด

- 1. สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล / ศูนย์บริการสาธารณสุขของ กทม. / ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน
- 2. โรงพยาบาลชุมชน
- 3. โรงพยาบาลทั่วไป
- 4. โรงพยาบาลศูนย์
- 5. โรงพยาบาลเอกชน

- 6. โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 7. คลินิกชุมชนอบอุ่น
- 8. อื่น ๆ (ระบุ).....

1.2 หน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของท่านชื่อ .....

- 1. โรงพยาบาลชุมชน
- 2. โรงพยาบาลทั่วไป
- 3. โรงพยาบาลศูนย์
- 4. โรงพยาบาลเอกชน
- 5. โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 6. อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 โดยเฉลี่ยในการเดินทางนับจากที่พักไปยังสถานพยาบาลประจำครอบครัวลำดับที่ 1 ใช้เวลา.....ชั่วโมง.....นาที

1.4 หากมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่สถานพยาบาล ตามที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่

1.4.1 สถานพยาบาลลำดับที่ 1

- 1. ตั้งใจจะไปรับบริการ
- 2. ไม่ไป เพราะ.....

1.4.2 สถานพยาบาลลำดับที่ 2

- 1. ตั้งใจจะไปรับบริการ
- 2. ไม่ไป เพราะ.....

## ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

2.1 ในรอบหนึ่งปีที่ผ่านมาท่านทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จดหมายจากทางราชการ
- 2. วิทยู
- 3. โทรทัศน์
- 4. หนังสือพิมพ์
- 5. แผ่นป้ายโฆษณา
- 6. ป้ายติดประกาศที่ติดในหน่วยบริการ
- 7. แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข
- 8.ญาติ/เพื่อนบ้าน
- 9. ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
- 10. อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน (อสม.)
- 11. เสียตามสายในหมู่บ้าน
- 12. สายด่วนบัตรทอง โทร. 1330
- 13. รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
- 14. อ่านดูจากบัตรทอง
- 15. อินเทอร์เน็ต
- 16. ร้านสะดวกซื้อ/เซเว่น อีเลฟเว่น
- 17. อื่น ๆ ระบุ.....
- 18. จำไม่ได้ (ระบุ).....

2.2 ท่านคิดว่า ผู้ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) สามารถรับบริการรักษาพยาบาล ต่อไปนี้ได้หรือไม่

การบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาล	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) โรคมะเร็ง			
2) ผ่าตัดตาต่อกระจก			
3) ผ่าตัดหัวใจ			
4) ผ่าตัดสมอง			
5) รับยาต้านไวรัสเอดส์			
6) การล้างไตผ่านทางหน้าท้อง			

2.3 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้ใช้สิทธิบัตรทองสามารถเข้ารับบริการที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรทองได้

- 1. ทราบ
- 2. ไม่ทราบ
- 3. ไม่แน่ใจ
- 4. ไม่ตอบ

2.4 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่านสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

- 1. ทราบ
- 2. ไม่ทราบ
- 3. ไม่แน่ใจ
- 4. ไม่ตอบ

2.5 ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้ใช้สิทธิบัตรของหากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ  
 3. ไม่แน่ใจ  4. ไม่ตอบ

2.6 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากท่านต้องการโทรศัพท์สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรของสามารถติดต่อทางเบอร์โทรศัพท์สายด่วน บัตรทอง โทร.1330

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ  
 3. ไม่แน่ใจ  4. ไม่ตอบ

### ส่วนที่ 3 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ในรอบ 6 เดือน ที่ผ่านมาท่านมีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้นบ้างหรือไม่

1. มี  2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3.6)

3.2 เมื่อมีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ท่านรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก  
 2. ไม่ได้รักษา ถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้  
 3. ซื้อมากินเอง  
 4. รักษาแผนโบราณ  
 5. ไปสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตร  
(หรือที่ได้รับการส่งต่อ)..... ครั้ง (ให้ตอบข้อ 3.3)

6. ไปสถานพยาบาลอื่นๆ นอกเหนือจากสถานพยาบาลที่ระบุในบัตร (และไม่ใช้รพ.ที่ส่งต่อ)..... ครั้ง

7. วิธีอื่น .....

