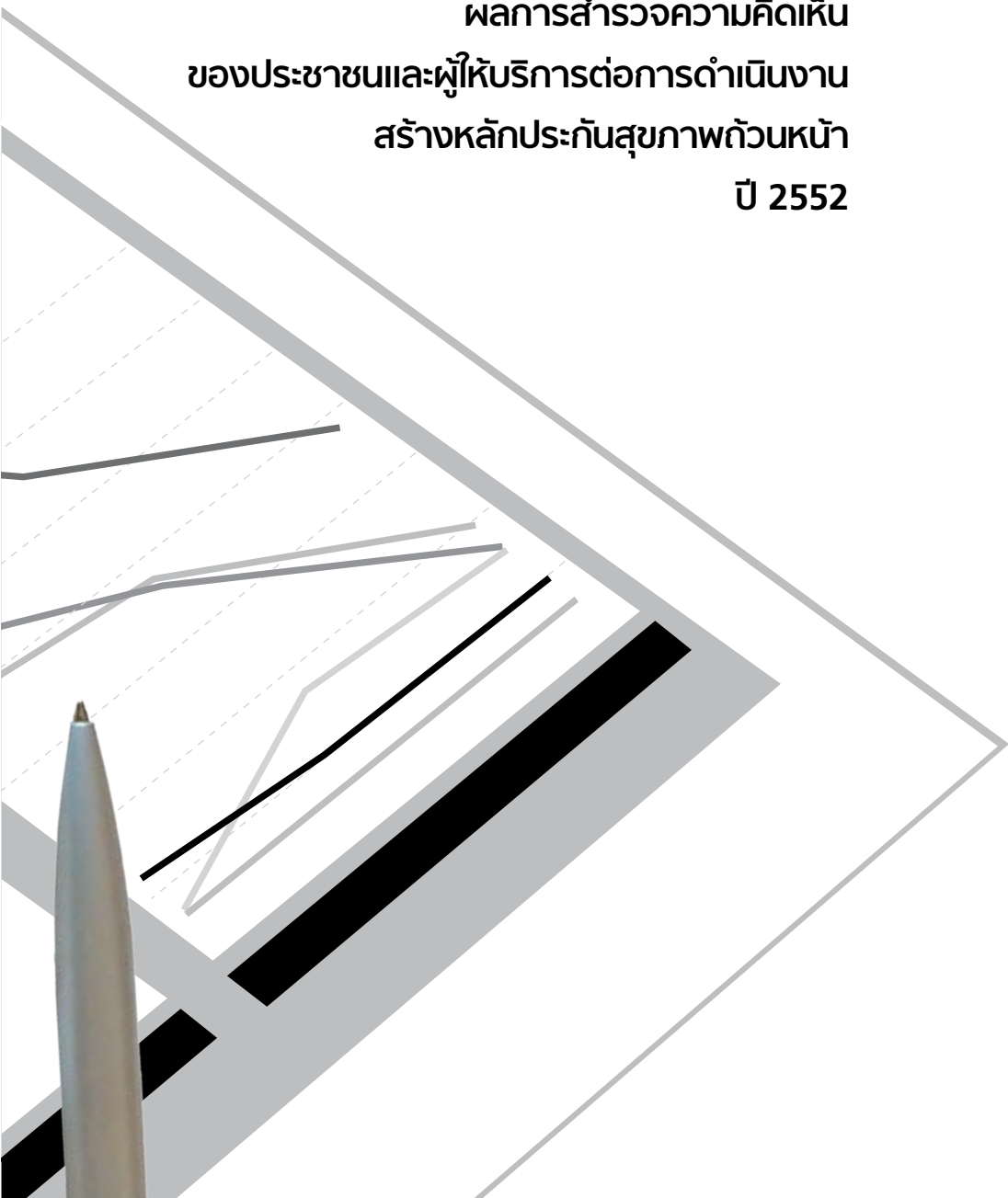


ผลการสำรวจความคิดเห็น  
ของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน  
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ปี 2552



## ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน และผู้ให้บริการ ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552

พิมพ์ครั้งที่ 1 ธันวาคม 2552

จำนวน 1,000 เล่ม

ดำเนินการโดย สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร่วมกับ  
ศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และ  
วิจัยความสุขชุมชน

เผยแพร่โดย สำนักนโยบายและแผน  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ  
ชั้น 4 อาคารบี  
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ  
ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่  
กรุงเทพ 10210  
โทร 0-2141-4056 โทรสาร 0-2143-9734  
www.nhso.go.th

ออกแบบโดย

จัดพิมพ์โดย

ISBN

## คำนำ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ได้ดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีเป้าหมายในการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพที่ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความมั่นใจเมื่อยามเจ็บป่วย ภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และผู้ให้บริการมีความสุข

ในการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนและผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปี 2552 สำนักงานหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) และศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน (Academic Network for Community Happiness Observation and Research - ANCHOR) (ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ร่วมกันดำเนินการสำรวจการรับรู้ และความคิดเห็นของผู้รับบริการสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และบุคลากรผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจาก 31 จังหวัดทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานในระยะต่อไป

เอกสารฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจเพื่อให้ทุกท่านได้ใช้ประโยชน์

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

ธันวาคม 2552

# สารบัญ

<b>ภาคที่ 1 ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน</b>	<b>25</b>
<b>ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551</b>	
บทคัดย่อ	26
บทนำ	29
ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน	35
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552	
ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ	52
<b>ภาคที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ</b>	<b>133</b>
<b>ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551</b>	
บทคัดย่อ	134
บทนำ	138
ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน	145
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552	
ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ	157
<b>ภาคผนวก</b>	<b>201</b>
แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน	202
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	
แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงาน	215
สร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2551	

# สารบัญตาราง

	หน้า		
<b>ภาคที่ 1</b>			
<b>ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน</b>	<b>52</b>		
<b>ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพ</b>			
<b>ถ้วนหน้า ปี 2552</b>			
<b>ตอนที่ 1</b>			
<b>ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกัน</b>	<b>52</b>		
<b>สุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง</b>			
ตารางที่ 1	52		
ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ			
ตารางที่ 2	52		
ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ			
ตารางที่ 3	52		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส			
ตารางที่ 4	53		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามระดับ			
การศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ			
ตารางที่ 5	53		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ			
ตารางที่ 6	54		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามรายได้			
ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน			
ตารางที่ 7	54		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัยในปัจจุบัน			
ตารางที่ 8	54		
ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่			
พักอาศัยในปัจจุบัน			
ตารางที่ 9	55		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิทธิในการรักษา			
พยาบาลอื่นๆ ที่ตนเองมีนอกจากบัตรหลักประกัน			
สุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
<b>ตอนที่ 2</b>	<b>55</b>		
<b>ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพ</b>			
<b>ถ้วนหน้าของตัวอย่าง</b>			
ตารางที่ 10	55		
ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการปฐมภูมิประจำ			
ครอบครัวของตัวอย่าง (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตร			
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			
ตารางที่ 11	56		
ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว			
(ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			
หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง			
<b>ตอนที่ 3</b>			
<b>การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสาร</b>	<b>57</b>		
<b>ประชาสัมพันธ</b>			
ตารางที่ 12	57		
ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว			
(ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			
หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง			
ตารางที่ 13	58		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า			
“คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบ			
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้นกรณีที่มีสิทธิ			
สวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ /รัฐวิสาหกิจ			
หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว)			
ตารางที่ 14	58		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบช่องทาง			
ต่างๆ ที่สามารถสอบถามข้อมูล การเคลียคลายปัญหา			
หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพ			
ถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิและการลงทะเบียน			
ตารางที่ 15	59		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาล			
ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้			
ตารางที่ 16	60		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการ			
ต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า			
ตารางที่ 17	60		
ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า			
หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถติดต่อ			
ขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการการแพทย์			
ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ได้			

ตารางที่ 18	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าการใช้บริการความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (เฉพาะผู้ที่รับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ 1669)	60	ตารางที่ 25	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้บริการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ตการ์ดและเคยใช้บริการผ่านสมาร์ตการ์ด)	63
ตารางที่ 19	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดว่าการเรียกใช้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด	61	<b>ตอนที่ 4</b>	<b>การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ</b>	<b>63</b>
ตารางที่ 20	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669	61	ตารางที่ 26	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1	63
ตารางที่ 21	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยเสียค่าบริการในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน)	61	ตารางที่ 27	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจจะไปรับบริการที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากมีปัญหาเจ็บป่วย	64
ตารางที่ 22	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความเชื่อมั่นในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669	62	ตารางที่ 28	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	65
ตารางที่ 23	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ตการ์ด (smart card) (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ตการ์ด)	62	ตารางที่ 29	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	65
ตารางที่ 24	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ตการ์ดและรู้จักสมาร์ตการ์ด)	62	ตารางที่ 30	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ หรือได้รับการส่งต่อในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	67
			ตารางที่ 31	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าบางครั้ง หรือไม่เคยใช้เลยและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	68

ตารางที่ 32	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	68	ตารางที่ 40	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียน และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	73
ตารางที่ 33	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการที่ไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาและตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	69	ตารางที่ 41	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่คิดที่จะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ไม่คิดจะร้องเรียน)	74
ตารางที่ 34	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุโรคหรืออาการป่วยที่ไปใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	69	ตารางที่ 42	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด	75
ตารางที่ 35	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	70	ตารางที่ 43	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป	75
ตารางที่ 36	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	71	ตารางที่ 44	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	76
ตารางที่ 37	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	71	ตารางที่ 45	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)	76
ตารางที่ 38	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่เคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	72	ตารางที่ 46	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจไม่พึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 5 คะแนน)	77
ตารางที่ 39	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	72	ตารางที่ 47	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุงและคำร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	78

ส่วนที่ 2	ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่	79	ตารางที่ 52	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบช่องทาง	85
	ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(สปสช.)			ต่างๆ ที่สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา	
ตอนที่ 5	ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	79		หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพ	
	ของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)			ถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน	
ตารางที่ 48	คำร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว	80	ตารางที่ 53	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาล	86
	(ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
	หรือหน่วยปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง			ได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
	(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)				
ตารางที่ 49	คำร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว	81	ตารางที่ 54	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการ	87
	(ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			ต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	
	หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง (จำแนกตาม			ได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
	สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)				
ตอนที่ 6	การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิหน้าที่และข่าวสาร	82	ตารางที่ 55	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า	89
	ประชาสัมพันธ์ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขต			หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถติดต่อ	
	พื้นที่)			ขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการการแพทย์	
				ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ได้ (จำแนกตาม	
				สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
ตารางที่ 50	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ช่วยให้	82	ตารางที่ 56	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า	90
	ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ			หากใช้บริการความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการ	
	ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 1 ปี			การแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669	
	ที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่			ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (เฉพาะผู้ที่รับรู้รับทราบหมายเลข	
	และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			โทรศัพท์ 1669 จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
ตารางที่ 51	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า	84	ตารางที่ 57	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดว่าบริการเรียก	91
	“คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบ			ใช้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1669	
	หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้น กรณีที่มีสิทธิ			ควรเป็นกรณีใด (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	
	สวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ				
	หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว) (จำแนกตาม		ตารางที่ 58	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับ	92
	สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)			ความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการ	
				การแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669	
				(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	

ตารางที่ 59	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยเสียค่าบริการในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	93	ตอนที่ 7	การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	98
ตารางที่ 60	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความเชื่อมั่นในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	94	ตารางที่ 64	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1 (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	98
ตารางที่ 61	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ดจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	95	ตารางที่ 65	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับบริการที่หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	99
ตารางที่ 62	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ด และรู้จักสมาร์ทการ์ด จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	96	ตารางที่ 66	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	100
ตารางที่ 63	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ดและเคยใช้บริการผ่านสมาร์ทการ์ด จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	97	ตารางที่ 67	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เคยมีอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	101
			ตารางที่ 68	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	102
			ตารางที่ 69	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบางครั้ง หรือไม่เคยใช้เลย จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	103



ตารางที่ 70	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	104	ตารางที่ 77	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่คิดจะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียนปัญหาในการรับบริการ จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	125
ตารางที่ 71	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการรักษาพยาบาลที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	105	ตารางที่ 78	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียนปัญหาในการรับบริการและตอบได้มากกว่า 1 ข้อจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	126
ตารางที่ 72	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุโรคหรืออาการป่วยที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	106	ตารางที่ 79	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	127
ตารางที่ 73	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	108	ตารางที่ 80	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด หากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	128
ตารางที่ 74	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	122	ตารางที่ 81	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	129
ตารางที่ 75	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	123	ตารางที่ 82	ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	130
ตารางที่ 76	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	124			

ตารางที่ 83	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจไม่เพียงพอใจเลย ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 5 คะแนน จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	131	ตารางที่ 8	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าเป็นประชาชนทั่วไปสามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมิตรภาพบำบัด หรือจิตอาสาในหน่วยบริการ	161
ตารางที่ 84	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และคำร้อยละได้มาจากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)	132	ตารางที่ 9	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่รับรู้รับทราบว่ามีบริการสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหาหรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิและการลงทะเบียน	161
<b>ภาคที่ 2</b>	<b>ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552</b>	<b>157</b>	ตารางที่ 10	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	162
<b>ตอนที่ 1</b>	<b>ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง</b>	<b>157</b>	<b>ตอนที่ 3</b>	<b>การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>	<b>163</b>
ตารางที่ 1	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	157	ถ้วนหน้า	ตารางที่ 7 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	163
ตารางที่ 2	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	157	ตารางที่ 11	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	163
ตารางที่ 3	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามวิชาชีพ	157	ตารางที่ 12	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท	164
ตารางที่ 4	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	158			
ตารางที่ 5	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน	158			
ตารางที่ 6	คำร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	159			
<b>ตอนที่ 2</b>	<b>การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>	<b>160</b>			
ตารางที่ 7	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	160			

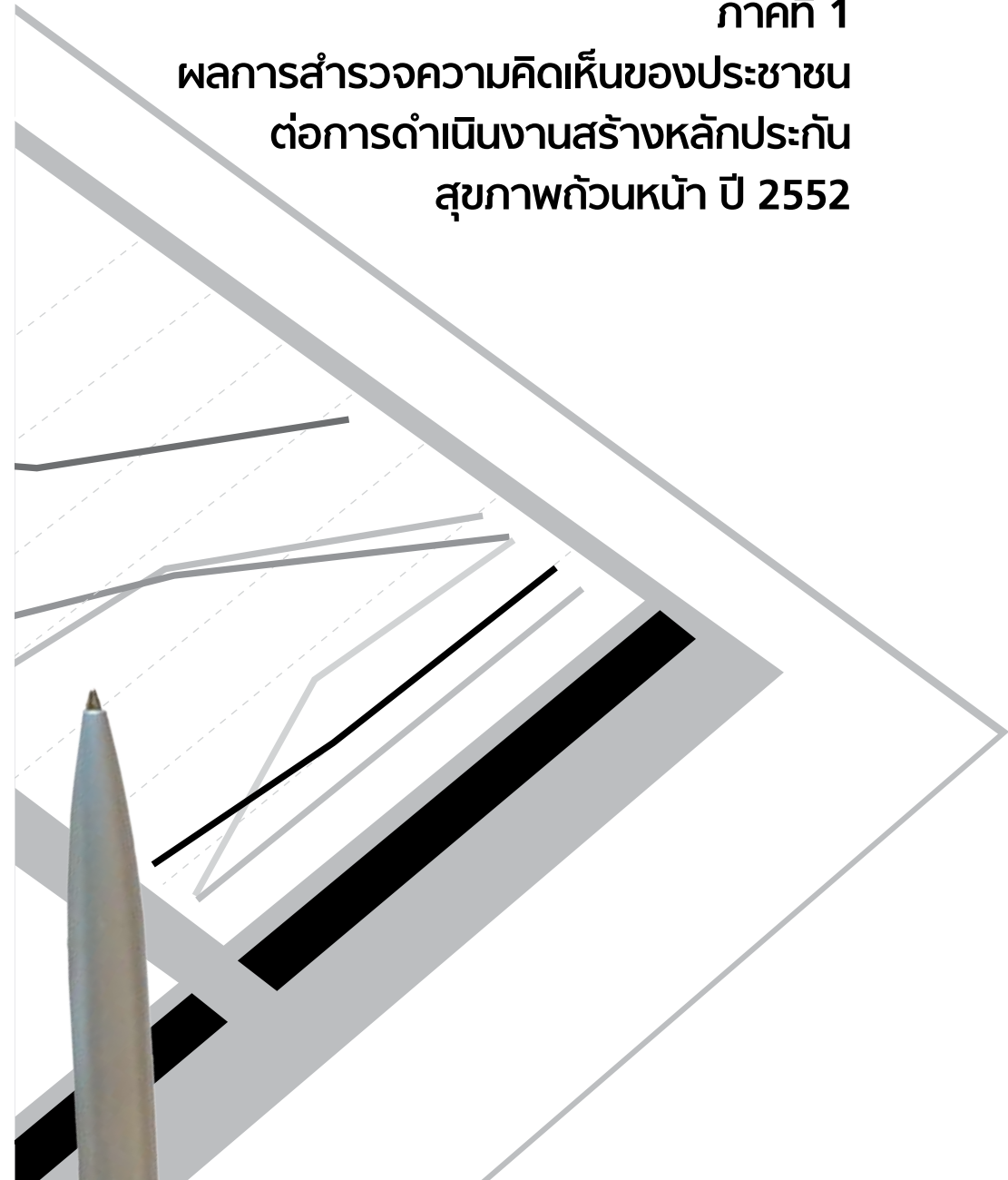
<b>ตอนที่ 4</b>	<b>การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า</b>	<b>165</b>	<b>ตอนที่ 5</b>	<b>ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ</b>	<b>170</b>
ตารางที่ 13	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	165	ตารางที่ 20	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	170
ตารางที่ 14	การจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบมากที่สุดจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	166	ตารางที่ 21	ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)”	170
ตารางที่ 15	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด)	166	ตารางที่ 22	ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานโดยรวมของตัวอย่างโดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)”	171
ตารางที่ 16	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลด้วยสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด)	167	ตารางที่ 23	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเองหรือแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	172
ตารางที่ 17	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	167	ตารางที่ 24	การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเองหรือแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)	172
ตารางที่ 18	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)	168	<b>ส่วนที่ 2</b>	<b>ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)</b>	<b>173</b>
ตารางที่ 19	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	169	<b>ตอนที่ 6</b>	<b>การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)</b>	<b>173</b>
			ตารางที่ 25	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	174

ตารางที่ 26	ค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้รับทราบการบริการดูแล สุขภาพ รักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงาน สาขาเขตพื้นที่)	175	ตอนที่ 8	การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	187
ตารางที่ 27	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า ประชาชนทั่วไป สามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตาม โครงการมีตราภาพบำบัดหรือจิตอาสาในหน่วยบริการ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	175	ตารางที่ 32	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจาก การปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และ ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	187
ตารางที่ 28	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่รับรู้รับทราบว่า สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการ ร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	176	ตารางที่ 33	การจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบมากที่สุดจาก การปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (ค่าร้อยละจาก การถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	189
ตารางที่ 29	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางในการสื่อสาร หรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม (จำแนกตาม สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	177	ตารางที่ 34	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัด ที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด และจำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่)	190
ตอนที่ 7	การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	178	ตารางที่ 35	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้ สิทธิรักษาพยาบาลด้วยสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้ สมาร์ทการ์ด และจำแนกตามสำนักงานสาขาเขต พื้นที่)	190
ตารางที่ 30	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการใน ด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่)	178	ตารางที่ 36	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการการ สนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	191
ตารางที่ 31	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	185	ตารางที่ 37	ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	192

ตารางที่ 38	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	195
ตอนที่ 9	ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	197
ตารางที่ 39	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	197
ตารางที่ 40	ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)” (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	198
ตารางที่ 41	คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเองหรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	199
ตารางที่ 42	การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเองหรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)	200

# ภาคที่ 1

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552



# บทคัดย่อ

การสำรวจวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2552) : กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 31 จังหวัด ทั่วประเทศ” ระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2552 จำนวนทั้งสิ้น 13,342 ตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

## 1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ตัวอย่างส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รองลงมารับทราบจากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข และรับทราบจากสื่อโทรทัศน์ ตามลำดับ **ผลการสำรวจสอดคล้องกับปีที่ผ่านมา**

ตัวอย่างร้อยละ 84.5 รับทราบว่า “คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้นกรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจหรือสิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว) การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลโรคค่าใช้จ่ายสูงต่างๆ พบว่ารับรู้ในแต่ละประเด็นอยู่ระหว่างร้อยละ 40-60

การรับทราบสิทธิกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน และการรับทราบสิทธิขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้นั้น รับทราบร้อยละ 48.6 และร้อยละ 24.8 ตามลำดับ **ซึ่งสูงกว่าผลการสำรวจในปีที่ผ่านมา** ส่วนประเด็นเปลี่ยนแปลงหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ปีละ 2 ครั้ง **มีการรับทราบพอกับปีที่ผ่านมา** (ปีที่แล้วร้อยละ 25.5) ร้อยละ 26.6 ทราบว่ามีสายด่วน สปสช. 1330 **ผลสำรวจเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา** (ปีที่แล้ว 21.4)