\*\* ถ้าท่านเคยไปใช้บริการในสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตรหรือ ที่ได้รับการส่งต่อ โปรดตอบคำถามในข้อ 3.3  
ถ้าท่านไม่เคยใช้บริการ โปรดข้ามไปตอบคำถามในข้อ 3.6

3.3 กรณีเคยไปใช้บริการในสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตร ท่านใช้สิทธิบัตรทองในการรับบริการดังกล่าวหรือไม่

1. ใช้ทุกครั้ง  2. ใช้บางครั้ง  
 3. ไม่ใช่เลย

3.4 การที่ท่านใช้สิทธิบัตรทองบางครั้ง หรือไม่ใช้เลย เป็นเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ถ้าท่านใช้สิทธิทุกครั้ง โปรดข้ามไปตอบข้อ 3.5)

1. เกรงว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี  
 2. กลัวได้รับการบริการไม่ดี  
 3. ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้/ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ  
 4. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่  
 5. มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน  
 6. โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ  
 7. รอคิวนาน  
 8. ใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ

[ ] 9. สิทธิที่รักษาไม่ครอบคลุมโรคที่เจ็บป่วย (ระบุโรคที่เป็น  
คือ.....)

[ ] 10. อื่นๆ .....

ถ้าท่านเคยใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาลโปรดตอบ  
คำถามในข้อ 3.5

หากไม่เคยใช้สิทธิบัตรทองในการรักษาพยาบาลเลยโปรด  
ข้ามไปตอบข้อ 3.6

3.5 กรณีที่ท่านเคยใช้บัตรทองในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

3.5.1 สถานพยาบาลที่ท่านใช้สิทธิบัตรทองครั้งล่าสุด คือ

[ ] 1. หน่วยบริการประจำลำดับที่ 1

[ ] 2. หน่วยบริการประจำลำดับที่ 2

[ ] 3. สถานพยาบาลส่งต่อ  
ซึ่ง.....ซึ่งจัดเป็นประเภท  
(สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก) .....

3.5.2 เมื่อท่านไปใช้บริการในสถานพยาบาลข้างต้นท่านใช้บริการ  
ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[ ] 1. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก

[ ] 2. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน

[ ] 3. บริการห้องฉุกเฉิน

[ ] 4. บริการส่งเสริมสุขภาพ (ตรวจครรภ์ สุขภาพเด็ก ฉีดวัคซีน  
ตรวจหลังคลอด วางแผนครอบครัว ตรวจคัดกรองโรค ให้  
ความรู้ด้านสุขภาพ)

[ ] 5. บริการอื่นๆ .....

3.5.3 ในการใช้บริการในสถานพยาบาลข้างต้น ท่านมีความพึง  
พอใจอย่างไร ตามหัวข้อต่อไปนี้

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ				
	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความเห็น
1) มนุษยสัมพันธ์ ความ เป็นมิตร การให้เกียรติ ผู้ป่วยหรือญาติ					
2) การรับฟังสิ่งที่ท่านหรือ ญาติบอกเล่า (เกี่ยวกับ ความเจ็บป่วย) ของผู้ให้ การรักษา					
3) การอธิบายหรือให้ข้อมูล การเจ็บป่วย การดูแล รักษาแก่ท่านหรือญาติ					
4) สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก					
5) คุณภาพการบริการของ บุคลากร 5.1) แพทย์ 5.2) พยาบาล 5.3) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ					
6) คุณภาพการบริการด้าน วัสดุ อุปกรณ์ 6.1) ยา 6.2) เครื่องมือ /อุปกรณ์ ทางการแพทย์					

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น
7) ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่สถานพยาบาล					
8) ผลของการรักษา (รักษาแล้วหาย)					

3.5.4 ถ้าหากครั้งต่อไปท่านมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้หรือไม่

- [ ] 1. ตั้งใจจะใช้  
 [ ] 1. ไม่ใช้ เพราะ.....

บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ในชุมชนรอบปีที่ผ่านมา

1) ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยเห็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาเยี่ยมหรือมาให้บริการที่ชุมชนของท่านหรือไม่

- [ ] 1. เคยเห็น .....ครั้ง  
 [ ] 2. ไม่เคยเห็น  
 [ ] 3. ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ

2) ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มาเยี่ยมที่ครัวเรือนหรือให้บริการที่ชุมชน หรือไม่

- [ ] 1. เคยได้รับการ .....ครั้ง  
 [ ] 2. ไม่เคย

3) ในรอบปีที่ผ่านมาท่านเคยได้รับการชักประวัติเกี่ยวกับสุขภาพเพื่อตรวจโอกาสเสี่ยงเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขหรือไม่

- [ ] 1. เคยได้รับการ .....ครั้ง  
 [ ] 2. ไม่เคย

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

คะแนนความพึงพอใจ..... คะแนน

3.8 ท่านคิดว่าระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีข้อที่ต้องปรับปรุงอะไรบ้าง ใน 3 อันดับแรก

- อันดับหนึ่ง .....  
 อันดับสอง .....  
 อันดับสาม .....

#### ส่วนที่ 4 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

4.2 อายุ ..... ปี

4.3 สถานภาพสมรส

- [ ] 1. โสด [ ] 2. สมรสและอยู่ด้วยกัน(คู่)  
 [ ] 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ [ ] 4. สมณเพศ

4.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1. ไม่ได้เรียน
- 2. ประถมศึกษา
- 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- 4. ม.ปลาย/เทียบเท่า
- 5. ปวส./อนุปริญญา
- 6. ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า

4.5 อาชีพ

- 1. เกษตรกรรม/ประมง /ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป
- 2. ค้าขาย /ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว
- 3. พนักงานบริษัท/โรงงาน
- 4. พ่อบ้าน, แม่บ้าน
- 5. นักเรียน, นักศึกษา
- 6. ว่างงาน
- 7. อื่นๆ (ระบุ).....

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

- ไม่มีรายได้

4.7 ที่พักอาศัยในปัจจุบัน

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....อยู่ใน

- 1. ในพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรทอง
- 2. นอกพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรทอง

4.8 ท่านมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ อีกหรือไม่

- 1. ไม่มี
- 2. มี คือ
  - 2.1 มีสิทธิประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต
  - 2.2 มีสิทธิอื่นๆ ได้แก่.....

4.9 ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่า ผู้มีสิทธิบัตรทองสามารถขอเปลี่ยน “สถานพยาบาลประจำตัว” ประจำครอบครัวได้

- 1. ทราบมาก่อน
- 2. ไม่ทราบมาก่อน

**ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม**

แบบสอบถามความคิดเห็นของ  
“บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข”  
ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีความประสงค์สำรวจความคิดเห็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ประจำปี 2551 เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนานโยบาย และปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

หมายเหตุ ผู้ตอบจะต้องเป็น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในสถานพยาบาล ที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ [ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง

1.2 อายุ .....ปี

1.3 วิชาชีพ

[ ] 1. แพทย์ [ ] 2. ทันตแพทย์

[ ] 3. เภสัชกร [ ] 4. พยาบาล

[ ] 5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

1.4 ประสบการณ์ทำงาน..... ปี

(นับตั้งแต่เริ่มทำงานเป็นต้นมา)

1.5 หน่วยบริการ(สถานพยาบาล)

ที่ท่านทำงานอยู่ในอำเภอ..... จังหวัด .....

1.6 หน่วยบริการข้างต้นจัดอยู่ในสังกัดใด

[ ] 1. สถานีอนามัย (สอ.)/ศูนย์บริการสาธารณสุข

[ ] 2. คลินิกชุมชนอบอุ่น (กทม.)

[ ] 3. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
คือ ( ) 1. รพศ. ( ) 2. รพท. ( ) 3. รพช./รพร.

[ ] 4. สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (นอกสังกัด  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข:สป) คือ

( ) 1. กรมอนามัย ( ) 2. กรมการแพทย์

( ) 3. กรมสุขภาพจิต ( ) 4. กรมควบคุมโรค

( ) 5. อื่นๆ ระบุ.....

[ ] 5. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร (กทม.)