## 2. ความพอใจต่อการใช้บริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เกี่ยวกับการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิ ครั้งล่าสุด พบว่า ผู้ตอบร้อยละ 80-94 พึงพอใจ ในแต่ละรายการคำถาม **ยกเว้นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของทันตแพทย์มีเพียง ร้อยละ 70.5 ที่ตอบว่าพึงพอใจ**

มีร้อยละ 2.6 เท่านั้นที่เคยประสบปัญหาในการรับบริการ ส่วนความตั้งใจที่จะไปใช้บริการอีกนั้นตัวอย่างร้อยละ 98.8 ตอบว่าจะไปใช้บริการอีก ส่วนกลุ่มจะไม่ไปใช้บริการให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี/ต้องการไปคลินิกมากกว่า/ล่าช้า เสียเวลารอคิว/กลัวรักษาไม่ดี ไม่หาย/เดินทางไม่สะดวก/ใช้สิทธิอย่างอื่นในการรักษา

## 3. ความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าโดยมีเท่ากับ 8.32 คะแนน (ปีที่แล้ว 8.22) ขณะที่กลุ่มเคยใช้บริการในรอบ 6 เดือน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.58 คะแนน ซึ่งผลปีนี้สูงกว่าปีที่แล้ว(ปีที่ผ่านมา 8.54)

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มจะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศชาย คนอายุ 60 ปีขึ้นไป คนเป็นหม้าย/หย่าแยกกันอยู่ ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา กลุ่มคนที่เป็นเกษตรกร/ประมง/รับจ้าง ผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 2,500 บาท/เดือน ผู้ที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่บัตร ผู้ที่มีหน่วยบริการปฐมภูมิ (หน่วยบริการลำดับที่ 1) สังกัดสถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข (ขณะที่ผู้ที่หน่วยบริการปฐมภูมิดังกล่าวสังกัดโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวงจะมี

ความพึงพอใจน้อยที่สุด) ผู้ที่มีหน่วยบริการปฐมภูมิ (หน่วยบริการลำดับที่ 2) สังกัดโรงพยาบาลชุมชน (ขณะที่กลุ่มคนที่หน่วยบริการประจำครอบครัว สังกัดโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวง จะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด)

การรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรียงตามลำดับดังนี้คือ การรับข่าวสารจากเว็บไซต์ (www.nhso.go.th) จากวิทยุเสียงตามสายในชุมชน การรับข่าวสารจากผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จากสายด่วนสปสช.(โทร1330) การอ่านจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน(อสม.) จากญาติ/เพื่อนบ้าน และจากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข โดยพบว่าคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ข่าวสารจากแหล่งเหล่านี้จะ “สูงกว่า” กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสารจากแหล่งดังกล่าว นอกจากนี้พบว่าเขตพื้นที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการต่ำ การรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลก็มักจะต่ำ

นอกจากนี้ยังพบว่า ระยะเวลาเดินทางไปสถานบริการลำดับที่ 1 มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ ขณะที่การรับรู้สิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ

#### 4. ข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจากพลสำรวจ

สามอันดับแรก ได้แก่การรอรับยา ซึ่งใช้เวลานาน กิริยามารยาทการให้บริการและการต้อนรับเจ้าหน้าที่ คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์

## บทนำ

### เหตุผลและความเป็นมา

ตามที่สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้รับผิดชอบดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตั้งแต่พฤษภาคม 2545 เป็นต้นมา การดำเนินงานได้ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสานสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีของทุกฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะนำมาสู่ความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพพร้อมกัน และให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนอย่างแท้จริง

### วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

#### วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคที่มีความสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไข

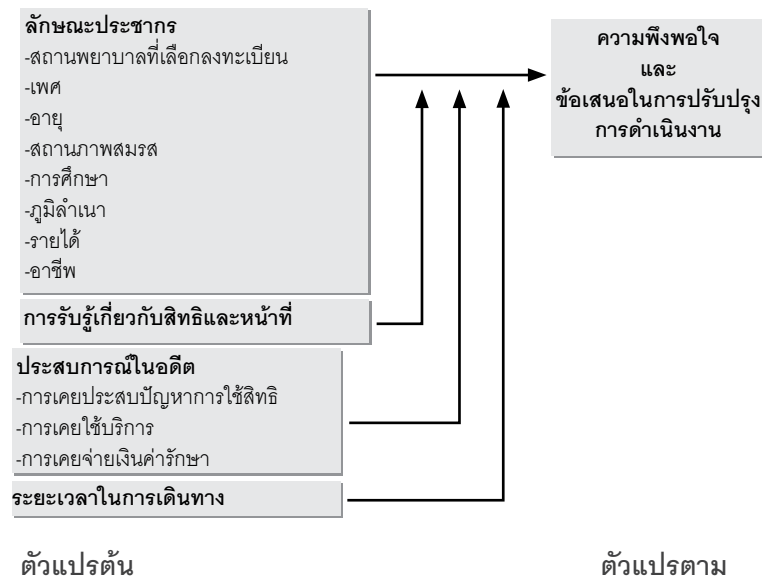
#### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจการใช้บริการ/ความคิดเห็นของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในด้านการรักษาพยาบาล
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการ
4. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
5. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพิจารณา ทำแผนพัฒนาการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ประเด็นในการสำรวจวิจัย มีดังนี้
  - 1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและหน้าที่ของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
  - 1.2 การใช้-ไม่ใช้ สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
  - 1.3 พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
  - 1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
  - 1.5 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ
  - 1.6 ความคาดหวังในการปรับปรุงการบริการ

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่างการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (target population)

กลุ่มเป้าหมายคือประชากรผู้มีบัตรสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปและอาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ใช้สิทธิ ทั้งในเขตอำเภอเมือง และนอกเขตอำเภอเมือง

## การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 ประชุมและอบรมพนักงานสัมภาษณ์ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ และฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์

### ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล



## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

ผู้ที่มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีอายุ 15 ปีขึ้นไป และอาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมายของการศึกษานี้จาก 31 จังหวัดทั่วประเทศ ทั้งในเขตอำเภอเมือง และนอกเขตอำเภอเมือง

## การเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

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

1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ น่าน เชียงราย
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ สุโขทัย เพชรบูรณ์

3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (นครสวรรค์) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ อุทัยธานี กำแพงเพชร
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ นนทบุรี อยุธยา ลพบุรี
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี นครปฐม เพชรบุรี
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ สมุทรปราการ ชลบุรี จันทบุรี
7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด
8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (อุดรธานี) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี นครพนม
9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ
10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี) ประกอบด้วย 2 จังหวัด ได้แก่ ศรีสะเกษ อำนาจเจริญ
11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช ระนอง ชุมพร
12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา) ประกอบด้วย 3 จังหวัด ได้แก่ สงขลา ตรัง นราธิวาส
13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร) ประกอบด้วย 1 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร

## ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้มีจำนวนโดยรวมทั้งสิ้น 13,498 ตัวอย่าง จาก 31 จังหวัด 155 อำเภอ/เขต 630 ตำบล/แขวง โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขต ดังนี้

1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่)	จำนวน	1,242	ตัวอย่าง
2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก)	จำนวน	740	ตัวอย่าง
3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์)	จำนวน	667	ตัวอย่าง
4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี)	จำนวน	871	ตัวอย่าง
5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี)	จำนวน	1,060	ตัวอย่าง
6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง)	จำนวน	1,044	ตัวอย่าง
7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น)	จำนวน	1,134	ตัวอย่าง
8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (อุดรธานี)	จำนวน	1,239	ตัวอย่าง
9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา)	จำนวน	1,432	ตัวอย่าง
10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี)	จำนวน	997	ตัวอย่าง
11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี)	จำนวน	976	ตัวอย่าง
12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา)	จำนวน	1,083	ตัวอย่าง
13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กทม.)	จำนวน	1,013	ตัวอย่าง

## ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 1-31 สิงหาคม 2552

## ผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552

### ตอนที่ 1 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวการประชาสัมพันธ์

1. การรับรู้แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการสิทธิการเข้ารับบริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 49.3 รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนและจากอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) รองลงมาร้อยละ 36.6 รับทราบจากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข และร้อยละ 29.3 รับทราบจากสื่อโทรทัศน์ ตามลำดับ

2. การรับรู้เกี่ยวกับ “สิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า”

ตัวอย่างร้อยละ 84.5 รับทราบว่า “คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้น กรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือสิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว) ในขณะที่ร้อยละ 15.5 ไม่ทราบ

ขณะเดียวกันตัวอย่างร้อยละ 48.6 ทราบว่าในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิ รับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุบัตรฯ ร้อยละ 25.5 ทราบว่าผู้มีสิทธิฯสามารถเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ปีละ 2 ครั้ง และร้อยละ 24.8 ทราบว่ากรณีผู้ใช้สิทธิฯได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้

นอกจากนี้ตัวอย่างยังรับรู้บริการรักษาพยาบาลต่างๆ ที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าดังนี้

- ร้อยละ 65.2 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยารักษาวัณโรค
- ร้อยละ 63.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง
- ร้อยละ 58.6 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดตาต่อกระจก
- ร้อยละ 52.1 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยาต้านไวรัสเอดส์
- ร้อยละ 50.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาโรคไตวายเรื้อรัง
- ร้อยละ 46.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษามะเร็ง
- ร้อยละ 46.3 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการรับบริการนวดแผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ
- ร้อยละ 43.0 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดหัวใจ
- ร้อยละ 41.0 คิดว่าสามารถใช้สิทธิในการผ่าตัดสมอง

### 3. การรับรู้ช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียนของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 32.6 ทราบว่ามีศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล ร้อยละ 26.6 ทราบว่ามีสายด่วน สปสช. โทร 1330 และร้อยละ 23.6 ทราบว่ามีศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน

### 4. การรับรู้เกี่ยวกับหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ 1669

ตัวอย่างร้อยละ 44.4 ทราบว่าหากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านโทรศัพท์หมายเลข 1669 ร้อยละ 56.0 ไม่ทราบ เมื่อทำการสอบถามเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ทราบเกี่ยวกับ

หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ 1669 พบว่าร้อยละ 74.8 ทราบว่าหากใช้บริการความช่วยเหลือฉุกเฉินทางโทรศัพท์ 1669 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ 25.2 ไม่ทราบ

ขณะเดียวกันเมื่อสอบถามตัวอย่างถึงการเรียกใช้หน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ 1669 ว่าควรเป็นกรณีใด พบว่าร้อยละ 83.2 คิดว่าสามารถใช้บริการในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินเท่านั้น มีเพียงร้อยละ 16.8 เท่านั้นที่คิดว่าใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือไม่ก็ได้

มีตัวอย่างเพียงร้อยละ 6.7 เท่านั้นที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ซึ่งร้อยละ 90.6 ของผู้เคยได้รับความช่วยเหลือไม่เคยเสียค่าบริการ มีเพียงร้อยละ 9.4 เท่านั้นที่เคยเสียค่าบริการ

ตัวอย่างร้อยละ 53.2 มีความเชื่อมั่นมาก-มากที่สุดต่อการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ร้อยละ 36.3 เชื่อมั่นในระดับปานกลาง และร้อยละ 10.5 เชื่อมั่นในระดับน้อย-ไม่เชื่อมั่นเลย

### 5. การรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card)

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ด พบว่าร้อยละ 71.4 รู้จักสมาร์ทการ์ด ในขณะที่ร้อยละ 28.6 ไม่รู้จัก โดยร้อยละ 11.2 ของผู้ที่รู้จักบัตรสมาร์ทการ์ด เคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด และร้อยละ 92.9 ของผู้ที่เคยใช้บริการระบุว่ามีความสะดวก ในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านบัตรสมาร์ทการ์ด

## ตอนที่ 2 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

### 1. ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลประจำครอบครัวลำดับที่ 1

เมื่อสอบถามตัวอย่างเกี่ยวกับการใช้เวลาในการเดินทางจากที่พักไปยังสถานพยาบาลประจำครอบครัวลำดับที่ 1 พบว่าตัวอย่างร้อยละ 43.7 ใช้เวลาในการเดินทางไม่เกิน 5 นาที รองลงมาร้อยละ 29.2 ใช้เวลาเดินทาง 6-10 นาที และร้อยละ 9.8 ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่า 20 นาที ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการเดินทางเท่ากับ 11.18 นาที

### 2. ความตั้งใจที่จะใช้บริการโดยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 91.8 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 หากมีปัญหาเจ็บป่วยมีเพียงร้อยละ 8.2 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในครั้งต่อไป โดยให้เหตุผลเพราะต้องการไปใช้สถานพยาบาลอื่นที่สะดวกกว่า, เดินทางไม่สะดวก และต้องการไปใช้บริการคลินิกมากกว่าตามลำดับ

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 96.5 ตั้งใจที่จะใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่หน่วยบริการลำดับที่ 2 หากมีปัญหาเจ็บป่วยมีเพียงร้อยละ 3.5 เท่านั้นที่ตั้งใจจะไม่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในครั้งต่อไปโดยให้เหตุผลเพราะเกรงว่าจะต้องรอคิววนาน ต้องการไปคลินิกมากกว่า และเดินทางไม่สะดวก ตามลำดับ

### 3. ประสบการณ์การเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ตัวอย่างร้อยละ 57.5 ไม่มีอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 42.5 มีอาการเจ็บป่วย โดยร้อยละ 79.5 ของผู้ที่มีอาการเจ็บป่วย

รักษาอาการเจ็บป่วยโดยการไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 18.1 ซื้อยากินเอง ร้อยละ 8.3 ไปสถานพยาบาลอื่นนอกเหนือจากที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและไม่ใช้การส่งต่อ ร้อยละ 4.4 ไม่ได้รักษาเนื่องจากมีอาการเจ็บป่วยไม่มาก ร้อยละ 0.2 ไม่ได้รักษาถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้ และร้อยละ 0.2 รักษาแผนไทย หรือการแพทย์ทางเลือกหรือแพทย์พื้นบ้าน

### 4. การใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

เมื่อสอบถามตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ หรือได้รับการส่งต่อในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าร้อยละ 97.6 ใช้สิทธิทุกครั้ง ร้อยละ 1.8 ใช้สิทธิบางครั้ง และร้อยละ 0.6 ไม่ใช่เลย โดยเหตุผลที่ใช้สิทธิบางครั้งหรือไม่ใช่เลยเนื่องจาก เกรงว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี (ร้อยละ 42.9) ต้องรอคิววนาน (ร้อยละ 42.9) และเกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี (ร้อยละ 22.0) ตามลำดับ

### 5. การไปใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่าตัวอย่างร้อยละ 53.8 ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุดที่หน่วยบริการประจำลำดับที่ 1 ร้อยละ 43.4 ไปใช้สิทธิที่หน่วยบริการประจำลำดับที่ 2 และร้อยละ 2.8 ไปใช้สิทธิที่หน่วยบริการส่งต่อ โดยร้อยละ 88.6 ไปใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ร้อยละ 11.9 ไปใช้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน ร้อยละ 0.8 ไปใช้บริการห้องฉุกเฉิน และร้อยละ 0.4 ไปใช้บริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งโรคหรืออาการป่วยที่ตัวอย่างไปใช้

บริการครั้งล่าสุดมากที่สุดคือ โรคหวัด เป็นไข้ ตัวร้อน (ร้อยละ 19.5) รองลงมาคือโรคความดันสูง/คอเรสเตอรอล/ไขมันในเส้นเลือด (ร้อยละ 15.5) และโรคเบาหวาน (ร้อยละ 10.8) ตามลำดับ

#### 6. ความพอใจต่อการใช้บริการบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เกี่ยวกับการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด พบว่า

- ร้อยละ 94.4 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก
- ร้อยละ 94.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ
- ร้อยละ 94.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ของแพทย์
- ร้อยละ 93.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความใส่ใจของผู้ให้การ รักษา ในการรับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วย
- ร้อยละ 93.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อการอธิบายหรือให้ข้อมูล การเจ็บป่วยการดูแลรักษา
- ร้อยละ 91.6 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อผลการรักษา (รักษาหายแล้ว)
- ร้อยละ 91.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ พยาบาล
- ร้อยละ 91.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วใน การใช้บริการที่หน่วยบริการ
- ร้อยละ 90.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านยา

- ร้อยละ 89.1 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์การแพทย์
- ร้อยละ 88.7 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ เกสท์
- ร้อยละ 84.3 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วใน การใช้บริการที่หน่วยบริการ
- ร้อยละ 82.2 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่อื่นๆ
- ร้อยละ 70.5 พอใจ/ค่อนข้างพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ ทันตแพทย์

#### 7. การประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างส่วนใหญ่คือร้อยละ 97.4 ไม่เคยประสบปัญหาในการรับ บริการ มีเพียงร้อยละ 2.6 เท่านั้นที่เคยประสบปัญหาในการรับบริการ ขณะเดียวกันตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือร้อยละ 99.2 ไม่เคยร้องเรียน ปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีเพียง ร้อยละ 0.8 ที่เคยร้องเรียนปัญหา โดยร้อยละ 44.0 จะร้องเรียนผ่าน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ร้อยละ 32.0 ร้องเรียนผู้นำชุมชน/กำนัน/ ผู้ใหญ่บ้าน และร้อยละ 28.0 ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการหลักประกัน สุขภาพในสถานพยาบาล

เมื่อสอบถามถึงความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับ บริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่าตัวอย่างร้อยละ 51.3 ระบุไม่คิดที่จะร้องเรียน ร้อยละ 48.7 คิดที่จะร้องเรียนปัญหา โดยร้อยละ 35.5 จะร้องเรียนผ่านอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน รอง

ลงมาร้อยละ 29.8 จะร้องเรียนผ่านสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และร้อยละ 25.4 ระบุสายด่วนสปสช. โทร 1330 และเมื่อสอบถามตัวอย่างที่ไม่คิดจะร้องเรียนนั้น ร้อยละ 30.1 ให้เหตุผลว่าไม่อยากยุ่งยาก ร้อยละ 19.6 ระบุว่าไม่รู้ว่าจะต้องไปร้องเรียนกับใครที่ไหน และร้อยละ 12.2 เห็นว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย ตามลำดับ

8. การเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ตัวอย่างร้อยละ 96.8 ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ มีเพียงร้อยละ 3.2 เท่านั้นที่เคยเสียค่าใช้จ่าย โดยร้อยละ 72.1 จ่ายเป็นค่ายา ร้อยละ 32.6 จ่ายค่าบริการ และร้อยละ 18.6 จ่ายค่าอุปกรณ์การแพทย์

9. ความตั้งใจที่จะไปรับบริการพยาบาลในหน่วยบริการที่จะใช้สิทธิครั้งล่าสุด หากมีปัญหาเจ็บป่วยครั้งต่อไป ตัวอย่างเกือบทั้งหมดคือร้อยละ 98.8 มีความตั้งใจที่จะไปใช้บริการอีก มีเพียงร้อยละ 1.2 เท่านั้นที่จะไม่ไปใช้บริการอีก เนื่องจากเจ้าหน้าที่บริการไม่ดี/ต้องการไปคลินิกมากกว่า/ล่าช้า เสียเวลารอคิว/กลัวรักษาไม่ดี/ไม่หาย/เดินทางไม่สะดวก/ใช้สิทธิอย่างอื่นในการรักษา

10. ความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ตัวอย่างร้อยละ 51.1 ให้อยู่ในช่วง 9-10 คะแนน รองลงมาร้อยละ 33.7 ให้อยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 13.8 ให้อยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 0.8 ให้อยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และร้อยละ 0.6 ให้อยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.32 คะแนน

เมื่อจำแนกตัวอย่างเฉพาะที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาพบว่า ตัวอย่างร้อยละ 57.4 ให้อยู่ในช่วง 9-10 คะแนน ร้อยละ 31.9 ให้อยู่ในช่วง 7-8 คะแนน ร้อยละ 9.7 ให้อยู่ในช่วง 5-6 คะแนน ร้อยละ 0.6 ให้อยู่ในช่วง 3-4 คะแนน และร้อยละ 0.4 ให้อยู่ในช่วง 1-2 คะแนน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.58 คะแนน และเมื่อถามเหตุผลตัวอย่างที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่ำกว่า 5 คะแนน พบว่าร้อยละ 57.8 เห็นว่าผู้ให้บริการไม่มีใจรักในการบริการ มีกิริยามารยาทการพูดจาไม่เหมาะสม ร้อยละ 34.3 เห็นว่าการให้บริการ รวดเร็ว รวดเร็ว ใช้นาน และร้อยละ 21.1 เห็นว่าขาดความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น ตามลำดับ

11. ข้อควรปรับปรุงเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงอันดับแรกคือ ปรับปรุงเรื่องการรื้อรับยา ซึ่งใช้เวลานาน (ร้อยละ 23.0) อันดับสองคือปรับปรุงเรื่องการให้บริการ กิริยามารยาทการต้อนรับเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 20.7) อันดับสามคือปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ (ร้อยละ 20.1) ตามลำดับ

12. ผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ แนวโน้มความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิฯ แต่ละปี พบว่าปี 2552 ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุดในรอบ 7 ปีที่ผ่านมา นับจากที่เคยมีการสำรวจตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา โดยในปี 2550 มีคะแนนความพึง

พอใจต่ำที่สุด (7.73 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2551 ที่ผ่านมา คะแนนความพึงพอใจในปี 2552 เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้น โดยคะแนนปี 2551 เท่ากับ 8.22 คะแนน ในขณะที่ปี 2552 เท่ากับ 8.32 คะแนน โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้น 0.10 คะแนน

เมื่อวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงของคะแนนเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาแยกเป็นรายเขตพื้นที่ พบว่าแนวโน้มพื้นที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจในทางบวก มากที่สุดคือ สุราษฎร์ธานีบวกเพิ่มขึ้น 0.68 คะแนน (จาก 7.33 คะแนนในปี 2551 เป็น 8.01 คะแนนในปี 2552) รองลงมาคือ นครราชสีมาเพิ่มขึ้น 0.38 คะแนน (จาก 8.63 เป็น 9.01 คะแนน ) และ ระยองเพิ่ม 0.31 คะแนน (จาก 7.93 คะแนนเป็น 8.24 คะแนน)

ส่วนพื้นที่ที่มีพัฒนาการความเปลี่ยนแปลงของคะแนนความพึงพอใจ ผันผวนและน่าสังเกต คือพื้นที่จังหวัดสงขลา ทั้งนี้เมื่อมองย้อนกลับไป 4 ปีที่ผ่านมา (ตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา) คะแนนความพอใจของประชาชนในพื้นที่จังหวัดสงขลาเปลี่ยนแปลงจาก 7.17, 7.53 คะแนน ในปี 2549 และปี 2550 เป็น 8.01 คะแนนในปี 2551 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้นตลอด แต่สำหรับในปี 2552 คะแนนกลับลดลงมาอยู่ที่ 6.88 คะแนน หรือมีคะแนนลดลง 1.13 คะแนนจากปีที่แล้ว

เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มประชากร พบข้อมูลความแตกต่าง (อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) ที่น่าสนใจดังนี้

1. กลุ่มเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย
2. กลุ่มคนอายุ 60 ปีขึ้นไปพึงพอใจมากที่สุด (8.66 คะแนน) กลุ่มคนอายุ 20-29 ปี พึงพอใจน้อยที่สุด (7.99 คะแนน)
3. กลุ่มคนเป็นหม้าย/หย่าแยกกันอยู่พึงพอใจมากที่สุด (8.60 คะแนน) ส่วนกลุ่มคนโสดพึงพอใจน้อยที่สุด (7.99 คะแนน)

4. กลุ่มคนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีความพึงพอใจมากที่สุด (8.53 คะแนน) คนที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปพึงพอใจน้อยที่สุด (7.51 คะแนน)
5. ในด้านอาชีพ กลุ่มคนที่เป็นเกษตรกร/ประมง/รับจ้างพึงพอใจมากที่สุด (8.50 คะแนน) ส่วนกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มค้าขาย/กิจการส่วนตัวมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (7.95 คะแนน)
6. ในด้านรายได้ กลุ่มคนที่มีรายได้ไม่เกิน 2,500 บาท/เดือนจะมีความพึงพอใจมากที่สุด (8.65 คะแนน) ส่วนกลุ่มคนที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือนจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (7.83 คะแนน)
7. ด้านพื้นที่พักอาศัยกับพื้นที่ให้บริการของบัตรพบว่า กลุ่มคนที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่บัตรจะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มคนที่พักอาศัยอยู่นอกพื้นที่บัตร (8.34 กับ 7.61 คะแนน)
8. สถานที่สังกัดของหน่วยบริการปฐมภูมิพบว่า กลุ่มคนที่มีหน่วยบริการปฐมภูมิ(หน่วยบริการลำดับที่ 1) สังกัดสถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขจะมีความพึงพอใจมากที่สุด (8.41 คะแนน) ในขณะที่กลุ่มคนที่หน่วยบริการปฐมภูมิสังกัดโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวงจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (6.91 คะแนน)
9. ส่วนสถานที่สังกัดของหน่วยบริการประจำครอบครัว(ลำดับที่ 2) พบว่า กลุ่มคนที่มีหน่วยบริการประจำครอบครัวสังกัดโรงพยาบาลชุมชนจะมีความพึงพอใจมากที่สุด(8.42 คะแนน) ในขณะที่กลุ่มคนที่หน่วยบริการประจำครอบครัวสังกัดโรงพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวงจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด (7.58 คะแนน)

2. การเดินทางไปใช้บริการที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 ถือว่าอยู่ในระดับที่สะดวก กล่าวคือใช้เวลาในการเดินทางเฉลี่ย 11.2 นาที โดยพื้นที่ที่ใช้เวลาในการเดินทางเร็วที่สุดคือเขตพื้นที่นครสวรรค์ (7.9 นาที) ส่วนพื้นที่ที่ใช้เวลานานที่สุดคือกรุงเทพมหานคร (24.4 นาที)

3. จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบสหสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าระยะเวลาในการเดินทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยค่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม(ค่า Pearson Corretion เป็นลบ) ซึ่งกล่าวได้ว่า “ระยะเวลาในการเดินทางไปหน่วยบริการน้อยลง (เร็วขึ้น) ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้น”

4. การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในระยะต่อไป ควรให้ความสำคัญและส่งเสริมบทบาทด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อตัวบุคคลในชุมชนมากขึ้น เนื่องจากแหล่งข่าวสารที่ทำให้รับทราบเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการตามสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแหล่งสำคัญมาจากตัวแทนประชาชนที่ทำงานในชุมชน โดยเฉพาะอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) มากที่สุด (ร้อยละ 49.3) รองลงมารับทราบจากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข (ร้อยละ 36.6)

5. จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แหล่งข่าวสารที่ประชาชนรับทราบมีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยจะพบว่าการรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ มีผลต่อความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เรียงตามลำดับดังนี้คือ การรับข่าวสารจากเว็บไซต์ ([www.nhso.go.th](http://www.nhso.go.th)) จากวิทยุ/เสียงตามสายในชุมชน การรับข่าวสารจากผู้นำ

ชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน จากสายด่วนสปสช.(โทร1330) การอ่านจากบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.) จากญาติ/เพื่อนบ้าน และจากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข โดยพบว่าคะแนนความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่รับรู้ข่าวสารจากแหล่งเหล่านี้จะ “สูงกว่า” กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสารจากแหล่งดังกล่าว (ความแตกต่างเป็นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าแหล่งข่าวสารจากสปสช. สื่อบุคคล และสื่อในชุมชนมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ค่อนข้างดี

6. ดังนั้นในระยะต่อไปถ้าหากต้องการที่จะให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการ ฯ ควรจะต้องมีการเผยแพร่และกระจายโอกาสในการเข้าถึงสื่อจากสปสช. (โดยเฉพาะเว็บไซต์ และสายด่วน 1330) ให้มากขึ้น มีการส่งเสริมการใช้สื่อบุคคลและสื่อในชุมชน (โดยเฉพาะ วิทยุ/เสียงตามสายในชุมชน ผู้นำชุมชน ญาติ/เพื่อนบ้าน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน(อสม.) และแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข) ให้มากขึ้น เพราะการรับรู้ข้อมูลจากแหล่งข่าวสารดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

7. นอกจากนี้ยังพบว่าในเขตพื้นที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการต่ำการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลก็มักจะต่ำ ดังตัวอย่างกรณีเขตพื้นที่สงขลา การรับรู้ข่าวสารจากผู้นำชุมชน จากวิทยุ/เสียงตามสายในชุมชน และจากญาติ/เพื่อนบ้านจะต่ำกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ และกรณีเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร การรับรู้ข่าวสารจากอสม. จากแพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข จากผู้นำชุมชน และจากวิทยุ/เสียงตามสายของชุมชนจะต่ำกว่าเขตพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากเขตพื้นที่ที่ประชาชนมีความพึง



พอใจสูง เช่น นครราชสีมา ขอนแก่น และอุบลราชธานี ที่พบว่าการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคลเหล่านี้จะสูงกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ

8. จากการสำรวจพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับการมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยร้อยละ 84.5 ทราบว่าคนไทยทุกคน(ที่ยังไม่มีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบราชการ/รัฐวิสาหกิจ และระบบประกันสังคม) มีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

9. มีประชาชนจำนวนหนึ่งที่ได้รับทราบข้อมูลและสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อาทิเช่น การรับทราบเกี่ยวกับศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในสถานพยาบาล การรับทราบสายด่วนสปสช. โทร.1330 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน สิทธิการรักษาพยาบาลในโรคที่สำคัญ การรับบริการกรณีต่างๆ (ในกรณีเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุฉุกเฉินมีสิทธิรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรฯ ได้ผู้มีสิทธิฯ ที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ ผู้มีสิทธิฯ สามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำครอบครัวได้ปีละ 2 ครั้ง) เป็นต้น จากการนับคะแนนการรับรู้ข้อมูลและสิทธิต่างๆ จำนวน 16 ข้อ พบว่าตัวอย่างประชาชนรับรู้ข้อมูลเฉลี่ย 7.31 ข้อ

10. การรับรู้ข้อมูลเรื่องสิทธิประโยชน์และการบริการมีความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มประชากร (อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) ดังนี้

1. เพศหญิงรับรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์และการบริการมากกว่าเพศชาย
2. คนช่วงอายุวัยหนุ่มสาว/วัยทำงาน(อายุ 20-49 ปี) รับรู้สูงมากกว่าคนช่วงวัยอื่น

3. คนที่มีสถานภาพสมรส(อยู่ด้วยกัน)จะรับรู้สูงมากกว่าคนที่โสด และคนที่เป็นหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. คนที่มีการศึกษาสูงจะรับรู้มากกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำ
5. คนที่มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัวจะรับรู้สูงมากกว่าคนที่อาชีพอื่น
6. คนที่มีรายได้ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือนจะรับรู้สูงมากกว่าช่วงรายได้อื่น

11. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบสหสัมพันธ์(Correlation) พบว่าการรับรู้สิทธิประโยชน์และการ บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (ค่า Pearson Corretion เป็นบวก) กล่าวคือเมื่อ “การรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้น”

12. อย่างไรก็ตามจากการวิเคราะห์เรื่องการรับรู้ข้อมูลและสิทธิต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ อาจจะต้องตั้งข้อสังเกตได้ว่าอาจจะมีปัจจัยอื่นที่นอกเหนือจากการรับรู้สิทธิประโยชน์และการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในโครงการสำหรับประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่ โดยพบว่าในเขตพื้นที่ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อโครงการฯ ต่ำ การรับรู้ข้อมูลและสิทธิในพื้นที่เหล่านี้กลับไม่ได้มี “อัตราที่ต่ำ” ไปกว่าเขตพื้นที่อื่นๆ ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ว่าการรับรู้ข้อมูลหรือสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการอาจจะไม่ได้มีผลเพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในบางเขตพื้นที่ ยกตัวอย่างเช่น เขตพื้นที่กทม. และสงขลาซึ่งพบว่าคนในพื้นที่รับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสิทธิในการรักษาพยาบาลมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นๆ ในขณะที่

ความพึงพอใจต่อโครงการกลับ น้อยกว่าพื้นที่อื่น เป็นต้น ดังนั้นในการประชาสัมพันธ์ในอนาคตหากจะมุ่งเน้นผลสำเร็จเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนนั้น อาจจะไม่ใช่เพียงแค่การสื่อสารเพื่อให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับสิทธิและบริการต่างๆ เท่านั้นแต่จะต้องเป็นการสื่อสารในลักษณะของการแลกเปลี่ยนทำความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารสองทางดังเช่นกระบวนการสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคล เป็นต้น

13. หน่วยบริการจะต้องเตรียมการปรับตัวมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องการรักษาพยาบาลโรคหรือการเจ็บป่วยบางกรณีโดยเฉพาะหรือกรณีที่มีค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาสูง เนื่องจากมีประชาชนจำนวนหนึ่งรับรู้ว่าคุณเองสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเกี่ยวกับการบริการดูแลสุขภาพ/การรักษาพยาบาลโรคในกรณีเฉพาะหรือกรณีที่มีค่าใช้จ่ายสูงได้ โดยกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งคือร้อยละ 65.2 ร้อยละ 63.1 ร้อยละ 58.6 ร้อยละ 52.1 และร้อยละ 50.5 คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรับยารักษาวัณโรค วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง ผ่าตัดตาต่อกระจก การรับยาต้านไวรัสเอดส์ และการรักษาโรคไตวายเรื้อรังได้ (นอกนั้นคือคนที่คิดว่าไม่ได้และไม่แน่ใจ)

14. หน่วยบริการต้องปรับตัวเพื่อรองรับการบริการให้การดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินมากขึ้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจากการสำรวจร้อยละ 48.6 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิ เข้ารับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรฯ ได้ และร้อยละ 44.0 ทราบว่ากรณีเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางโทรศัพท์สายด่วน โทร.1669 โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

15. ความเชื่อมั่นในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 กลุ่มตัวอย่างเกินกว่าครึ่งคือร้อยละ 53.2 มีความเชื่อมั่นในระดับ “มาก” ถึง “มากที่สุด”

16. ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ “การให้ความช่วยเหลือชดเชยความเสียหายจากการรักษาพยาบาล” ที่จะเน้นการประชาสัมพันธ์ในประเด็นนี้ให้กว้างขวางเพียงใด ทั้งนี้จากการสำรวจตัวอย่างประชาชนปัจจุบันมีอยู่ร้อยละ 24.8 ที่ทราบว่าสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นหากได้รับความเสียหายจากการรับบริการรักษาพยาบาล และร้อยละ 26.6 ทราบว่าสามารถติดต่อสายด่วน โทร. 1330 เพื่อสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

17. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในระยะต่อไปควรเน้นเรื่องการให้บริการ/กิจกรรมยาของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงเรื่องระยะเวลาในการบริการโดยเฉพาะการรอตรวจ/การรอรับยาซึ่งยังใช้เวลานาน ความเสมอภาคในการบริการ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ และเครื่องมือแพทย์ตามลำดับ เพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ประชาชนไม่พอใจและต้องการให้มีการปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด

# ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ชาย	44.3	(5,978)
2	หญิง	55.7	(7,520)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	15 – 19 ปี	8.7	(1,169)
2	20 – 29 ปี	13.2	(1,777)
3	30 – 39 ปี	19.0	(2,566)
4	40 – 49 ปี	21.1	(2,846)
5	50 – 59 ปี	19.2	(2,593)
6	60 ปีขึ้นไป	18.7	(2,534)
7	ไม่ระบุ	0.1	(13)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ลำดับที่	สถานภาพสมรส	ร้อยละ	(จำนวน)
1	สมรสและอยู่ด้วยกัน	70.1	(9,469)
2	โสด	19.6	(2,641)
3	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10.0	(1,348)
4	สมณเพศ	0.1	(16)
5	ไม่ระบุ	0.2	(24)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ

ลำดับที่	ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่ได้เรียน	5.0	(680)
2	ประถมศึกษา	58.0	(7,839)
3	มัธยมศึกษาตอนต้น	16.8	(2,262)
4	มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	13.5	(1,819)
5	ปวส./อนุปริญญา	3.4	(455)
6	ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า	3.1	(420)
7	ไม่ระบุ	0.2	(23)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ลำดับที่	อาชีพ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เกษตรกร/ประมง/ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป	48.0	(6,473)
2	ค้าขาย/ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว	24.7	(3,342)
3	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	14.9	(2,014)
4	นักเรียน/นักศึกษา	6.4	(868)
5	ว่างงาน	5.0	(671)
6	อื่นๆ เช่น พนักงานบริษัท, ผู้นำทางศาสนา, ผู้นำชุมชน	0.9	(117)
7	ไม่ระบุ	0.1	(13)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ลำดับที่	รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่มีรายได้	12.5	(1,693)
2	ไม่เกิน 2,500 บาท	22.9	(3,093)
3	2,501 – 5,000 บาท	33.7	(4,536)
4	5,001 – 7,500 บาท	10.9	(1,473)
5	7,501 – 10,000 บาท	10.5	(1,423)
6	มากกว่า 10,000 บาท	6.7	(901)
7	ไม่ระบุ	2.8	(379)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามที่พักอาศัยในปัจจุบัน

ลำดับที่	ที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ต่างจังหวัดนอกเขตอำเภอเมือง	72.8	(9,821)
2	ต่างจังหวัดในเขตอำเภอเมือง	19.7	(2,664)
3	เขตปกครองในกรุงเทพมหานคร	7.5	(1,013)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละของตัวอย่างจำแนกตามพื้นที่พักอาศัยในปัจจุบัน

ลำดับที่	พื้นที่พักอาศัยในปัจจุบัน	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ในพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	97.3	(13,122)
2	นอกพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.4	(329)
3	ไม่ระบุ	0.3	(47)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ ที่ตนเองมี นอกจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สิทธิในการรักษาพยาบาลอื่นๆ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่มี	93.2	(12,576)
2	มี ได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) - สิทธิประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต ร้อยละ 83.5 (725) - สิทธิอื่นๆ เช่น ประกันสังคม, สวัสดิการข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 19.0 (165)	6.8	(922)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)

ลำดับที่	หน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรฯ)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร/ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน	77.7	(10,480)
2	โรงพยาบาลชุมชน	11.1	(1,497)
3	โรงพยาบาลทั่วไป	1.9	(261)
4	โรงพยาบาลศูนย์	1.9	(254)
5	โรงพยาบาลเอกชน	2.9	(396)
6	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1.5	(207)
7	คลินิกชุมชนอบอุ่น	2.7	(362)
8	โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	0.2	(33)
9	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (เช่น กรณีเป็นบัตร สมาร์ทการ์ด)	0.1	(8)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

ตารางที่ 11 ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว  
(ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วย  
บริการรับส่งต่อของตัวอย่าง

ลำดับที่	ประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรฯ)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	โรงพยาบาลชุมชน	66.3	(8,961)
2	โรงพยาบาลทั่วไป	13.7	(1,844)
3	โรงพยาบาลศูนย์	9.2	(1,238)
4	โรงพยาบาลเอกชน	5.6	(761)
5	โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	4.0	(545)
6	อื่นๆ เช่น โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข / สถานีนอนมัย / ศูนย์บริการสาธารณสุข	1.1	(145)
7	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (เช่น กรณีเป็นบัตร สมาร์ทการ์ด)	0.1	(4)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

### ตอนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 12 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสาร  
เรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับที่	แหล่งข้อมูลที่ช่วยให้ทราบข่าวสาร เรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ ชุมชน (อสม.)	49.3	(6,395)
2	แพทย์ พยาบาล บุคลากรด้านสาธารณสุข	36.6	(4,741)
3	โทรทัศน์	29.3	(3,799)
4	ผู้นำชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	29.0	(3,757)
5	วิทยุชุมชน/เสียงตามสายในหมู่บ้าน	17.3	(2,245)
6	ญาติ เพื่อนบ้าน	16.0	(2,080)
7	อ่านดูจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	12.0	(1,550)
8	วิทยุ	9.9	(1,286)
9	แผ่นพับ/โปสเตอร์	3.3	(431)
10	หนังสือพิมพ์	2.7	(356)
11	อื่นๆ เช่น จดหมายจากทางราชการ / สายด่วนสปสช.	7.9	(1,040)
12	จำไม่ได้	10.8	(1,399)

ตารางที่ 13 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า “คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้นกรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว)

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ทราบ	84.5	(11,353)
2	ไม่ทราบ	15.5	(2,078)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,431)</b>

ตารางที่ 14 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบช่องทางต่างๆ ที่สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน

ช่องทางในการติดต่อสอบถาม	การรับรู้รับทราบ		รวมทั้งสิ้น
	ทราบ	ไม่ทราบ	
1. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในสถานพยาบาล	32.6 (4,392)	67.4 (9,088)	100.0 (13,480)
2. สายด่วน สปสช. โทร.1330	26.6 (3,588)	73.4 (9,897)	100.0 (13,485)
3. ศูนย์ประสานงาน หลักประกันสุขภาพประชาชน	23.6 (3,182)	76.4 (10,291)	100.0 (13,473)

ตารางที่ 15 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาลที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้