[ ] 6. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ/ทบวง  
มหาวิทยาลัย

[ ] 7. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม

[ ] 8. โรงพยาบาลรัฐสังกัดหน่วยงานอื่นคือ

( ) 1. รพ. ตำรวจ ( ) 2. รพ. ของกรมราชทัณฑ์

( ) 3. สภากาชาดไทย ( ) 4. อื่น ๆ (ระบุ) .....

[ ] 9. โรงพยาบาลเอกชน

[ ] 10. อื่นๆ ระบุ.....



1.7 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน (ที่เป็นหน้าที่หลัก) อยู่ในแผนกใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1. หน่วยปฐมภูมิใน รพ./สถานเอนาามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/ คลินิกชุมชนอบอุ่น
- 2. หน่วยปฐมภูมิใน รพ.
- 3. แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน /หอผู้ป่วยใน/ทันตกรรม/เภสัชกรรม
- 4. หน่วยอื่น (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูล และการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

2.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ “การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในประเด็นต่างๆ เหล่านี้เพียงพอหรือไม่

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ไม่มีความเห็น/ไม่ตอบ
1) การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเบอร์โทร. 1330			
2) ขั้นตอนการลงทะเบียนผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า			
3) สิทธิและประโยชน์ในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า			

ประเด็น	เพียงพอ	ไม่เพียงพอ	ไม่มีความเห็น/ไม่ตอบ
4) ขั้นตอนการรับบริการของผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า			
5) การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ใช้สิทธิได้รับความเสียหายจากการให้บริการ			
6) การขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นหากผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการ			

2.2 ข้อมูลข่าวสารอื่นๆ เกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ท่านต้องการทราบเพิ่มเติม ได้แก่

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

2.3 ท่านทราบหรือไม่ว่า สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีบริการข้อมูลและคลี่คลายปัญหาเกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือบัตรทองผ่านโทรศัพท์ สายด่วน บัตรทอง โทร. 1330

- 1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

### ส่วนที่ 3 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3.1 ท่านคิดว่าคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานท่านให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นอย่างไร

ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้		
	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีความเห็น
1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์			
2) การตรวจร่างกาย			
3) การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray, lab			
4) การให้การรักษา การใช้ยา และเวชภัณฑ์ทั่วไป			
5) การพิจารณารับไว้เป็น ผู้ป่วยใน			
6) การส่งต่อผู้ป่วย			
7) การส่งตรวจวินิจฉัย การ รักษา การใช้ยา ที่มีราคาแพง ในกรณีจำเป็น			
8) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ			
9) การปกปิดความลับของผู้ป่วย			
10) การป้องกันโรคและส่งเสริม สุขภาพ			

ประเด็น	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้		
	อยู่ในระดับที่ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีความเห็น
11) การดูแลต่อเนืองที่บ้าน			
12) การให้บริการกรณี อุบัติเหตุฉุกเฉิน			

3.2 ท่านคิดว่าโดยรวมคุณภาพด้านการบริการที่หน่วยบริการท่านให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท อยู่ในระดับใด

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิ แต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการ บริการที่ให้					ไม่มี ความเห็น
	ดี มาก	ดี	ปาน กลาง	ควร ปรับปรุง	ควร ปรับปรุง อย่างยิ่ง	
1) ประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า						
2) ประกันสังคม						
3) สวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ						
4) จ่ายเงินเอง						

#### ส่วนที่ 4 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.1 ท่านประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรื่องใด 3 อันดับแรก

รายการ	ปัญหาที่พบเลือกเพียง 3 อันดับ พร้อมใส่ตัวเลข 1, 2, และ 3 กำกับ อันดับ(โดย 1 = มากที่สุด 2,3 รอง ๆ ลงไป)
1. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ	
2. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบ ขั้นตอนการให้บริการ	
3. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	
4. ปัญหาผู้ป่วยไม่ฉุกเฉินมาใช้บริการข้ามเขต	
5. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย ขาดแคลนยา อุปกรณ์การแพทย์	
7. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง / มีความต้องการมากเกินไป / คิดว่าตนเอง ได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	

รายการ	ปัญหาที่พบเลือกเพียง 3 อันดับ พร้อมใส่ตัวเลข 1, 2, และ 3 กำกับ อันดับ(โดย 1 = มากที่สุด 2,3 รอง ๆ ลงไป)
8. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	
9. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
10. ขาดการสนับสนุนข้อมูลเพื่อการทำงานอย่างเพียงพอ	
11. อื่นๆ ระบุ.....	