การบริการรักษาพยาบาล	คิดว่าได้	คิดว่าไม่ได้	ไม่แน่ใจ	รวมทั้งสิ้น
1. รับยารักษาวัณโรค	65.2 (8,795)	11.0 (1,485)	23.8 (3,206)	100.0 (13,486)
2. วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง	63.1 (8,514)	12.0 (1,612)	24.9 (3,359)	100.0 (13,485)
3. ผ่าตัดตาต้อกระจก	58.6 (7,906)	14.7 (1,982)	26.7 (3,596)	100.0 (13,484)
4. ยาต้านไวรัสเอดส์	52.1 (7,024)	16.2 (2,184)	31.7 (4,277)	100.0 (13,485)
5. การรักษาโรคไตวายเรื้อรัง	50.5 (6,812)	19.1 (2,567)	30.4 (4,101)	100.0 (13,480)
6. มะเร็ง	46.5 (6,273)	20.4 (2,755)	33.1 (4,456)	100.0 (13,484)
7. บริการนัดแผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟู สมรรถภาพ	46.3 (6,225)	22.9 (3,083)	30.8 (4,150)	100.0 (13,458)
8. ผ่าตัดหัวใจ	43.0 (5,793)	23.2 (3,127)	33.8 (4,563)	100.0 (13,483)
9. ผ่าตัดสมอง	41.0 (5,524)	24.4 (3,290)	34.6 (4,670)	100.0 (13,484)

**ตารางที่ 16** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

บริการ	การรับรู้รับทราบ		รวมทั้งสิ้น
	ทราบ	ไม่ทราบ	
1. กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วย ฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการ รักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตร ฯ	48.6 (6,552)	51.4 (6,931)	100.0 (13,483)
2. ผู้มีสิทธิฯ สามารถขอเปลี่ยนหน่วย บริการประจำครอบครัว ได้ปีละ 2 ครั้ง	25.5 (3,437)	74.5 (10,022)	100.0 (13,459)
3. กรณีผู้ใช้สิทธิฯ ได้รับความเสียหาย จากการรักษาพยาบาลสามารถ ขอรับเงินชดเชยความเสียหาย เบื้องต้นได้	24.8 (3,343)	75.2 (10,139)	100.0 (13,482)

**ตารางที่ 17** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า หากเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านหน่วย ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ได้

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ทราบ	44.0	(5,935)
2	ไม่ทราบ	56.0	(7,543)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,478)</b>

**ตารางที่ 18** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า หากใช้บริการ ความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (เฉพาะผู้ที่รับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ 1669)

ลำดับที่	การรับรู้รับทราบ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ทราบ	74.8	(4,401)
2	ไม่ทราบ	25.2	(1,479)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(5,880)</b>

**ตารางที่ 19** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดว่าการเรียกใช้บริการ โทรศัพทหมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด

ลำดับที่	การเรียกใช้บริการทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เจ็บป่วยฉุกเฉินเท่านั้น	83.2	(11,028)
2	ฉุกเฉินหรือไม่ก็ได้	16.8	(2,220)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,248)</b>

**ตารางที่ 20** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วย ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์หมายเลข 1669

ลำดับที่	การเคยได้รับความช่วยเหลือ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เคย	6.7	(906)
2	ไม่เคย	93.3	(12,580)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,486)</b>

**ตารางที่ 21** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยเสียค่าบริการในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วย ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน)

ลำดับที่	การเคยเสียค่าบริการร้อยละ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่เคย	90.6	(808)
2	เคย	9.4	(84)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(892)</b>

ตารางที่ 22 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความเชื่อมั่นในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669

ลำดับที่	ระดับความเชื่อมั่น	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เชื่อมั่นมากที่สุด	18.3	(2,437)
2	มาก	34.9	(4,652)
3	ปานกลาง	36.3	(4,854)
4	น้อย	3.0	(404)
5	น้อยที่สุด/ไม่มั่นใจ	7.5	(995)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(13,342)

ตารางที่ 23 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ด)

ลำดับที่	การรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	รู้จัก	71.4	(4,879)
2	ไม่รู้จัก	28.6	(1,958)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(6,837)

ตารางที่ 24 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ดและรู้จักสมาร์ทการ์ด)

ลำดับที่	การเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด (smart card)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เคย	11.2	(546)
2	ไม่เคย	88.8	(4,325)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(4,871)

ตารางที่ 25 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ดและเคยใช้บริการผ่านสมาร์ทการ์ด)

ลำดับที่	ความสะดวกในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ทการ์ด	ร้อยละ	(จำนวน)
1	สะดวก	92.9	(499)
2	ไม่สะดวก	7.1	(38)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(537)

ตอนที่ 4 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางที่ 26 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัว ลำดับที่ 1

ลำดับที่	ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่เกิน 5 นาที	43.7	(5,799)
2	6 - 10 นาที	29.2	(3,883)
3	11 - 15 นาที	9.7	(1,293)
4	16 - 20 นาที	7.6	(1,014)
5	มากกว่า 20 นาที	9.8	(1,304)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(13,293)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 11.18 นาที  
 S.D. = 9.726 นาที  
 มัธยฐาน (median) = 10 นาที  
 ฐานนิยม (mode) = 5 นาที



**ตารางที่ 27** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับบริการที่หน่วยบริการตามที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากมีปัญหาเจ็บป่วย

หน่วยบริการ	ความตั้งใจจะไปรับบริการ				รวมทั้งสิ้น	
	ตั้งใจจะไป		ไม่ไป			
	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน
หน่วยบริการลำดับที่ 1	91.8	(12,379)	8.2	(1,100)	100.0	(13,479)
หน่วยบริการลำดับที่ 2	96.5	(12,993)	3.5	(478)	100.0	(13,471)

**เหตุผลที่จะไม่ไปรับบริการที่หน่วยบริการลำดับที่ 1 เพราะ.....**

1) ต้องการไปใช้สถานพยาบาล/โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่กว่า	ร้อยละ	21.4	(223)
2) เดินทางไม่สะดวก	ร้อยละ	19.6	(204)
3) ต้องการไปคลินิกมากกว่า	ร้อยละ	14.2	(148)
4) ล่าช้า / เสียเวลารอนาน รอคิวนาน / คนเยอะ	ร้อยละ	13.4	(139)
5) เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี	ร้อยละ	8.0	(83)
6) กลัวรักษาไม่ดี / กลัวไม่หาย / ได้ยินว่าไม่ดี	ร้อยละ	7.6	(79)
7) รักษาเอง / ซื้อมากินเอง	ร้อยละ	2.9	(30)
8) ใช้สิทธิอย่างอื่นในการรักษา	ร้อยละ	1.5	(16)
9) อื่นๆ เช่น ยาไม่ดี / ยาไม่มีคุณภาพ, การรักษาไม่ครอบคลุมในโรคที่เป็น, ไม่เข้าใจในขั้นตอน วิธีการใช้บัตรทอง, บุคลากรไม่เพียงพอ / ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ, มีประวัติอยู่ในโรงพยาบาลอื่นๆ, ช่วงเย็นอนามัยไม่ทำงาน / อนามัยเปิดเป็นเวลา	ร้อยละ	11.4	(119)

**เหตุผลที่จะไม่ไปรับบริการที่หน่วยบริการลำดับที่ 2 เพราะ.....**

1) ล่าช้า / เสียเวลารอนาน รอคิวนาน / คนเยอะ	ร้อยละ	25.1	(111)
2) ต้องการไปคลินิกมากกว่า	ร้อยละ	24.7	(109)
3) เดินทางไม่สะดวก	ร้อยละ	19.7	(87)
4) เจ้าหน้าที่บริการไม่ดี	ร้อยละ	13.3	(59)
5) กลัวรักษาไม่ดี / กลัวไม่หาย / ได้ยินว่าไม่ดี /	ร้อยละ	3.6	(16)
6) รักษาเอง / ซื้อมากินเอง	ร้อยละ	3.6	(16)
7) ใช้สิทธิอย่างอื่นในการรักษา	ร้อยละ	3.2	(14)
8) ต้องการไปใช้สถานพยาบาล/โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่กว่า	ร้อยละ	3.2	(14)
9) อื่นๆ เช่น ยาไม่ดี / ยาไม่มีคุณภาพ, การรักษาไม่ครอบคลุมในโรคที่เป็น, ไม่เข้าใจในขั้นตอน วิธีการใช้บัตรทอง, บุคลากรไม่เพียงพอ / ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ, มีประวัติอยู่ในโรงพยาบาลอื่นๆ, หน่วยบริการปิดให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว	ร้อยละ	3.6	(16)

**ตารางที่ 28** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

ลำดับที่	การเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา	ร้อยละ	(จำนวน)
1	มี	42.5	(5,737)
2	ไม่มี	57.5	(7,761)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,498)</b>

**ตารางที่ 29** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	วิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือได้รับการส่งต่อ	79.5	(4,484)
	- โดยไปใช้บริการ 1 ครั้ง	35.1	(1,558)
	2 ครั้ง	23.7	(1,052)
	3 ครั้ง	18.1	(802)
	มากกว่า 3 ครั้ง	23.1	(1,025)
หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.84 ครั้ง			
S.D. = 2.493			
มัธยฐาน (median) = 2 ครั้ง			
ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง			
2	ซื้อมากินเอง	18.1	(1,020)

ตารางที่ 29 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ลำดับที่	วิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย	ร้อยละ	(จำนวน)
3	ไปสถานพยาบาลอื่น นอกเหนือจากที่ระบุ ในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและ ไม่ใช่การส่งต่อ	8.3	(470)
	- โดยไปใช้บริการ 1 ครั้ง	52.0	(237)
	2 ครั้ง	21.1	(96)
	3 ครั้ง	12.1	(55)
	มากกว่า 3 ครั้ง	14.9	(68)
	หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 2.28 ครั้ง S.D. = 2.452 มัธยฐาน (median) = 1 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง		
4	ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก	4.4	(247)
5	ไม่ได้รักษาถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้	0.2	(10)
6	รักษาแผนไทย หรือการแพทย์ทางเลือก หรือแพทย์พื้นบ้าน	0.2	(14)

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ  
ถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในหน่วย  
บริการที่ระบุในบัตรฯ หรือได้รับการส่งต่อในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	การใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ใช้ทุกครั้ง	97.6	(4,367)
2	ใช้บางครั้ง	1.8	(79)
	- โดยไปใช้บริการ 1 ครั้ง	52.6	(41)
	2 ครั้ง	32.1	(25)
	3 ครั้ง	7.7	(6)
	มากกว่า 3 ครั้ง	7.7	(6)
	หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 1.85 ครั้ง S.D. = 1.478 มัธยฐาน (median) = 1 ครั้ง ฐานนิยม (mode) = 1 ครั้ง		
3	ไม่ใช่เลย	0.6	(26)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,472)</b>

**ตารางที่ 31** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบางครั้ง หรือไม่เคยใช้เลย และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เกรงว่าจะได้รับการรักษา / ได้รับยาไม่ดี	42.9	(39)
2	รอคิวนาน	42.9	(39)
3	เกรงว่าจะได้รับการบริการไม่ดี	22.0	(20)
4	ไม่ได้รับความสะดวกรวดจากเจ้าหน้าที่	20.9	(19)
5	ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิต / ประกันสุขภาพเอกชน	4.4	(4)
6	สิทธิการรักษาไม่ครอบคลุมโรคที่เจ็บป่วย	3.3	(3)
7	ไม่รู้ว่าจะใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	3.3	(3)
8	มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	2.2	(2)
9	โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ	2.2	(2)

**ตารางที่ 32** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	หน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1	หน่วยบริการประจำลำดับที่ 1	53.8	(2,372)
2	หน่วยบริการประจำลำดับที่ 2	43.4	(1,910)
3	หน่วยบริการส่งต่อ	2.8	(123)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,405)</b>

**ตารางที่ 33** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุประเภทบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ประเภทบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด	ร้อยละ	(จำนวน)
1	การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก	88.6	(3,854)
2	การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน	11.9	(516)
3	บริการห้องฉุกเฉิน	0.8	(35)
4	บริการส่งเสริมสุขภาพ (ตรวจครรภ์) สุขภาพเด็ก ฉีดวัคซีน ตรวจหลังคลอด วางแผนครอบครัว ตรวจคัดกรองโรค ให้ความรู้ด้านสุขภาพ)	0.4	(17)

**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุโรคหรืออาการป่วยที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	โรคหรืออาการป่วยที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด	ร้อยละ	(จำนวน)
1	โรคหวัด เป็นไข้ ตัวร้อน	19.1	(828)
2	โรคความดันในเลือดสูง/คอเรสเตอรอล/ไขมันในเส้นเลือด	15.5	(675)
3	โรคเบาหวาน	10.8	(468)
4	ระบบทางเดินอาหาร/กระเพาะ/ลำไส้	7.6	(329)
5	ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ	7.4	(322)
6	กระดูก / เก๊าท์	4.0	(176)
7	ระบบทางเดินหายใจ/ภูมิแพ้/ไซนัส	3.9	(171)
8	อุบัติเหตุ บาดแผล ฟกช้ำ	3.4	(146)
9	ซีด/คุณยา	3.3	(144)
10	ความเครียด/ไม่เกรน	2.5	(110)
11	อื่นๆ เช่น โรคหัวใจ / โรคไต / มะเร็ง / ฟันผุ / คลอดบุตร / โรคผิวหนัง /	22.5	(980)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,349)</b>

**ตารางที่ 35** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ					
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
1. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงหน่วยบริการ	65.3 (2,876)	25.9 (1,143)	6.6 (291)	2.1 (91)	0.1 (4)	100.0 (4,405)
2. มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยหรือญาติ	67.1 (2,957)	27.2 (1,196)	4.3 (191)	1.2 (51)	0.2 (9)	100.0 (4,404)
3. ความใส่ใจของผู้ให้บริการรักษาในการรับฟังสิ่งที่อยากบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วย	68.2 (3,007)	25.4 (1,118)	5.1 (223)	1.2 (51)	0.1 (5)	100.0 (4,404)
4. การอธิบายหรือให้ข้อมูล การเจ็บป่วยการดูแลรักษา	69.0 (3,040)	24.5 (1,080)	5.2 (227)	1.2 (54)	0.1 (3)	100.0 (4,404)
5. สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	68.8 (3,020)	25.6 (1,126)	4.6 (200)	0.8 (36)	0.2 (8)	100.0 (4,390)
6. คุณภาพการบริการของบุคลากร						
6.1 แพทย์	71.8 (3,161)	22.5 (988)	4.3 (190)	1.0 (45)	0.4 (16)	100.0 (4,400)
6.2 พยาบาล	67.7 (2,984)	23.8 (1,045)	6.0 (262)	1.7 (74)	0.8 (34)	100.0 (4,399)
6.3 ทันตแพทย์	53.3 (2,314)	17.1 (743)	3.0 (128)	1.6 (68)	25.0 (1,084)	100.0 (4,337)
6.4 เภสัชกร	68.4 (2,991)	20.3 (888)	3.0 (130)	0.9 (40)	7.4 (325)	100.0 (4,374)
6.5 เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	64.0 (700)	18.2 (199)	3.0 (33)	2.1 (23)	12.7 (139)	100.0 (1,094)
7. คุณภาพการบริการด้านวัสดุอุปกรณ์						
7.1 ยา	64.3 (2,833)	26.2 (1,140)	6.8 (298)	2.0 (86)	0.7 (29)	100.0 (4,386)
7.2 เครื่องมือ/อุปกรณ์ทางการแพทย์	62.0 (2,719)	27.1 (1,185)	6.5 (285)	1.2 (52)	3.2 (139)	100.0 (4,380)
8. ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการที่หน่วยบริการ	56.9 (2,504)	27.4 (1,206)	11.5 (505)	3.8 (166)	0.4 (16)	100.0 (4,397)
9. ผลของการรักษา (รักษาหายแล้ว)	62.7 (2,756)	28.9 (1,270)	6.2 (274)	1.5 (65)	0.7 (30)	100.0 (4,395)

**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	การเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เคย โดยปัญหาที่เคยประสบบ่อยที่สุด ได้แก่ การรอตรวจ รอรับยา ใช้เวลานาน / ผู้ให้บริการไม่มีใจรักในการให้บริการ มีกิริยามารยาทการพูดจาไม่เหมาะสม/ สิทธิการรักษาพยาบาลไม่ครอบคลุมทุกโรค / ขาดความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	2.6	(114)
2	ไม่เคย	97.4	(4,287)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,401)</b>

**ตารางที่ 37** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	การเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เคย	0.8	(34)
2	ไม่เคย	99.2	(4,363)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,397)</b>

**ตารางที่ 38** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่เคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ช่องทางที่เคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	44.0	(11)
2	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	32.0	(8)
3	ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล	28.0	(7)
4	อสม.	20.0	(5)
5	สายด่วนสปสช.โทร 1330	12.0	(3)
6	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	8.0	(2)
7	อื่นๆ	8.0	(2)

**ตารางที่ 39** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	ความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	คิดที่จะร้องเรียน	48.7	(2,136)
2	ไม่คิดที่จะร้องเรียน	51.3	(2,253)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,389)</b>

**ตารางที่ 40** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียน และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ช่องทางที่คิดจะร้องเรียนหากมีปัญหาในการรับบริการ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.)	35.5	(750)
2	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	29.8	(630)
3	สายด่วนสปสช.โทร 1330	25.4	(536)
4	ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล	23.9	(504)
5	ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	23.6	(498)
6	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต	7.6	(161)
7	ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	7.0	(148)
8	อื่นๆ	2.6	(54)

**ตารางที่ 41** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่คิดที่จะร้องเรียน หากมี  
ปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(เฉพาะผู้ที่ไม่คิดจะร้องเรียน)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่คิดที่จะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ยุ่งยาก / ไม่อยากมีเรื่องยุ่งยาก	30.1	(253)
2	ไม่รู้จะร้องเรียนกับใคร / ที่ไหน	19.6	(165)
3	เป็นเรื่องเล็กน้อย	12.2	(103)
4	เสียเวลา	9.5	(80)
5	เห็นใจแพทย์ถ้าหากร้องเรียนไป	8.7	(73)
6	ยังไม่แน่ใจปัญหา / ต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อน	7.9	(67)
7	ไม่กล้าที่จะร้องเรียน	5.8	(49)
8	ร้องเรียนแล้วนิ่งเฉย / ร้องเรียนไปก็ไม่ดีขึ้น / ไม่มีประโยชน์	3.3	(28)
9	ราคาไม่แพง สมราคาแล้ว / ค่าใช้จ่ายถูก	1.5	(13)
10	ไม่ค่อยได้ใช้บริการบ่อย	1.4	(12)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(843)</b>

**ตารางที่ 42** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ  
โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด

ลำดับที่	การเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	เสียค่าใช้จ่าย โดยจ่ายเป็น	3.2	(139)
	ค่ายา	72.1	(62)
	ค่าอุปกรณ์การแพทย์	18.6	(16)
	ค่าบริการ	32.6	(28)
2	ไม่เสียค่าใช้จ่าย	96.8	(4,243)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,382)</b>

**ตารางที่ 43** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปรับการรักษา  
พยาบาลในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วย  
ในครั้งต่อไป

ลำดับที่	ความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาล ในหน่วยบริการที่ใช้สิทธิครั้งล่าสุดหาก มีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ตั้งใจจะใช้	98.8	(4,320)
2	ไม่ใช้ โดยส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่บริการ ไม่ดี / ต้องการไปคลินิกมากกว่า/ ค่าซ้ำ เสียเวลารอคิวนาน / กลัวรักษาไม่ดี ไม่หาย / เดินทางไม่สะดวก / ใช้สิทธิอย่างอื่น ในการรักษา	1.2	(54)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,374)</b>

**ตารางที่ 44** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	พึงพอใจมากที่สุด (9 - 10 คะแนน)	51.1	(6,859)
2	ค่อนข้างพอใจ (7 - 8 คะแนน)	33.7	(4,520)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	13.8	(1,846)
4	ไม่ค่อยพอใจ (3 - 4 คะแนน)	0.8	(112)
5	ไม่พึงพอใจเลย (1 - 2 คะแนน)	0.6	(78)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(13,415)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 8.32 คะแนน  
 S.D. = 1.691  
 มัธยฐาน (median) = 9 คะแนน  
 ฐานนิยม (mode) = 10 คะแนน

**ตารางที่ 45** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา)

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	พึงพอใจมากที่สุด (9 - 10 คะแนน)	57.4	(2,533)
2	ค่อนข้างพอใจ (7 - 8 คะแนน)	31.9	(1,408)
3	เฉย ๆ (5 - 6 คะแนน)	9.7	(429)
4	ไม่ค่อยพอใจ (3 - 4 คะแนน)	0.6	(26)
5	ไม่พึงพอใจเลย (1 - 2 คะแนน)	0.4	(16)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,412)</b>

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย (mean) = 8.58 คะแนน  
 S.D. = 1.563  
 มัธยฐาน (median) = 9 คะแนน  
 ฐานนิยม (mode) = 10 คะแนน

**ตารางที่ 46** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจ-ไม่พึงพอใจเลยต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 5 คะแนน)

ลำดับที่	เหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจ-ไม่พึงพอใจเลยต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ผู้ให้บริการไม่มีใจรักในการให้บริการ มีกิจกรรมรยาทการพูดจาที่ไม่เหมาะสม	57.8	(96)
2	การใช้บริการ รวดเร็ว รวดรับยา ใช้เวลานาน	34.3	(57)
3	ขาดความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	21.1	(35)
4	คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ไม่ดีพอ/ไม่ได้มาตรฐาน	17.5	(29)
5	ผลการรักษาไม่เป็นที่พึงพอใจ (รักษาแล้วไม่หาย)	8.4	(14)
6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนไม่เพียงพอ กับจำนวนผู้ป่วย	7.2	(12)
7	สิทธิการรักษาพยาบาลไม่ครอบคลุมทุกคน	6.6	(11)
8	ขาดการประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้คำปรึกษาการใช้บริการ	4.8	(8)
9	ไม่เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	3.0	(5)
10	สถานพยาบาลแออัดคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วย	0.6	(1)

ตารางที่ 47 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง  
และค่าร้อยละที่ได้จากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	ข้อควรปรับปรุงของโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ
1	ปรับปรุงเรื่องการรอตรวจ รอรับยาซึ่งใช้เวลานาน	23.0
2	ปรับปรุงการให้บริการกิริยามารยาท การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	20.7
3	ปรับปรุงคุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์	20.1
4	เปิดโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	10.0
5	ความเสมอภาคในการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับ ผู้ใช้สิทธิอื่น	6.5
6	ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	5.4
7	เพิ่มจำนวนแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	5.3
8	ปรับปรุงสถานที่บริการให้เพียงพอ สามารถรองรับจำนวนผู้มาใช้บริการ	4.0
9	อื่นๆ เช่น ประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา / ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริงๆ	5.0
	รวมทั้งสิ้น	100.0

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ ของ  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ  
ตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)



**ตารางที่ 48** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 1 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือหน่วยปฐมภูมิประจำครอบครัวของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 1	เรียงใหม่	พิเศษ	นศร	ศระ	ราช	ระ	ชอน	อุดร	อุบล	สง	ภาพ	
	ใหม่	โลก	สรรค์	บุรี	บุรี	ยอง	แก่น	ธานี	ราชธานี	ธานี	ขลา	
1. สถานอนามัยศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล/ศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร	80.3 (997)	96.0 (711)	96.0 (640)	85.9 (748)	85.2 (903)	49.7 (518)	84.3 (957)	87.2 (1,081)	85.6 (853)	81.7 (798)	75.7 (820)	22.3 (226)
2. โรงพยาบาลชุมชน	11.5 (143)	3.0 (22)	3.9 (26)	8.2 (71)	13.0 (138)	23.2 (242)	13.7 (155)	10.3 (127)	11.8 (102)	11.3 (110)	17.7 (192)	- (1,497)
3. โรงพยาบาลทั่วไป	0.6 (7)	0.3 (2)	0.1 (1)	1.8 (16)	1.7 (18)	10.3 (108)	1.1 (12)	0.2 (2)	1.0 (14)	2.4 (38)	1.7 (18)	0.1 (261)
4. โรงพยาบาลศูนย์	2.7 (34)	-	-	2.5 (22)	-	12.0 (125)	0.6 (7)	0.9 (11)	1.5 (21)	-	3.1 (34)	- (254)
5. โรงพยาบาลเอกชน	3.4 (42)	-	-	0.1 (1)	-	3.5 (37)	-	0.3 (4)	1.8 (18)	-	-	29.0 (294)
6. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1.5 (19)	-	-	-	-	-	0.3 (3)	1.1 (14)	-	2.9 (28)	-	14.1 (143)
7. คลินิกชุมชนอบอุ่น	-	-	-	1.5 (13)	-	1.3 (14)	-	-	-	-	1.8 (19)	31.2 (316)
8. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3.3 (33)
9. ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (เช่น กรณีเป็นบัตรสมาชิกการ์ด)	-	0.7 (5)	-	-	0.1 (1)	-	-	-	-	0.2 (2)	-	- (8)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,242)</b>	<b>100.0 (740)</b>	<b>100.0 (667)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,044)</b>	<b>100.0 (1,134)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (976)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>

**ตารางที่ 49** ค่าร้อยละของประเภทหน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของตัวอย่าง (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ประเภทสถานพยาบาล ลำดับที่ 2	เรียงใหม่	พิเศษ	นศร	ศระ	ราช	ระ	ชอน	อุดร	อุบล	สง	ภาพ	
	ใหม่	โลก	สรรค์	บุรี	บุรี	ยอง	แก่น	ธานี	ราชธานี	ธานี	ขลา	
1. โรงพยาบาลชุมชน	73.4 (913)	79.4 (587)	75.7 (505)	55.9 (487)	57.5 (610)	55.7 (581)	81.9 (929)	77.1 (955)	81.5 (844)	71.5 (684)	63.2 (684)	- (8,961)
2. โรงพยาบาลทั่วไป	11.8 (147)	20.1 (149)	24.3 (162)	38.0 (331)	30.7 (325)	14.9 (156)	3.5 (40)	6.1 (75)	13.8 (138)	11.2 (109)	10.9 (118)	0.1 (1,844)
3. โรงพยาบาลศูนย์	7.2 (89)	-	-	5.3 (46)	11.8 (125)	17.3 (181)	10.1 (114)	15.3 (190)	11.9 (170)	4.3 (42)	25.9 (281)	- (1,238)
4. โรงพยาบาลเอกชน	5.5 (68)	-	-	0.2 (2)	-	12.1 (126)	-	0.3 (4)	1.5 (15)	-	-	53.9 (546)
5. โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	1.9 (23)	-	-	-	-	-	4.5 (51)	1.2 (15)	-	9.1 (89)	-	36.2 (367)
6. อื่นๆ เช่น โรงพยาบาลของรัฐนอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข/สถานอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	0.2 (2)	-	-	0.6 (5)	-	-	-	0.1 (1)	-	3.9 (38)	-	9.8 (99)
7. ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (เช่น กรณีเป็นบัตรสมาชิกการ์ด)	-	0.5 (4)	-	-	-	-	-	-	-	0.1 (1)	-	- (4)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,242)</b>	<b>100.0 (740)</b>	<b>100.0 (667)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,044)</b>	<b>100.0 (1,134)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (976)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>

### ตอนที่ 6 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ตารางที่ 50 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แหล่งข้อมูล	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) (*)	62.2 (768)	38.8 (269)	39.5 (194)	35.2 (304)	40.5 (428)	74.3 (842)	60.1 (744)	70.3 (978)	72.2 (690)	42.7 (581)	53.9 (59)	49.3 (6,395)
2. แพทย์ พยาบาล บุคลากรด้านสาธารณสุข (*)	38.5 (475)	40.9 (284)	44.2 (217)	24.6 (212)	68.5 (724)	39.2 (445)	28.9 (357)	40.5 (563)	55.1 (627)	20.7 (189)	41.3 (145)	36.6 (4,741)
3. โทรทัศน์ (*)	29.1 (360)	14.4 (100)	33.2 (163)	36.7 (317)	6.0 (63)	16.7 (189)	40.3 (499)	35.0 (487)	43.6 (417)	20.1 (184)	13.7 (508)	29.3 (3,799)
4. ผู้มาชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน (*)	31.2 (385)	27.2 (189)	4.7 (23)	21.2 (183)	6.8 (65)	61.0 (692)	40.8 (505)	52.7 (733)	58.4 (558)	10.6 (97)	3.5 (134)	29.0 (3,757)
5. วิทยุชุมชน / เสียงตามสายในหมู่บ้าน (*)	21.9 (270)	4.8 (33)	2.0 (10)	12.3 (106)	4.0 (38)	41.7 (473)	22.9 (283)	35.5 (494)	43.2 (413)	0.4 (4)	0.3 (67)	17.3 (2,245)
6. ญาติ เพื่อนบ้าน (*)	8.7 (107)	1.3 (9)	2.6 (13)	7.2 (62)	7.8 (82)	13.3 (126)	28.0 (282)	36.2 (503)	45.8 (438)	2.0 (18)	1.9 (102)	16.0 (2,080)
7. อ่านดูจากบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)	0.2 (2)	0.4 (3)	0.6 (3)	7.5 (65)	7.4 (78)	13.5 (21)	21.8 (270)	32.3 (449)	45.8 (438)	1.1 (10)	3.9 (42)	12.0 (1,550)

ตารางที่ 50 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุแหล่งข้อมูลที่ได้รับทราบข่าวสารเรื่องขั้นตอนและวิธีการใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

แหล่งข้อมูล	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
8. วิทยุ (*)	4.0 (49)	7.3 (51)	7.1 (35)	10.1 (87)	0.6 (6)	13.9 (132)	4.6 (52)	16.1 (224)	24.7 (236)	3.7 (15)	8.3 (80)	9.9 (1,286)
9. แผ่นพับ โปสเตอร์ (*)	1.1 (13)	0.1 (1)	0.8 (4)	2.9 (25)	-	0.3 (3)	4.9 (61)	7.7 (107)	14.0 (134)	1.2 (5)	5.2 (50)	3.3 (431)
10. หนังสือพิมพ์ (*)	1.1 (14)	0.9 (6)	1.2 (6)	5.9 (51)	0.8 (8)	0.4 (4)	3.5 (43)	3.8 (53)	5.5 (53)	1.0 (9)	4.8 (46)	2.7 (356)
11. อินเทอร์เน็ต, อินเทอร์เน็ต, จดหมายจากทางราชการ, เพื่อนคนรู้จัก, สายด่วนบัตรทองโทร. 1330, ร้านสะดวกซื้อ, รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	4.6 (58)	1.1 (8)	5.7 (28)	8.1 (70)	2.5 (26)	6.5 (73)	6.1 (75)	13.7 (191)	16.8 (161)	7.1 (66)	3.1 (170)	7.9 (1,040)
12. ใจไม่ได้ (*)	2.4 (30)	10.1 (70)	10.8 (53)	12.9 (111)	29.7 (282)	3.9 (44)	16.5 (204)	8.3 (116)	4.8 (46)	3.8 (41)	21.0 (203)	10.8 (1,399)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 51** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า “คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้น กรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการรัฐวิสาหกิจ หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว) (จำแนกตาม ตำแหน่งงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ (*)	เพียงใหม่	พิเศษโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี		อุบลราชธานี		สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
								ธานี	สิมา	ราชธานี	ธานี			
ทราบ	88.4 (1,095)	59.9 (443)	86.2 (573)	83.9 (728)	80.1 (846)	79.5 (824)	86.1 (964)	86.0 (1,064)	78.0 (1,105)	85.9 (853)	93.9 (911)	94.8 (1,022)	91.3 (925)	84.5 (11,353)
ไม่ทราบ	11.6 (144)	40.1 (296)	13.8 (92)	16.1 (140)	19.9 (210)	20.5 (213)	13.9 (155)	14.0 (173)	22.0 (312)	14.1 (140)	6.1 (59)	5.2 (56)	8.7 (88)	15.5 (2,078)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (665)</b>	<b>100.0 (868)</b>	<b>100.0 (1,056)</b>	<b>100.0 (1,037)</b>	<b>100.0 (1,119)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,417)</b>	<b>100.0 (993)</b>	<b>100.0 (970)</b>	<b>100.0 (1,078)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,431)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 52** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบช่องทางต่างๆ ที่สามารถสอบถามข้อมูล การคัดลอกใบปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน (จำแนกตามตำแหน่งงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ	เพียงใหม่	พิเศษโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี		อุบลราชธานี		สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
								ธานี	สิมา	ราชธานี	ธานี			
<b>1. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล (*)</b>														
ทราบ	16.6 (205)	27.6 (204)	27.3 (182)	37.2 (324)	45.0 (477)	40.2 (419)	12.2 (138)	44.6 (553)	29.1 (416)	36.9 (368)	19.6 (191)	37.7 (408)	50.1 (507)	32.6 (4,392)
ไม่ทราบ	83.4 (1,032)	72.4 (535)	72.7 (485)	62.8 (547)	55.0 (583)	59.8 (624)	87.8 (992)	55.4 (686)	70.9 (1,015)	63.1 (629)	80.4 (783)	62.3 (673)	49.9 (504)	67.4 (9,088)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (667)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,043)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (1,431)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (974)</b>	<b>100.0 (1,081)</b>	<b>100.0 (1,011)</b>	<b>100.0 (13,480)</b>
<b>2. สายด่วน สปสช. โทร.1330 (*)</b>														
ทราบ	15.2 (188)	26.0 (192)	19.5 (130)	32.9 (286)	21.9 (232)	21.6 (225)	15.9 (180)	32.5 (403)	24.5 (350)	30.2 (301)	17.6 (172)	47.3 (512)	41.2 (417)	26.6 (3,588)
ไม่ทราบ	84.8 (1,052)	74.0 (547)	80.5 (536)	67.1 (584)	78.1 (828)	78.4 (818)	84.1 (950)	67.5 (836)	75.5 (1,081)	69.8 (696)	82.4 (803)	52.7 (570)	58.8 (596)	73.4 (9,897)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,240)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (666)</b>	<b>100.0 (870)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,043)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (1,431)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (975)</b>	<b>100.0 (1,082)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,485)</b>
<b>3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน (*)</b>														
ทราบ	9.8 (121)	13.4 (99)	23.3 (155)	29.2 (254)	34.6 (366)	19.3 (201)	7.3 (83)	34.9 (433)	19.1 (273)	28.9 (288)	15.0 (146)	35.2 (380)	37.9 (383)	23.6 (3,182)
ไม่ทราบ	90.2 (1,116)	86.6 (640)	76.7 (510)	70.8 (616)	65.4 (693)	80.7 (843)	92.7 (1,047)	65.1 (806)	80.9 (1,156)	71.1 (709)	85.0 (827)	64.8 (701)	62.1 (627)	76.4 (10,291)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (665)</b>	<b>100.0 (870)</b>	<b>100.0 (1,059)</b>	<b>100.0 (1,044)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (1,429)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (973)</b>	<b>100.0 (1,081)</b>	<b>100.0 (1,010)</b>	<b>100.0 (13,473)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 53** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุบริการรักษาพยาบาลที่คิดว่าสามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การบริการรักษาพยาบาล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. มะเร็ง (*)	56.2 (697)	42.8 (317)	42.3 (281)	44.6 (388)	41.5 (440)	45.3 (473)	46.5 (525)	56.1 (695)	41.4 (448)	44.9 (448)	41.2 (401)	47.8 (517)	49.3 (499)	46.5 (6,273)
2. ผ่าตัดตาต่อกระจก (*)	64.9 (806)	65.6 (485)	49.0 (326)	62.3 (542)	47.9 (508)	58.3 (609)	68.6 (774)	62.6 (776)	58.8 (841)	59.7 (695)	47.7 (465)	52.8 (608)	60.0 (608)	58.6 (7,906)
3. ผ่าตัดหัวใจ (*)	50.3 (624)	38.5 (285)	39.8 (265)	43.5 (378)	41.1 (436)	43.7 (456)	39.6 (447)	54.5 (675)	34.1 (487)	40.5 (403)	36.8 (359)	48.2 (522)	45.0 (456)	43.0 (5,793)
4. ผ่าตัดสมอง (*)	49.8 (618)	36.8 (272)	39.5 (262)	40.3 (351)	39.3 (417)	40.4 (421)	37.6 (425)	54.3 (673)	29.7 (425)	36.8 (367)	36.7 (358)	47.9 (518)	41.2 (417)	41.0 (5,524)
5. วัคซีนป้องกันโรคโปลิโอสำหรับผู้ใหญ่เรื่อง (*)	70.8 (879)	70.9 (525)	53.7 (357)	64.8 (564)	50.3 (533)	56.7 (591)	69.0 (779)	68.4 (847)	69.2 (989)	73.6 (734)	54.7 (533)	53.4 (578)	59.7 (605)	63.1 (8,514)
6. ยาด้านไวรัสเอดส์ (*)	66.9 (829)	50.7 (375)	41.7 (277)	49.8 (433)	47.6 (505)	49.5 (517)	50.6 (571)	62.9 (779)	49.9 (713)	53.5 (633)	46.6 (455)	50.6 (547)	48.4 (490)	52.1 (7,024)
7. วัคซีนวัณโรค (*)	74.0 (918)	72.8 (539)	46.9 (312)	72.0 (627)	50.3 (533)	61.1 (638)	64.8 (731)	69.9 (866)	73.3 (1,048)	79.4 (792)	56.0 (547)	53.1 (575)	66.0 (669)	65.2 (8,795)
8. การรักษาโรคไตวายเรื้อรัง (*)	55.3 (686)	52.2 (386)	39.7 (264)	53.2 (463)	37.6 (399)	48.7 (508)	53.1 (599)	59.9 (742)	49.8 (712)	55.8 (556)	43.8 (427)	52.4 (566)	49.8 (504)	50.5 (6,812)
9. บริการนัดแพทย์ไทย (รวม อบ. ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ (*)	59.4 (737)	46.6 (345)	39.4 (261)	48.3 (419)	30.5 (322)	41.0 (426)	47.0 (529)	59.7 (739)	41.1 (566)	49.4 (492)	50.4 (490)	53.9 (583)	29.2 (256)	46.3 (6,225)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 54** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถจะใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตร ฯ (*)	50.8 (631)	44.7 (331)	32.5 (216)	56.7 (494)	50.0 (530)	53.3 (555)	12.6 (142)	59.2 (733)	39.8 (569)	51.0 (608)	52.6 (513)	65.7 (712)	61.1 (618)	48.6 (6,552)
ไม่ทราบ	49.2 (611)	55.3 (409)	67.5 (448)	43.3 (377)	50.0 (530)	46.7 (487)	87.4 (984)	40.8 (506)	60.2 (862)	49.0 (489)	47.4 (463)	34.3 (371)	38.9 (394)	51.4 (6,931)
ไม่ทราบ	100.0 (1,242)	100.0 (740)	100.0 (664)	100.0 (871)	100.0 (1,060)	100.0 (1,042)	100.0 (1,126)	100.0 (1,239)	100.0 (1,431)	100.0 (997)	100.0 (976)	100.0 (1,083)	100.0 (1,012)	100.0 (13,483)
2. กรณีผู้ใช้สิทธิฯ ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล สามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้นได้ (*)	27.1 (336)	19.5 (144)	18.2 (121)	24.4 (212)	20.9 (221)	17.7 (185)	9.5 (107)	31.5 (390)	17.3 (248)	30.4 (303)	22.7 (222)	47.8 (518)	33.2 (336)	24.8 (3,343)
ไม่ทราบ	72.9 (906)	80.5 (594)	81.8 (545)	75.6 (658)	79.1 (838)	82.3 (858)	90.5 (1,018)	68.5 (849)	82.7 (1,183)	69.6 (694)	77.3 (754)	52.2 (565)	66.8 (677)	75.2 (10,139)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1242)	100.0 (738)	100.0 (666)	100.0 (870)	100.0 (1,059)	100.0 (1,043)	100.0 (1,125)	100.0 (1,239)	100.0 (1,431)	100.0 (997)	100.0 (976)	100.0 (1,083)	100.0 (1,013)	100.0 (13,482)

ตารางที่ 54 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบบริการต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