4.2 สิ่งที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน 3 อันดับแรกของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเพื่อให้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการคือ

ประเด็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน (หากต้องการเน้นเรื่องใดเป็นการเฉพาะโปรดระบุประเด็นเพิ่มเติม)	ปัญหาที่พบเลือกเพียง 3 อันดับ พร้อมใส่ตัวเลข 1, 2, และ 3 กำกับอันดับ (โดย 1 = มากที่สุด 2,3 รอง ๆ ลงไป)
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า / ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้ประชาชนทราบระบุประเด็น .....	
2. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนก ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น ระบุประเด็น .....	
3. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลดปริมาณงานให้เหมาะสม ระบุประเด็น .....	

ประเด็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน (หากต้องการเน้นเรื่องใดเป็นการเฉพาะโปรดระบุประเด็นเพิ่มเติม)	ปัญหาที่พบเลือกเพียง 3 อันดับ พร้อมใส่ตัวเลข 1, 2, และ 3 กำกับอันดับ (โดย 1 = มากที่สุด 2,3 รอง ๆ ลงไป)
4. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ระบุประเด็น .....	
5. ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยบริการให้มีความคล่องตัวรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ระบุประเด็น .....	
6. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย ออกกำลังกาย ป้องกันโรคเพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล ระบุประเด็น .....	
7. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษาของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ระบุประเด็น .....	

ประเด็นสิ่งที่ควรปรับปรุงเร่งด่วน (หากต้องการเน้นเรื่องใดเป็น การเฉพาะโปรดระบุประเด็น เพิ่มเติม)	ปัญหาที่พบเลือกเพียง 3 อันดับ พร้อมใส่ตัวเลข 1, 2, และ 3 กำกับ อันดับ(โดย 1 = มากที่สุด 2,3 รอง ๆ ลงไป)
8. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ ค่าตอบแทนแก่บุคลากร ให้มากขึ้น ระบุประเด็น .....	
9. อื่นๆ ระบุ .....	

4.3 เนื่องจาก สปสช. ได้จัดตั้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขา  
เขตพื้นที่จำนวน 13 แห่ง ทั่วประเทศ ท่านต้องการการสนับสนุนจาก  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ในเรื่องใด

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

4.4 ถ้ามีคะแนน 1 ถึง 10 ท่านจะให้คะแนน ความพึงพอใจต่อ  
การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวมเป็นคะแนนเท่าใด

- 1) ผลต่อประชาชน ..... คะแนน
- 2) ผลต่อผู้ให้บริการ (แพทย์ พยาบาล ฯลฯ) ..... คะแนน
- 3) คะแนนในภาพรวมต่อโครงการ ..... คะแนน

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

## ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพ

5.1 ท่านมีความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข  
ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน หรือไม่

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. พอใจ     | <input type="checkbox"/> 2. ไม่พอใจ              |
| <input type="checkbox"/> 3. ไม่น่าใจ | <input type="checkbox"/> 4. ไม่ตอบ/ไม่มีความเห็น |

5.2 ท่านคิดว่าปัจจัยใดมีผลมากที่สุด 3 อันดับแรก ที่ทำให้ท่าน  
มีความสุขในการทำงาน (โปรดจัดอันดับโดยใส่หมายเลข 1, 2, 3)

1. มีเงินเดือนและค่าตอบแทนมากกว่าปัจจุบัน
2. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี
3. หน่วยงานมีการบริหารจัดการที่โปร่งใส เป็นธรรม
4. มีความก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจน
5. ได้รับการส่งเสริมในการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน
6. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี
7. มีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน
8. การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ
9. มีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน
10. ปัจจัยทางครอบครัว
11. ความร่วมมือจากชุมชน
12. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ
13. อื่นๆ .....