การรับรู้รับทราบ	เจียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ทราบ	15.8 (196)	16.9 (125)	12.3 (82)	26.1 (226)	25.7 (272)	20.6 (214)	8.1 (91)	33.6 (416)	21.6 (309)	30.9 (308)	23.9 (233)	43.9 (475)	48.4 (490)	25.5 (3,437)
ไม่ทราบ	84.2 (1,043)	83.1 (614)	87.7 (584)	73.9 (639)	74.3 (786)	79.4 (826)	91.9 (1,031)	66.4 (822)	78.4 (1,120)	69.1 (688)	76.1 (740)	56.1 (606)	51.6 (523)	74.5 (10,022)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (666)</b>	<b>100.0 (865)</b>	<b>100.0 (1,058)</b>	<b>100.0 (1,040)</b>	<b>100.0 (1,122)</b>	<b>100.0 (1,238)</b>	<b>100.0 (1,429)</b>	<b>100.0 (996)</b>	<b>100.0 (973)</b>	<b>100.0 (1,081)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,459)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 55 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน สามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ได้ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ (*)	เจียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ทราบ	28.3 (351)	52.6 (389)	31.8 (211)	34.7 (302)	36.0 (382)	27.0 (281)	46.2 (522)	72.0 (891)	54.8 (784)	64.2 (639)	35.5 (345)	50.0 (542)	29.2 (296)	44.0 (5,935)
ไม่ทราบ	71.7 (891)	47.4 (350)	68.2 (452)	65.3 (569)	64.0 (678)	73.0 (760)	53.8 (608)	28.0 (346)	45.2 (647)	35.8 (356)	64.5 (628)	50.0 (541)	70.8 (717)	56.0 (7,543)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,242)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (663)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,041)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,431)</b>	<b>100.0 (995)</b>	<b>100.0 (973)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,478)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 56** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่า หากใช้บริการความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย (เฉพาะผู้ที่รับรู้รับทราบหมายเลขโทรศัพท์ 1669 จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ (*)	เรียงใหม่	พิชญ์โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา		สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
									อุบลราชธานี	ราชธานี			
ทราบ	66.0 (227)	84.8 (329)	86.0 (178)	65.5 (190)	53.2 (200)	68.0 (191)	78.3 (408)	77.8 (691)	75.8 (593)	78.1 (495)	73.3 (250)	83.1 (241)	74.8 (4,401)
ไม่ทราบ	34.0 (117)	15.2 (59)	14.0 (29)	34.5 (100)	46.8 (176)	32.0 (90)	21.7 (113)	22.2 (197)	24.2 (189)	21.9 (139)	26.7 (91)	16.9 (49)	25.2 (1,479)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (388)</b>	<b>100.0 (207)</b>	<b>100.0 (290)</b>	<b>100.0 (376)</b>	<b>100.0 (281)</b>	<b>100.0 (521)</b>	<b>100.0 (888)</b>	<b>100.0 (782)</b>	<b>100.0 (634)</b>	<b>100.0 (341)</b>	<b>100.0 (290)</b>	<b>100.0 (5,880)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 57** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการคิดว่าการเรียกใช้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การเรียกใช้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด (*)	เรียงใหม่	พิชญ์โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา		สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
									อุบลราชธานี	ราชธานี			
เจ็บป่วยฉุกเฉินเท่านั้น	79.3 (975)	74.5 (549)	87.4 (575)	87.2 (721)	82.8 (876)	85.4 (880)	87.8 (985)	90.7 (1,122)	79.2 (1,079)	69.9 (649)	88.7 (856)	86.2 (872)	83.2 (11,028)
ฉุกเฉินหรือไม่ได้	20.7 (254)	25.5 (188)	12.6 (83)	12.8 (106)	17.2 (182)	14.6 (150)	12.2 (137)	9.3 (115)	20.8 (283)	30.1 (280)	11.3 (109)	13.8 (140)	16.8 (2,220)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,229)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (658)</b>	<b>100.0 (827)</b>	<b>100.0 (1,058)</b>	<b>100.0 (1,030)</b>	<b>100.0 (1,122)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,362)</b>	<b>100.0 (929)</b>	<b>100.0 (965)</b>	<b>100.0 (1,012)</b>	<b>100.0 (13,248)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 58** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การเคยได้รับความช่วยเหลือ (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
เคย	4.1 (51)	5.9 (44)	3.6 (24)	2.5 (22)	4.2 (44)	5.5 (57)	5.6 (63)	14.5 (180)	11.7 (168)	11.3 (113)	4.1 (40)	4.6 (50)	4.9 (50)	6.7 (906)
ไม่เคย	95.9 (1,190)	94.1 (696)	96.4 (640)	97.5 (849)	95.8 (1,016)	94.5 (986)	94.4 (1,068)	85.5 (1,059)	88.3 (1,262)	88.7 (884)	95.9 (934)	95.4 (1,033)	95.1 (963)	93.3 (12,580)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,241)</b>	<b>100.0 (740)</b>	<b>100.0 (664)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,043)</b>	<b>100.0 (1,131)</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (1,430)</b>	<b>100.0 (997)</b>	<b>100.0 (974)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,486)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 59** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยเสียค่าบริการในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินจำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การเคยเสียค่าบริการ (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ไม่เคย	88.0 (44)	95.2 (40)	83.3 (20)	90.0 (18)	82.9 (34)	80.0 (44)	93.5 (58)	97.2 (175)	97.0 (162)	81.3 (91)	77.5 (31)	89.8 (44)	94.0 (47)	90.6 (808)
เคย	12.0 (6)	4.8 (2)	16.7 (4)	10.0 (2)	17.1 (7)	20.0 (11)	6.5 (4)	2.8 (5)	3.0 (5)	18.8 (21)	22.5 (9)	10.2 (5)	6.0 (3)	9.4 (84)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (50)</b>	<b>100.0 (42)</b>	<b>100.0 (24)</b>	<b>100.0 (20)</b>	<b>100.0 (41)</b>	<b>100.0 (55)</b>	<b>100.0 (62)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (167)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (40)</b>	<b>100.0 (49)</b>	<b>100.0 (50)</b>	<b>100.0 (892)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 60** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นในการได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 (เฉพาะผู้ที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตาม สำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ระดับความเชื่อมั่น (*)	เชียงใหม่		พิษณุโลก		นครสวรรค์		สระบุรี		กาฬบุรี		ระยอง		ขอนแก่น		อุดรธานี		นครราชสีมา		อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี		สงขลา		กรุงเทพฯ		ภาพรวม	
	เฉลี่ยใหม่	พิชฌุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	กาฬบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม														
เชื่อมั่นมากที่สุด	10.6 (131)	25.6 (189)	23.3 (155)	9.8 (83)	11.3 (120)	9.6 (99)	41.3 (466)	21.4 (265)	25.7 (357)	20.5 (196)	23.8 (231)	9.0 (97)	4.8 (49)	18.3 (2,437)														
มาก	35.0 (433)	39.6 (292)	18.1 (120)	30.8 (262)	33.3 (352)	48.7 (500)	37.3 (421)	35.9 (459)	36.4 (348)	24.5 (237)	48.8 (527)	20.0 (203)	34.9 (4,652)															
ปานกลาง	47.1 (583)	31.2 (230)	53.1 (353)	51.9 (441)	22.1 (234)	35.7 (366)	16.8 (189)	25.2 (312)	26.9 (373)	30.5 (291)	47.5 (461)	34.5 (372)	64.1 (649)	36.3 (4,854)														
น้อย	4.9 (61)	1.2 (9)	0.8 (5)	4.2 (36)	4.2 (44)	4.6 (47)	0.6 (7)	1.9 (23)	1.0 (14)	2.1 (20)	1.8 (17)	3.7 (40)	8.0 (81)	3.0 (404)														
น้อยที่สุด/ไม่มีใจ	2.4 (30)	2.4 (18)	4.7 (31)	3.3 (28)	29.1 (308)	1.4 (14)	4.0 (45)	14.4 (178)	10.5 (100)	2.4 (23)	4.0 (43)	3.1 (31)	7.5 (995)															
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,238)</b>	<b>100.0 (738)</b>	<b>100.0 (664)</b>	<b>100.0 (850)</b>	<b>100.0 (1,058)</b>	<b>100.0 (1,026)</b>	<b>100.0 (1,127)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,388)</b>	<b>100.0 (955)</b>	<b>100.0 (969)</b>	<b>100.0 (1,079)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,342)</b>														

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 61** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ทการ์ด จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

การรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (*)	เชียงใหม่		พิษณุโลก		นครสวรรค์		สระบุรี		กาฬบุรี		ระยอง		ขอนแก่น		อุดรธานี		นครราชสีมา		อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี		สงขลา		กรุงเทพฯ		ภาพรวม	
	เฉลี่ยใหม่	พิชฌุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	กาฬบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม														
รู้จัก	58.6 (106)	48.8 (138)	-	46.5 (147)	-	75.9 (835)	73.9 (835)	74.1 (900)	76.2 (700)	71.8 (761)	86.0 (489)	61.3 (489)	-	71.4 (4,879)														
ไม่รู้จัก	41.4 (75)	51.2 (145)	-	53.5 (169)	-	24.1 (55)	26.1 (295)	25.9 (314)	23.8 (197)	28.2 (275)	14.0 (124)	38.7 (309)	-	28.6 (1,958)														
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (181)</b>	<b>100.0 (283)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (228)</b>	<b>100.0 (1,130)</b>	<b>100.0 (1,214)</b>	<b>100.0 (827)</b>	<b>100.0 (975)</b>	<b>100.0 (885)</b>	<b>100.0 (798)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (6,837)</b>														

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



**ตารางที่ 62** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด (เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัด  
ที่เปิดบริการสมาร์ตการ์ดและรู้จักสมาร์ตการ์ด จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด (smart card) (*)	เชิงใหม่	เพิ่มโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
เคย	14.2 (15)	1.5 (2)	-	2.7 (4)	19.7 (34)	13.5 (113)	19.6 (176)	9.9 (62)	10.1 (71)	6.3 (48)	4.3 (21)	-	11.2 (546)
ไม่เคย	85.8 (91)	98.5 (135)	-	97.3 (143)	80.3 (139)	86.5 (722)	80.4 (720)	90.1 (567)	89.9 (629)	93.7 (712)	95.7 (467)	-	88.8 (4,325)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (106)</b>	<b>100.0 (137)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (147)</b>	<b>100.0 (173)</b>	<b>100.0 (835)</b>	<b>100.0 (896)</b>	<b>100.0 (700)</b>	<b>100.0 (700)</b>	<b>100.0 (760)</b>	<b>100.0 (488)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (4,871)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 63** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด  
(เฉพาะผู้ที่อาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดบริการสมาร์ตการ์ดและเคยใช้บริการผ่านสมาร์ตการ์ด จำแนกตาม  
สำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ความสะดวกในการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผ่านสมาร์ตการ์ด (smart card) (*)	เชิงใหม่	เพิ่มโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
สะดวก	100.0 (15)	100.0 (2)	-	100.0 (4)	28.1 (9)	100.0 (112)	98.9 (173)	100.0 (61)	97.1 (68)	77.1 (37)	100.0 (18)	-	92.9 (499)
ไม่สะดวก	-	-	-	-	71.9 (23)	-	1.1 (2)	-	2.9 (2)	22.9 (11)	-	-	7.1 (38)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (15)</b>	<b>100.0 (2)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (4)</b>	<b>100.0 (32)</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>100.0 (175)</b>	<b>100.0 (61)</b>	<b>100.0 (70)</b>	<b>100.0 (48)</b>	<b>100.0 (18)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (537)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

### ตอนที่ 7 การให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ตารางที่ 64 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากที่พักไปยังหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1 (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง	เชิง ใหม่	ฟื้นฟู โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
ไม่เกิน 5 นาที	59.2 (722)	54.1 (394)	63.8 (420)	45.8 (392)	54.1 (558)	36.2 (370)	35.1 (394)	44.8 (548)	42.6 (604)	56.3 (554)	46.2 (442)	30.0 (321)	8.0 (80)	43.7 (5,799)
6 - 10 นาที	26.1 (318)	24.4 (178)	23.1 (152)	30.3 (259)	32.3 (333)	31.5 (322)	35.4 (398)	26.1 (320)	32.2 (456)	27.2 (268)	29.8 (285)	38.8 (415)	17.9 (179)	29.2 (3,883)
11 - 15 นาที	6.1 (74)	8.5 (62)	4.4 (29)	8.1 (69)	8.4 (87)	10.8 (110)	13.7 (154)	11.3 (139)	8.6 (122)	3.8 (37)	9.4 (90)	18.0 (192)	12.8 (128)	9.7 (1,293)
16 - 20 นาที	4.3 (52)	6.3 (46)	4.9 (32)	8.5 (73)	3.1 (32)	7.8 (80)	8.7 (98)	7.8 (96)	8.8 (125)	5.0 (49)	7.7 (74)	6.8 (73)	18.4 (184)	7.6 (1,014)
มากกว่า 20 นาที	4.3 (53)	6.7 (49)	3.8 (25)	7.3 (62)	2.1 (22)	13.7 (140)	7.1 (80)	10.0 (122)	7.8 (110)	7.7 (76)	6.9 (66)	6.4 (68)	42.9 (431)	9.8 (1,304)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,219)</b>	<b>100.0 (729)</b>	<b>100.0 (658)</b>	<b>100.0 (855)</b>	<b>100.0 (1,032)</b>	<b>100.0 (1,022)</b>	<b>100.0 (1,124)</b>	<b>100.0 (1,225)</b>	<b>100.0 (1,417)</b>	<b>100.0 (984)</b>	<b>100.0 (957)</b>	<b>100.0 (1,069)</b>	<b>100.0 (1,002)</b>	<b>100.0 (13,293)</b>

ค่าเฉลี่ย (mean) (*)	8.39	9.64	7.92	10.36	8.24	12.39	11.16	10.94	10.52	9.13	10.22	11.27	24.38	11.18
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	7.158	8.790	6.666	8.043	5.667	9.586	7.232	8.497	7.977	7.899	7.882	7.332	17.385	9.726
มัธยฐาน (median)	5	5	5	5	5	10	10	10	10	10	5	10	20	10
ฐานนิยม (mode)	5	5	5	5	5	10	10	5	10	5	5	10	30	5

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 65 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความตั้งใจที่จะไปใช้บริการที่หน่วยบริการ ตามที่จะระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ความตั้งใจที่จะไปใช้บริการ	เชิง ใหม่	ฟื้นฟู โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
<b>หน่วยบริการลำดับที่ 1 (*)</b>														
ตั้งใจจะไปใช้บริการ	93.9 (1,165)	92.8 (687)	95.7 (625)	88.4 (770)	89.0 (943)	88.8 (927)	97.1 (1,095)	89.0 (1,101)	93.1 (1,330)	97.0 (964)	84.0 (816)	95.1 (1,030)	91.4 (926)	91.8 (12,379)
ไม่ไป	6.1 (76)	7.2 (53)	6.3 (42)	11.6 (101)	11.0 (117)	11.2 (117)	2.9 (33)	11.0 (136)	6.9 (99)	3.0 (30)	16.0 (156)	4.9 (53)	8.6 (87)	8.2 (1,100)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,241)</b>	<b>100.0 (740)</b>	<b>100.0 (667)</b>	<b>100.0 (871)</b>	<b>100.0 (1,060)</b>	<b>100.0 (1,044)</b>	<b>100.0 (1,128)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,429)</b>	<b>100.0 (994)</b>	<b>100.0 (972)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,479)</b>
<b>หน่วยบริการลำดับที่ 2 (*)</b>														
ตั้งใจจะไปใช้บริการ	97.4 (1,207)	97.6 (721)	95.4 (636)	96.1 (836)	96.6 (1,022)	91.6 (955)	98.8 (1,114)	97.8 (1,210)	98.0 (1,401)	97.5 (969)	95.8 (930)	95.9 (1,039)	94.1 (953)	96.5 (12,993)
ไม่ไป	2.6 (32)	2.4 (18)	4.6 (31)	3.9 (34)	3.4 (36)	8.4 (88)	1.2 (14)	2.2 (27)	2.0 (28)	2.5 (25)	4.2 (41)	4.1 (44)	5.9 (60)	3.5 (478)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,239)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (667)</b>	<b>100.0 (870)</b>	<b>100.0 (1,058)</b>	<b>100.0 (1,043)</b>	<b>100.0 (1,128)</b>	<b>100.0 (1,237)</b>	<b>100.0 (1,429)</b>	<b>100.0 (994)</b>	<b>100.0 (971)</b>	<b>100.0 (1,083)</b>	<b>100.0 (1,013)</b>	<b>100.0 (13,471)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 66 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเกิดอาการเจ็บป่วย ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การเกิดอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (*)	เรียงใหม่	พินิจใหม่	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
มี	47.2 (586)	43.8 (324)	55.9 (373)	43.2 (376)	47.0 (498)	36.4 (413)	41.2 (511)	36.3 (520)	34.8 (347)	37.1 (362)	53.9 (584)	36.2 (367)	42.5 (5,737)
ไม่มี	52.8 (656)	56.2 (416)	44.1 (294)	56.8 (495)	53.0 (562)	63.6 (721)	58.8 (728)	63.7 (912)	65.2 (650)	62.9 (614)	46.1 (499)	63.8 (646)	57.5 (7,761)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,242)	100.0 (740)	100.0 (667)	100.0 (871)	100.0 (1,060)	100.0 (1,134)	100.0 (1,239)	100.0 (1,432)	100.0 (997)	100.0 (976)	100.0 (1,083)	100.0 (1,013)	100.0 (13,498)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ยังมีค่าผิดปกติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 67 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุวิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย (เฉพาะผู้ที่เคยมีอาการเจ็บป่วยในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

วิธีที่ใช้ในการรักษาอาการเจ็บป่วย	เรียงใหม่	พินิจใหม่	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
3. ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก (*)	1.0 (6)	2.9 (9)	0.6 (2)	8.4 (31)	7.4 (35)	2.7 (11)	6.6 (33)	5.2 (27)	6.4 (22)	1.1 (4)	3.6 (21)	11.0 (40)	4.4 (247)
6. ไม่ได้รักษา ถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้ (*)	-	-	-	-	0.2 (1)	0.2 (1)	0.4 (2)	-	-	-	-	0.3 (1)	0.2 (10)
2. ซื้อมากินเอง (*)	8.6 (50)	19.6 (61)	7.8 (27)	21.8 (81)	24.8 (117)	10.8 (44)	16.6 (83)	16.2 (84)	14.5 (50)	7.1 (25)	40.4 (234)	35.6 (130)	18.1 (1,020)
3. รักษาแผนไทยการแพทย์ทางเลือก/แพทย์พื้นบ้าน	0.3 (2)	-	-	0.5 (2)	0.6 (3)	-	0.4 (2)	-	-	0.3 (1)	0.3 (2)	0.5 (2)	0.2 (14)
1. ไปหน่วยบริการที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือได้รับการส่งต่อ (*)	87.7 (512)	84.6 (263)	90.8 (316)	74.1 (275)	71.8 (339)	86.1 (362)	78 (390)	79.2 (412)	81.2 (281)	86.3 (302)	69.3 (401)	59.5 (217)	79.5 (4,484)
4. ไปสถานพยาบาลอื่น นอกเหนือจากที่ระบุไปไม่มีหลักการประกันสุขภาพถ้วนหน้าและไม่ได้การส่งต่อ (*)	11.1 (65)	3.9 (12)	3.2 (11)	10.5 (39)	10.4 (49)	6.8 (28)	10.2 (51)	10.8 (56)	11 (38)	9.4 (33)	3.1 (18)	8.8 (32)	8.3 (470)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ยังมีค่าผิดปกติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 68** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการในหน่วยบริการที่ระบุในบัตรฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ภายใต้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาล (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สุราษฎร์ธานี	จันทบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ใช้ทุกครั้ง	98.0 (500)	98.8 (259)	95.6 (302)	98.6 (270)	99.8 (423)	97.3 (329)	99.4 (349)	98.7 (384)	97.3 (400)	91.4 (256)	98.7 (298)	97.5 (389)	96.3 (208)	97.6 (4,367)
ใช้บางครั้ง	1.0 (5)	0.8 (2)	4.4 (14)	0.7 (2)	0.2 (1)	2.4 (8)	0.3 (1)	0.3 (1)	2.2 (9)	7.5 (21)	1.0 (3)	2.5 (10)	1.4 (3)	1.8 (79)
ไม่เคยใช้เลย	1.0 (5)	0.4 (1)	-	0.7 (2)	-	0.3 (1)	0.3 (1)	1.3 (5)	0.5 (2)	1.1 (3)	0.3 (1)	-	2.3 (5)	0.6 (26)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (510)</b>	<b>100.0 (262)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (274)</b>	<b>100.0 (424)</b>	<b>100.0 (338)</b>	<b>100.0 (351)</b>	<b>100.0 (389)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (280)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (216)</b>	<b>100.0 (4,472)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 69** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษาพยาบาล (เฉพาะผู้ที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าบ้างครั้ง หรือไม่เคยใช้เลย จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่ไม่ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการรักษาพยาบาล	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สุราษฎร์ธานี	จันทบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. เก่งกว่าจะได้รับการศึกษา / ใฝ่เรียนไม่ตี (*)	28.6 (2)	50 (1)	71.4 (10)	33.3 (1)	-	28.6 (2)	100 (1)	-	44.4 (4)	33.3 (7)	25 (1)	80 (8)	28.6 (2)	42.9 (39)
2. เก่งกว่าจะได้รับบริการไม่ได้	14.3 (1)	50 (1)	7.1 (1)	-	-	42.9 (3)	-	-	33.3 (3)	19 (4)	-	60 (6)	14.3 (1)	22 (20)
3. ไม่รู้จะใช้สิทธิได้ / ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ	-	-	-	-	-	14.3 (1)	-	-	11.1 (1)	-	-	-	14.3 (1)	3.3 (3)
4. ไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่	14.3 (1)	50 (1)	42.9 (6)	-	-	57.1 (4)	-	-	11.1 (1)	9.5 (2)	-	20 (2)	28.6 (2)	20.9 (19)
5. มีปัญหาเรื่องเอกสาร / หลักฐาน	14.3 (1)	-	-	-	-	-	-	20 (1)	-	-	-	-	-	2.2 (2)
6. โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10 (1)	14.3 (1)	2.2 (2)
7. รอคิวนาน (*)	42.9 (3)	50 (1)	92.9 (13)	33.3 (1)	100 (1)	42.9 (3)	-	-	-	42.9 (9)	50 (2)	50 (5)	14.3 (1)	42.9 (39)
8. ใช้สิทธิอื่นเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่น ประกันชีวิต/ ประกันสุขภาพเอกชน	28.6 (2)	50 (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10 (1)	-	4.4 (4)
9. สิทธิที่รักษาไม่ครอบคลุมโรคที่เจ็บป่วย	-	-	-	-	-	14.3 (1)	-	-	-	4.8 (1)	-	-	14.3 (1)	3.3 (3)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 70** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

หน่วยบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ภาพรวมหน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 1	65.0 (328)	47.1 (122)	56.3 (178)	46.8 (127)	50.7 (214)	76.2 (257)	38.3 (134)	43.0 (165)	46.9 (187)	59.3 (151)	36.6 (109)	68.4 (273)	60.4 (127)	53.8 (2,372)
หน่วยบริการประจำครอบครัวลำดับที่ 2	28.1 (142)	51.4 (133)	43.4 (137)	49.1 (133)	45.7 (193)	21.7 (73)	60.3 (211)	56.0 (215)	50.1 (200)	37.6 (96)	61.1 (182)	31.6 (126)	32.9 (69)	43.4 (1,910)
หน่วยบริการส่งต่อ	6.9 (35)	1.5 (4)	0.3 (1)	4.1 (11)	3.6 (15)	2.1 (7)	1.4 (5)	1.0 (4)	3.0 (12)	3.1 (8)	2.3 (7)	-	6.7 (14)	2.8 (123)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (271)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (337)</b>	<b>100.0 (350)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,405)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 71** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุหน่วยบริการรักษาพยาบาลที่ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทบริการที่ใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุด	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก (*)	89.4 (445)	89.4 (227)	95.8 (299)	75.2 (203)	87.4 (366)	92.8 (310)	97.4 (336)	84.6 (323)	90.4 (356)	94.1 (241)	78.4 (225)	93.9 (370)	74.3 (153)	88.6 (3,854)
2. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน (*)	10.6 (53)	10.2 (26)	3.5 (11)	26.7 (72)	12.6 (53)	9.9 (33)	4.6 (16)	14.7 (56)	9.1 (36)	7.0 (18)	21.3 (61)	6.6 (26)	26.7 (55)	11.9 (516)
3. บริการห้องฉุกเฉิน (*)	0.8 (4)	2.4 (6)	0.6 (2)	0.4 (1)	-	1.5 (5)	0.3 (1)	0.5 (2)	0.3 (1)	-	0.3 (1)	-	5.8 (12)	0.8 (35)
4. บริการส่งเสริมสุขภาพ (*) (ตรวจครรภ์ สุขภาพเด็ก ฉีดวัคซีน ตรวจหลังคลอด วางแผนครอบครัว ตรวจคัดกรองโรค ให้ความรู้ด้านสุขภาพ)	-	-	1.0 (3)	0.7 (2)	-	0.9 (3)	-	1.0 (4)	0.3 (1)	-	-	0.3 (1)	1.5 (3)	0.4 (17)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 72 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุโรคหรืออาการป่วยที่ไปใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

โรคหรืออาการป่วยที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (*)	หญิงใหม่	ทั้งหมด	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. โรคความดันโลหิตสูง/คอเลสเตอรอล/ไขมันในเส้นเลือด	15.2 (75)	17.1 (43)	23.5 (74)	15.4 (41)	24.1 (101)	18.5 (61)	8.0 (28)	8.4 (32)	13.0 (52)	9.4 (24)	18.5 (54)	15.2 (60)	14.9 (30)	15.5 (675)
2. ความเครียด/ไมเกรน	2.8 (14)	2.4 (6)	1.6 (5)	1.9 (5)	3.8 (16)	1.2 (4)	2.3 (8)	4.5 (17)	4.3 (17)	2.0 (5)	1.0 (3)	1.5 (6)	2.0 (4)	2.5 (110)
3. ระบบทางเดินหายใจ/ภูมิแพ้/ไซนัส	4.1 (20)	2.0 (5)	5.1 (16)	1.1 (3)	3.3 (14)	5.2 (17)	4.3 (15)	3.7 (14)	5.8 (23)	4.3 (11)	5.5 (16)	3.0 (12)	2.5 (5)	3.9 (171)
4. ระบบทางเดินอาหาร/ภาวะลำไส้	8.1 (40)	7.6 (19)	7.6 (24)	8.2 (22)	5.0 (21)	6.7 (22)	10.9 (38)	10.1 (39)	6.3 (25)	12.2 (31)	5.5 (16)	4.6 (18)	7.0 (14)	7.6 (329)
5. กระดูก /เท้า	7.9 (39)	4.0 (10)	1.3 (4)	3.7 (10)	4.3 (18)	2.4 (8)	5.2 (18)	2.6 (10)	4.5 (18)	3.9 (10)	3.1 (9)	2.5 (10)	6.0 (12)	4.0 (176)
6. ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ	10.0 (48)	8.8 (22)	9.5 (30)	5.2 (14)	6.2 (26)	4.5 (15)	10.6 (37)	7.1 (27)	10.8 (43)	11.0 (28)	3.8 (11)	2.0 (8)	6.0 (12)	7.4 (322)

ตารางที่ 72 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุโรคหรืออาการป่วยที่ไปใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิฯ ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ))

โรคหรืออาการป่วยที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลครั้งล่าสุด (*)	หญิงใหม่	ทั้งหมด	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
7. โรคเบาหวาน	8.1 (40)	9.2 (23)	9.2 (29)	12.7 (34)	11.0 (46)	13.9 (46)	18.6 (65)	5.8 (22)	10.8 (43)	7.5 (19)	10.3 (30)	13.2 (52)	9.5 (19)	10.8 (468)
8. โรคหัวใจ เบื่อไข้ ตัวย้อน	15.7 (77)	20.2 (51)	18.4 (58)	24.1 (64)	13.8 (58)	17.6 (58)	14.0 (49)	25.1 (96)	23.5 (95)	31.3 (80)	23.5 (69)	12.7 (50)	11.3 (23)	19.1 (828)
9. อุบัติเหตุ บาดแผล พกซ้ำ	3.5 (17)	5.6 (14)	3.2 (10)	3.7 (10)	4.5 (19)	3.3 (11)	3.2 (11)	4.2 (16)	1.5 (6)	3.5 (9)	4.5 (13)	0.8 (3)	3.5 (7)	3.4 (146)
10. ซิคุนยา	0.2 (1)	-	-	-	-	-	-	-	-	0.4 (1)	1.7 (5)	34.4 (136)	0.5 (1)	3.3 (144)
11. อื่นๆ	24.4 (120)	23.1 (58)	20.6 (65)	24.0 (64)	24.0 (101)	26.7 (88)	22.9 (80)	28.5 (109)	19.5 (78)	14.5 (37)	22.6 (66)	10.1 (40)	36.8 (74)	22.5 (980)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (492)</b>	<b>100.0 (251)</b>	<b>100.0 (315)</b>	<b>100.0 (267)</b>	<b>100.0 (420)</b>	<b>100.0 (330)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (382)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (292)</b>	<b>100.0 (395)</b>	<b>100.0 (201)</b>	<b>100.0 (4,349)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีขนาดตัวอย่างที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่

ประเด็นการบริการ	เปรียบเทียบใหม่		นศรสร	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
	พหุโลก	สร												
<b>1. ความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงสถานพยาบาล (*)</b>														
พอใจ	65.7 (332)	80.6 (209)	60.8 (192)	62.5 (170)	68.8 (291)	56.0 (188)	69.1 (241)	78.6 (302)	75.3 (301)	85.1 (217)	47.3 (141)	45.4 (181)	52.8 (111)	65.3 (2,876)
ค่อนข้างพอใจ	27.7 (140)	9.7 (25)	21.5 (68)	29.8 (81)	27.2 (115)	36.0 (121)	21.5 (75)	15.4 (59)	16.8 (67)	9.8 (25)	42.3 (126)	41.6 (166)	35.7 (75)	25.9 (1,143)
ไม่ค่อยพอใจ	5.0 (25)	6.6 (17)	11.4 (36)	5.9 (16)	3.8 (10)	5.6 (19)	8.0 (28)	4.7 (18)	5.8 (23)	3.9 (10)	7.7 (23)	10.5 (42)	8.6 (18)	6.6 (291)
ไม่พอใจ	1.4 (7)	2.7 (7)	6.3 (20)	1.8 (5)	0.2 (1)	2.1 (7)	1.4 (5)	1.3 (5)	1.8 (7)	1.2 (3)	2.7 (8)	2.5 (10)	2.9 (6)	2.1 (91)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	0.4 (1)	-	-	-	0.3 (1)	-	-	0.3 (1)	-	-	-	-	0.1 (4)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,405)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขที่มีขนาดใหญ่มากที่สุดที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	เปรียบเทียบใหม่		นศรสร	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
	พหุโลก	สร												
<b>2. มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติผู้ป่วยญาติ (*)</b>														
พอใจ	69.1 (349)	82.6 (214)	63.5 (200)	64.3 (175)	68.5 (289)	53.2 (179)	73.1 (255)	80.7 (310)	79.7 (319)	87.1 (222)	49.0 (146)	49.3 (197)	48.5 (102)	67.1 (2,957)
ค่อนข้างพอใจ	26.9 (136)	11.6 (30)	28.9 (91)	30.1 (82)	27.0 (114)	38.1 (128)	22.6 (79)	15.6 (60)	15.5 (62)	9.7 (25)	44.3 (132)	44.1 (176)	38.6 (81)	27.2 (1,196)
ไม่ค่อยพอใจ	3.0 (15)	4.2 (11)	6.3 (20)	3.7 (10)	4.3 (18)	6.0 (20)	3.7 (13)	2.9 (11)	3.3 (13)	2.4 (6)	4.4 (13)	4.4 (23)	8.6 (18)	4.3 (191)
ไม่พอใจ	1.0 (5)	1.2 (3)	1.3 (4)	1.5 (4)	0.2 (1)	1.8 (6)	-	0.8 (3)	1.0 (4)	0.8 (2)	2.3 (7)	0.8 (3)	4.3 (9)	1.2 (51)
ไม่มีความเห็น	-	0.4 (1)	-	0.4 (1)	-	0.9 (3)	0.6 (2)	-	0.5 (2)	-	-	-	-	0.2 (9)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (315)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,404)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขที่มีขนาดใหญ่มากที่สุดที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	เพียงใหม่		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่มีความเห็น		รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
3. ความใส่ใจของผู้ให้บริการรับฟังสิ่งที่อยากบอกเกี่ยวกับความเจ็บป่วย (*)	70.0	85.2	60.7	69.1	68.6	53.9	73.9	80.4	85.9	51.6	68.2
พอใจ	(353)	(220)	(192)	(188)	(290)	(181)	(258)	(306)	(219)	(154)	(3,007)
ค่อนข้างพอใจ	26.0	10.9	30.1	24.3	26.0	36.9	22.1	16.9	11.8	9.0	25.4
ไม่ค่อยพอใจ	(131)	(28)	(95)	(66)	(110)	(124)	(77)	(65)	(47)	(23)	(1,118)
ไม่พอใจ	2.8	3.5	7.9	5.5	5.2	6.8	3.4	2.9	6.3	3.5	5.1
	(14)	(9)	(25)	(15)	(22)	(23)	(12)	(11)	(25)	(9)	(28)
ไม่มีความเห็น	1.2	-	1.3	1.1	0.2	2.1	0.3	0.5	1.0	1.6	2.7
	(6)	-	(4)	(3)	(1)	(7)	(1)	(2)	(4)	(8)	(10)
	-	0.4	-	-	-	0.3	0.3	-	0.5	-	-
	(1)	(1)	-	-	-	(1)	(1)	-	(2)	-	(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>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
	(504)	(258)	(316)	(272)	(423)	(336)	(349)	(384)	(400)	(255)	(2,98)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตร หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	เพียงใหม่		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ		ไม่มีความเห็น		รวม		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
4. การอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา (*)	69.7	83.0	59.8	68.3	69.1	54.0	77.6	83.4	81.1	91.7	69.0
พอใจ	(352)	(215)	(189)	(186)	(292)	(181)	(271)	(320)	(324)	(234)	(3,040)
ค่อนข้างพอใจ	26.3	11.2	31.3	24.3	25.3	37.6	17.2	13.5	11.0	5.1	24.5
ไม่ค่อยพอใจ	(133)	(29)	(99)	(66)	(107)	(126)	(60)	(52)	(44)	(13)	(82)
ไม่พอใจ	3.0	4.6	7.3	5.9	5.4	7.2	4.3	2.6	6.3	2.0	6.2
	(15)	(12)	(23)	(16)	(23)	(24)	(15)	(10)	(25)	(5)	(26)
ไม่มีความเห็น	1.0	1.2	1.6	1.5	0.2	0.9	0.6	0.5	1.3	1.2	1.3
	(5)	(3)	(5)	(4)	(1)	(3)	(2)	(2)	(5)	(3)	(4)
	-	-	-	-	-	0.3	0.3	-	0.3	-	-
	(1)	(1)	-	-	-	(1)	(1)	-	(1)	-	(3)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
	(505)	(259)	(316)	(272)	(423)	(335)	(349)	(384)	(399)	(255)	(2,98)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 73 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
5. สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก (*)													
พอใจ	67.1 (339)	83.0 (215)	63.1 (198)	66.3 (179)	69.0 (291)	52.3 (176)	74.9 (259)	82.7 (316)	82.1 (326)	90.9 (231)	54.4 (216)	55.3 (116)	68.8 (3,020)
ค่อนข้างพอใจ	28.7 (145)	11.6 (30)	28.3 (89)	29.6 (80)	27.4 (116)	40.5 (136)	18.2 (63)	12.6 (48)	13.5 (54)	5.9 (15)	39.3 (156)	33.3 (70)	25.6 (1,126)
ไม่ค่อยพอใจ	3.4 (17)	4.6 (12)	7.6 (24)	1.9 (5)	3.6 (15)	4.8 (16)	6.9 (24)	3.4 (13)	3.8 (15)	2.4 (6)	4.4 (23)	8.1 (17)	4.6 (200)
ไม่พอใจ	0.8 (4)	-	1.0 (3)	2.2 (6)	-	1.2 (4)	-	1.0 (4)	0.3 (1)	0.8 (2)	0.5 (2)	3.3 (7)	0.8 (36)
ไม่มีความเห็น	-	0.8 (2)	-	-	-	1.2 (4)	-	0.3 (1)	0.3 (1)	-	-	-	0.2 (8)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (314)</b>	<b>100.0 (270)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (382)</b>	<b>100.0 (397)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (397)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,390)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 73 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
6. คุณภาพการบริการของแพทย์ (*)													
พอใจ	70.4 (355)	86.1 (223)	57.9 (183)	73.3 (198)	70.4 (297)	64.1 (215)	77.3 (270)	86.7 (333)	79.4 (318)	85.2 (217)	64.3 (256)	58.6 (123)	71.8 (3,161)
ค่อนข้างพอใจ	25.2 (127)	10.1 (26)	29.7 (94)	22.2 (60)	24.2 (102)	29.0 (97)	17.5 (61)	9.6 (37)	14.3 (57)	9.0 (23)	31.9 (127)	31.4 (66)	22.5 (988)
ไม่ค่อยพอใจ	3.4 (17)	1.9 (5)	10.8 (34)	2.6 (7)	4.5 (19)	5.1 (17)	4.6 (16)	2.9 (11)	4.3 (17)	2.7 (7)	3.7 (15)	6.7 (14)	4.3 (190)
ไม่พอใจ	0.8 (4)	0.4 (1)	1.6 (5)	1.5 (4)	-	1.2 (4)	0.3 (1)	0.5 (2)	2.0 (8)	2.7 (7)	-	3.3 (7)	1.0 (45)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	1.5 (4)	-	0.4 (1)	0.9 (4)	0.6 (2)	0.3 (1)	0.3 (1)	-	0.4 (1)	-	-	0.4 (16)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (504)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (270)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,400)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการของพยาบาล (*)										ภาพรวม		
	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา
พอใจ	68.7 (345)	83.7 (217)	59.8 (189)	65.7 (178)	69.1 (292)	54.9 (184)	74.5 (260)	83.8 (322)	75.6 (302)	84.7 (216)	48.0 (143)	58.7 (234)	48.6 (102)
ค่อนข้างพอใจ	25.5 (128)	12.0 (31)	28.5 (90)	24.4 (66)	24.1 (102)	31.9 (107)	19.5 (68)	10.2 (39)	14.8 (59)	9.0 (23)	38.5 (115)	34.4 (137)	38.1 (90)
ไม่ค่อยพอใจ	3.6 (18)	3.1 (8)	9.8 (31)	5.5 (15)	5.7 (24)	9.0 (30)	5.4 (19)	4.2 (16)	6.8 (27)	3.5 (9)	8.4 (25)	5.3 (21)	9.0 (19)
ไม่พอใจ	1.0 (5)	-	1.9 (6)	3.3 (9)	0.2 (1)	2.4 (8)	0.6 (2)	1.0 (4)	1.8 (7)	2.4 (6)	4.4 (13)	1.3 (5)	3.8 (9)
ไม่มีความเห็น	1.2 (6)	1.2 (3)	-	1.1 (3)	0.9 (4)	1.8 (6)	-	0.8 (3)	1.0 (4)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.3 (1)	0.5 (1)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (502)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (271)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (210)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการของทันตแพทย์ (*)										ภาพรวม		
	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา
พอใจ	55.8 (272)	66.7 (173)	51.9 (164)	47.4 (129)	63.7 (263)	37.5 (122)	70.1 (241)	47.4 (179)	52.6 (210)	59.8 (147)	47.3 (139)	49.7 (196)	37.6 (79)
ค่อนข้างพอใจ	22.8 (111)	5.4 (14)	30.4 (96)	11.4 (31)	19.4 (80)	23.4 (76)	8.1 (28)	2.6 (10)	5.0 (20)	2.8 (7)	29.6 (87)	31.5 (124)	28.1 (59)
ไม่ค่อยพอใจ	2.7 (13)	0.8 (2)	5.1 (16)	3.7 (10)	3.1 (13)	4.0 (13)	2.6 (9)	1.6 (6)	2.0 (8)	1.6 (4)	1.6 (5)	4.1 (16)	6.2 (13)
ไม่พอใจ	0.8 (4)	0.8 (2)	0.9 (3)	0.9 (2)	7.4 (20)	-	8.0 (26)	0.3 (1)	0.8 (3)	0.4 (1)	1.0 (3)	-	2.4 (5)
ไม่มีความเห็น	17.9 (87)	26.3 (68)	11.7 (37)	30.1 (82)	13.8 (57)	27.1 (88)	18.9 (65)	48.4 (183)	39.6 (158)	35.4 (87)	20.4 (60)	14.7 (58)	25.7 (54)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (487)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (325)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (378)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (246)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (394)</b>	<b>100.0 (210)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการของเภสัชกร (*)										ภาพรวม		
	เรียงใหม่	พึงพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุโขทัย	สงขลา
พอใจ	690 (345)	89.6 (232)	65.1 (205)	66.1 (179)	67.9 (285)	50.8 (167)	85.4 (298)	79.0 (301)	79.3 (316)	77.9 (197)	54.2 (161)	52.0 (204)	48.2 (101)
ค่อนข้างพอใจ	22.6 (113)	4.6 (12)	30.8 (97)	23.2 (63)	19.3 (81)	33.1 (109)	12.3 (43)	7.9 (30)	10.6 (42)	4.7 (12)	31.3 (93)	30.4 (119)	35.2 (74)
ไม่ค่อยพอใจ	3.0 (15)	2.3 (6)	3.5 (11)	3.7 (10)	3.6 (15)	5.2 (17)	2.3 (8)	1.0 (4)	1.3 (5)	-	2.7 (8)	4.1 (16)	7.1 (15)
ไม่พอใจ	1.2 (6)	-	0.6 (2)	2.6 (7)	0.2 (1)	2.1 (7)	-	0.3 (1)	-	1.6 (4)	1.0 (3)	-	4.3 (9)
ไม่มีความเห็น	4.2 (21)	3.5 (9)	-	4.4 (12)	9.0 (38)	8.8 (29)	-	11.8 (45)	8.8 (35)	15.8 (40)	10.8 (32)	13.5 (53)	5.2 (11)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (500)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (315)</b>	<b>100.0 (271)</b>	<b>100.0 (420)</b>	<b>100.0 (329)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (381)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (253)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (392)</b>	<b>100.0 (210)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ (*)										ภาพรวม		
	เรียงใหม่	พึงพอใจ	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุโขทัย	สงขลา
พอใจ	64.2 (88)	84.2 (96)	33.4 (1)	54.4 (25)	80.0 (68)	32.5 (14)	88.5 (46)	35.6 (36)	70.4 (102)	75.8 (113)	48.0 (35)	51.4 (73)	75.0 (3)
ค่อนข้างพอใจ	28.5 (39)	7.9 (9)	-	39.1 (18)	14.0 (12)	51.2 (22)	5.8 (3)	3.0 (3)	6.2 (9)	6.7 (10)	37.0 (27)	32.4 (46)	25.0 (1)
ไม่ค่อยพอใจ	4.4 (6)	1.8 (2)	33.3 (1)	-	2.4 (2)	4.7 (2)	3.8 (2)	2.0 (2)	0.7 (1)	2.7 (4)	2.7 (2)	6.3 (9)	-
ไม่พอใจ	2.2 (3)	-	-	4.3 (2)	2.4 (2)	9.3 (4)	-	-	3.4 (5)	2.0 (3)	2.7 (2)	1.4 (2)	2.1 (23)
ไม่มีความเห็น	0.7 (1)	6.1 (7)	33.3 (1)	2.2 (1)	1.2 (1)	2.3 (1)	1.9 (1)	59.4 (60)	19.3 (28)	12.8 (19)	9.6 (7)	8.5 (12)	-
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (137)</b>	<b>100.0 (114)</b>	<b>100.0 (3)</b>	<b>100.0 (46)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (43)</b>	<b>100.0 (52)</b>	<b>100.0 (101)</b>	<b>100.0 (145)</b>	<b>100.0 (149)</b>	<b>100.0 (73)</b>	<b>100.0 (142)</b>	<b>100.0 (4)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการด้านยา (*)										ภาพรวม			
	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ
พอใจ	63.6 (321)	81.3 (209)	52.8 (167)	64.9 (174)	62.0 (261)	52.8 (177)	81.8 (284)	73.7 (282)	72.4 (289)	81.8 (207)	43.8 (130)	59.7 (237)	45.2 (95)	64.5 (2,833)
ค่อนข้างพอใจ	28.8 (145)	12.8 (63)	31.0 (98)	26.1 (70)	28.7 (121)	36.1 (121)	13.0 (45)	18.8 (72)	20.3 (81)	8.3 (21)	43.4 (129)	32.1 (127)	36.7 (77)	26.0 (1,140)
ไม่ค่อยพอใจ	5.8 (29)	4.7 (12)	12.7 (40)	6.0 (16)	7.4 (31)	7.2 (24)	5.2 (18)	4.7 (18)	4.3 (17)	6.3 (16)	9.8 (29)	7.1 (28)	9.5 (20)	6.8 (298)
ไม่พอใจ	1.2 (6)	0.4 (1)	3.2 (10)	3.0 (8)	0.5 (2)	3.3 (11)	- (-)	1.8 (7)	2.0 (8)	3.2 (8)	2.7 (8)	0.8 (3)	6.7 (14)	2.0 (86)
ไม่มีความเห็น	0.6 (3)	0.8 (2)	0.3 (1)	- (-)	1.4 (6)	0.6 (2)	- (-)	1.0 (4)	1.0 (4)	0.4 (1)	0.3 (1)	0.3 (1)	1.9 (4)	0.7 (29)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (504)</b>	<b>100.0 (257)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (268)</b>	<b>100.0 (421)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (347)</b>	<b>100.0 (383)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (253)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (396)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (4,386)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ประเด็นการบริการด้านการแพทย์ (*)										ภาพรวม			
	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ
พอใจ	56.9 (287)	75.1 (193)	55.5 (174)	63.4 (171)	58.3 (246)	54.8 (183)	73.5 (256)	75.7 (290)	66.9 (263)	81.9 (208)	41.8 (124)	59.4 (236)	42.3 (88)	62.0 (2,719)
ค่อนข้างพอใจ	36.1 (182)	14.0 (36)	34.5 (108)	28.5 (77)	29.1 (123)	36.5 (122)	14.1 (49)	19.8 (76)	13.5 (63)	7.9 (20)	42.8 (127)	35.0 (139)	35.1 (73)	27.1 (1,185)
ไม่ค่อยพอใจ	5.6 (28)	3.9 (10)	7.7 (24)	4.8 (13)	8.1 (34)	6.0 (20)	4.9 (17)	3.7 (14)	11.2 (44)	4.3 (11)	7.7 (23)	4.8 (19)	13.5 (28)	6.5 (285)
ไม่พอใจ	0.8 (4)	0.4 (1)	1.3 (4)	0.7 (2)	0.9 (4)	1.5 (5)	0.6 (2)	0.5 (2)	1.5 (6)	3.1 (8)	1.3 (4)	0.5 (2)	3.8 (8)	1.2 (52)
ไม่มีความเห็น	0.6 (3)	6.6 (17)	1.0 (3)	2.6 (7)	3.6 (15)	1.2 (4)	6.9 (24)	0.3 (1)	6.9 (27)	2.8 (7)	6.4 (19)	0.3 (1)	5.3 (11)	3.2 (139)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (504)</b>	<b>100.0 (257)</b>	<b>100.0 (313)</b>	<b>100.0 (270)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (348)</b>	<b>100.0 (383)</b>	<b>100.0 (393)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (397)</b>	<b>100.0 (208)</b>	<b>100.0 (4,380)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ระดับการให้บริการที่หน่วยบริการ (*)										ภาพรวม			
	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ
พอใจ	56.8 (287)	71.4 (185)	56.6 (178)	62.5 (170)	52.3 (220)	53.0 (177)	65.6 (229)	69.4 (265)	54.0 (216)	71.4 (182)	42.7 (127)	47.2 (188)	38.2 (80)	56.9 (2,504)
ค่อนข้างพอใจ	33.9 (171)	15.8 (41)	24.4 (77)	22.1 (60)	28.5 (120)	33.5 (112)	15.5 (54)	21.5 (82)	23.0 (92)	12.5 (32)	45.0 (134)	38.4 (153)	37.3 (78)	27.4 (1,206)
ไม่ค่อยพอใจ	7.3 (37)	10.4 (27)	12.7 (40)	8.8 (24)	17.6 (74)	8.7 (29)	17.5 (61)	6.0 (23)	7.7 (26)	10.2 (26)	9.7 (29)	8.8 (35)	13.9 (29)	11.5 (605)
ไม่พอใจ	1.8 (9)	1.2 (3)	6.3 (20)	6.6 (18)	1.4 (6)	3.9 (13)	1.4 (5)	3.1 (12)	5.3 (21)	5.9 (15)	2.3 (7)	5.3 (21)	7.7 (16)	3.8 (166)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	1.2 (3)	-	-	0.2 (1)	0.9 (3)	-	-	-	-	0.3 (1)	0.3 (1)	2.9 (6)	0.4 (16)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (315)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (421)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (382)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (209)</b>	<b>100.0 (4,397)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 73** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา) จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	ระดับการให้บริการที่หน่วยบริการ (*)										ภาพรวม			
	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี		สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ
พอใจ	64.3 (325)	68.8 (178)	58.0 (182)	68.0 (183)	58.3 (246)	55.8 (187)	79.4 (277)	77.3 (295)	64.9 (259)	75.7 (193)	43.2 (129)	48.5 (194)	51.9 (108)	62.7 (2,756)
ค่อนข้างพอใจ	29.7 (150)	16.2 (42)	27.1 (85)	24.5 (66)	32.6 (138)	36.4 (122)	18.6 (65)	16.5 (63)	27.3 (109)	16.9 (43)	47.7 (142)	44.4 (177)	32.7 (68)	28.9 (1,270)
ไม่ค่อยพอใจ	5.0 (25)	4.2 (11)	10.8 (34)	5.2 (14)	8.7 (37)	5.4 (18)	2.0 (7)	5.2 (20)	6.3 (25)	4.3 (11)	8.1 (24)	6.5 (26)	10.6 (22)	6.2 (274)
ไม่พอใจ	0.8 (4)	3.1 (8)	3.8 (12)	1.9 (5)	0.2 (1)	2.1 (7)	-	1.0 (4)	1.0 (4)	3.1 (8)	1.0 (3)	1.0 (1)	3.8 (8)	1.5 (65)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	7.7 (20)	0.3 (1)	0.4 (1)	0.2 (1)	0.3 (1)	-	-	0.5 (2)	-	-	0.3 (1)	1.0 (2)	0.7 (30)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (314)</b>	<b>100.0 (269)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (382)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (208)</b>	<b>100.0 (4,395)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 74** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าแยกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยประสบปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
เคย	3.6 (18)	1.5 (4)	0.3 (1)	5.9 (16)	0.7 (3)	6.3 (21)	1.7 (6)	0.8 (3)	3.8 (15)	1.6 (4)	2.0 (6)	1.3 (5)	2.6 (114)
ไม่เคย	96.4 (487)	98.5 (255)	99.7 (315)	94.1 (256)	99.3 (420)	93.8 (343)	98.3 (343)	99.2 (381)	96.2 (384)	98.4 (250)	98.0 (291)	98.7 (198)	97.4 (4,287)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (397)</b>	<b>100.0 (2,101)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างน้อยมีค่าความสถิติ 0.05

**ตารางที่ 75** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ค่าแยกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

การเคยร้องเรียนปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
เคย	2.4 (12)	0.4 (1)	0.3 (1)	0.7 (2)	0.2 (1)	0.3 (1)	0.3 (1)	1.0 (4)	0.4 (1)	-	0.3 (1)	2.4 (5)	0.8 (34)
ไม่เคย	97.6 (493)	99.6 (258)	99.7 (315)	99.3 (270)	99.8 (422)	99.7 (345)	99.7 (383)	99.0 (394)	99.6 (254)	100.0 (296)	99.7 (397)	97.6 (205)	99.2 (4,363)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (272)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (295)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (2,101)</b>	<b>100.0 (4,397)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างน้อยมีค่าความสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 76** คำร้องและข้อสงสัยที่ระบุความต้องการที่จะร้องเรียนหากมีปัญหามาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ความต้องการที่จะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการ (*)	เรื่อง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
คิดที่จะร้องเรียน	72.2 (364)	57.5 (149)	57.0 (180)	43.1 (115)	39.2 (166)	46.1 (155)	29.5 (103)	41.4 (159)	51.8 (206)	70.9 (178)	29.4 (87)	39.4 (157)	56.3 (117)	48.7 (2,136)
ไม่คิดที่จะร้องเรียน	27.8 (140)	42.5 (110)	43.0 (136)	56.9 (152)	60.8 (257)	53.9 (181)	70.5 (246)	58.6 (225)	48.2 (192)	29.1 (73)	70.6 (209)	60.6 (241)	43.7 (91)	51.3 (2,253)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (504)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (267)</b>	<b>100.0 (423)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (349)</b>	<b>100.0 (384)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (251)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (208)</b>	<b>100.0 (4,389)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 77** คำร้องและข้อสงสัยที่ระบุช่องทางที่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหามาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียนปัญหาในการรับบริการ จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางที่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการ โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เรื่อง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
1. อสม. (*)	36.1 (131)	18.9 (28)	57.5 (103)	33.3 (38)	12.0 (20)	28.6 (44)	34.7 (35)	38.0 (60)	41.5 (83)	48.8 (84)	16.1 (14)	68.4 (106)	3.5 (4)	35.5 (750)
2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (*)	32.5 (118)	40.5 (60)	14.5 (26)	35.1 (40)	45.2 (75)	46.1 (71)	5.0 (5)	19.0 (30)	26.5 (53)	46.5 (80)	37.9 (33)	10.3 (16)	20.2 (23)	29.8 (630)
3. สายด่วนสสข. โทร 1330 (*)	33.6 (122)	25.0 (37)	2.8 (5)	32.5 (37)	26.5 (44)	22.7 (35)	5.9 (6)	20.9 (33)	23.5 (47)	22.7 (39)	34.5 (30)	17.4 (27)	64.9 (74)	25.4 (536)
4. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล (*)	28.4 (103)	26.4 (39)	40.2 (72)	13.2 (15)	18.7 (31)	17.5 (27)	36.6 (37)	30.4 (48)	17.5 (22)	12.8 (22)	12.6 (11)	30.3 (47)	14.9 (17)	23.9 (504)
5. ผู้มาชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน (*)	10.5 (38)	18.2 (27)	24.6 (44)	23.7 (27)	8.4 (14)	23.4 (36)	62.4 (63)	24.7 (39)	37.5 (75)	42.4 (73)	11.5 (10)	29.7 (46)	5.3 (6)	23.6 (498)
6. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขต (*)	2.2 (8)	7.4 (11)	2.2 (4)	11.4 (13)	7.8 (13)	10.4 (16)	3.0 (3)	10.1 (16)	6.0 (12)	11.0 (19)	3.4 (3)	5.8 (9)	29.8 (34)	7.6 (161)
7. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน (*)	5.0 (18)	10.1 (15)	1.1 (2)	10.5 (12)	5.4 (9)	6.5 (10)	5.9 (6)	8.9 (14)	9.0 (18)	9.9 (17)	5.7 (6)	8.4 (13)	7.9 (9)	7.0 (148)
8. อื่นๆ เช่น หอ.โรงพยาบาล, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, สื่อมวลชน (*)	0.6 (2)	1.4 (2)	0.6 (1)	7.0 (8)	3.0 (5)	3.9 (6)	-	-	8.0 (16)	7.6 (13)	-	-	0.9 (1)	2.6 (54)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างน้อยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 78** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่คิดจะร้องเรียนปัญหาในการรับบริการและตอบได้มากกว่า 1 ข้อจำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

เหตุผลที่ไม่คิดจะร้องเรียน หากมีปัญหาในการรับบริการ โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. ยุงกัด/ไม่ยุงกัด/มีเรื่องยุ่งยาก หรือมีเหตุ	37.8 (34)	22.3 (19)	23.7 (5)	36.5 (23)	16.3 (30)	39.0 (7)	26.9 (7)	15.3 (7)	27.2 (18)	32.5 (14)	33.9 (42)	33.9 (21)	28.2 (10)	30.1 (253)
2. ไม่รู้จะร้องเรียนกับใคร/ที่ไหน	6.7 (6)	35.3 (30)	61.9 (13)	14.3 (9)	32.4 (46)	14.2 (11)	15.4 (4)	6.5 (3)	25.8 (17)	25.6 (11)	6.0 (5)	6.5 (4)	15.8 (6)	19.6 (165)
3. เห็นใจแพทย์ถ้าหากร้องเรียนไม่เรื่องเฉพาะบุคคล/หมอช่วยเต็มที่	24.4 (22)	4.7 (4)	-	7.9 (5)	14.8 (21)	6.5 (5)	-	8.7 (4)	10.6 (7)	-	4.7 (4)	1.6 (1)	-	8.7 (73)
4. เสียเวลา/เบียด	7.8 (7)	1.2 (1)	4.8 (1)	14.3 (9)	7.0 (10)	6.5 (5)	3.8 (1)	-	3.0 (2)	-	9.5 (8)	53.2 (33)	7.9 (3)	9.5 (80)
5. ไม่ค่อยได้ใช้บริการบ่อย	-	-	-	6.3 (4)	0.7 (1)	-	-	2.2 (1)	1.5 (1)	2.3 (1)	2.4 (2)	-	5.3 (2)	1.4 (12)
6. เป็นเรื่องเล็กน้อย/ไม่ร้องเรียนไปทำไม	4.4 (4)	28.2 (24)	4.8 (1)	11.1 (7)	16.2 (23)	6.5 (5)	46.2 (12)	13.0 (6)	7.6 (5)	7.0 (3)	8.3 (7)	1.6 (1)	13.2 (5)	12.2 (103)
7. ราคาแพง/สมราคาแล้ว/ค่าใช้จ่ายถูก	-	-	-	1.6 (1)	1.4 (2)	9.1 (7)	-	-	-	-	3.6 (3)	-	-	1.5 (13)
8. ร้องเรียนแล้วจึงเรียนไปก็ไม่ได้/ไม่มีประโยชน์	-	1.2 (1)	4.8 (1)	1.6 (1)	1.4 (2)	7.8 (6)	-	4.3 (2)	6.1 (4)	2.3 (1)	4.8 (4)	-	15.8 (6)	3.3 (28)
9. ยังไม่แน่ใจปัญหา/ต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อน/ไม่ยอมกรักร้องเรียน	11.1 (10)	-	-	3.2 (2)	5.6 (8)	2.6 (2)	7.7 (2)	41.3 (19)	9.1 (6)	16.3 (7)	9.5 (8)	1.6 (1)	5.3 (2)	7.9 (67)
10. ไม่กล้าที่จะร้องเรียน	7.8 (7)	7.1 (6)	-	3.2 (2)	4.2 (6)	7.8 (6)	-	8.7 (4)	9.1 (6)	14.0 (6)	1.2 (1)	1.6 (1)	10.5 (4)	5.8 (49)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (90)</b>	<b>100.0 (85)</b>	<b>100.0 (21)</b>	<b>100.0 (63)</b>	<b>100.0 (142)</b>	<b>100.0 (77)</b>	<b>100.0 (26)</b>	<b>100.0 (46)</b>	<b>100.0 (66)</b>	<b>100.0 (43)</b>	<b>100.0 (84)</b>	<b>100.0 (62)</b>	<b>100.0 (38)</b>	<b>100.0 (843)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 79** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การเสียค่าใช้จ่ายในการรับบริการ (*)	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
เสียค่าใช้จ่าย	5.3 (27)	1.9 (5)	1.3 (4)	5.9 (16)	2.1 (9)	3.6 (12)	1.7 (6)	1.0 (4)	2.3 (9)	1.6 (4)	2.4 (7)	4.0 (16)	9.9 (20)	3.2 (139)
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	94.7 (478)	98.1 (253)	98.7 (312)	94.1 (254)	97.9 (410)	96.4 (324)	98.3 (338)	99.0 (379)	97.7 (390)	98.4 (251)	97.6 (289)	96.0 (382)	90.1 (183)	96.8 (4,243)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (258)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (270)</b>	<b>100.0 (419)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (344)</b>	<b>100.0 (383)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (203)</b>	<b>100.0 (4,382)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



**ตารางที่ 80** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุมความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุดหากมีปัญหาเจ็บป่วยในครั้งต่อไป (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่)

ความตั้งใจที่จะไปรับการรักษาพยาบาลในหน่วยบริการที่ไปใช้สิทธิครั้งล่าสุด	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ตั้งใจจะไปใช้	98.8 (499)	98.4 (254)	99.4 (314)	97.8 (265)	99.8 (417)	97.6 (327)	99.4 (341)	98.0 (390)	99.2 (253)	99.0 (293)	99.0 (383)	97.5 (196)	98.8 (4,320)
ไม่ใช้	1.2 (6)	1.6 (4)	0.6 (2)	2.2 (6)	0.2 (1)	2.4 (8)	0.6 (2)	2.0 (3)	0.8 (2)	1.0 (3)	1.0 (4)	2.5 (5)	1.2 (54)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (505)</b>	<b>100.0 (258)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (271)</b>	<b>100.0 (418)</b>	<b>100.0 (335)</b>	<b>100.0 (343)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (397)</b>	<b>100.0 (201)</b>	<b>100.0 (14,374)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 81** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (จำนวนตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	เรียงใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	58.2 (719)	55.1 (407)	42.8 (285)	48.1 (416)	53.6 (567)	47.3 (490)	68.8 (775)	69.3 (986)	63.2 (628)	41.6 (404)	12.1 (130)	31.5 (313)	51.1 (6,859)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	29.8 (368)	36.9 (272)	35.4 (236)	36.9 (319)	33.6 (356)	39.4 (407)	23.4 (263)	24.6 (350)	29.5 (293)	41.2 (400)	45.5 (490)	39.2 (390)	33.7 (4,520)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	10.4 (128)	7.2 (53)	19.2 (128)	13.1 (113)	11.6 (123)	11.3 (117)	7.1 (80)	5.8 (83)	7.2 (71)	15.8 (154)	40.0 (430)	25.3 (252)	13.8 (1,846)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	0.5 (6)	0.3 (2)	2.3 (15)	0.9 (8)	0.9 (9)	0.8 (6)	0.5 (3)	0.2 (3)	0.1 (1)	0.8 (8)	1.9 (20)	2.3 (23)	0.8 (112)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	1.1 (13)	0.5 (4)	0.3 (2)	1.0 (9)	0.3 (3)	1.2 (2)	0.2 (4)	0.3 (1)	0.1 (1)	0.6 (6)	0.5 (5)	1.7 (17)	0.6 (78)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (1,234)</b>	<b>100.0 (738)</b>	<b>100.0 (666)</b>	<b>100.0 (865)</b>	<b>100.0 (1,034)</b>	<b>100.0 (1,126)</b>	<b>100.0 (1,236)</b>	<b>100.0 (1,423)</b>	<b>100.0 (993)</b>	<b>100.0 (972)</b>	<b>100.0 (1,075)</b>	<b>100.0 (995)</b>	<b>100.0 (13,415)</b>

คะแนนเฉลี่ย (mean) (\*)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.

มัธยฐาน (median)

ฐานนิยม (mode)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 82** ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของตัวอย่าง (เฉพาะผู้ที่เคยใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาจำนวนสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ระดับความพึงพอใจ	หญิง ใหม่	ทั้งหมด	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพา	ภาพ รวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	64.5 (321)	59.1 (153)	45.6 (144)	56.8 (154)	64.7 (273)	56.0 (188)	72.2 (250)	64.2 (246)	75.3 (305)	66.4 (182)	53.0 (159)	18.7 (74)	40.6 (84)	57.4 (2,533)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	29.1 (145)	33.2 (86)	36.7 (116)	33.9 (92)	28.2 (119)	37.1 (125)	21.7 (75)	28.5 (109)	21.5 (87)	25.9 (71)	38.7 (116)	46.1 (182)	41.1 (85)	31.9 (1,408)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	5.2 (26)	7.7 (20)	15.2 (48)	8.9 (24)	6.6 (28)	6.3 (21)	5.5 (19)	7.0 (27)	2.7 (11)	7.7 (21)	8.0 (24)	32.9 (130)	14.5 (30)	9.7 (429)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	0.2 (1)	-	2.2 (7)	-	0.5 (2)	0.3 (1)	-	0.3 (1)	0.5 (2)	-	0.3 (1)	2.0 (8)	1.4 (3)	0.6 (26)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	1.0 (5)	-	0.3 (1)	0.4 (1)	-	0.3 (1)	0.6 (2)	-	-	-	-	0.3 (1)	2.4 (5)	0.4 (16)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (498)</b>	<b>100.0 (259)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (271)</b>	<b>100.0 (422)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (346)</b>	<b>100.0 (383)</b>	<b>100.0 (405)</b>	<b>100.0 (274)</b>	<b>100.0 (300)</b>	<b>100.0 (395)</b>	<b>100.0 (207)</b>	<b>100.0 (4,412)</b>

คะแนนเฉลี่ย (mean) (*)	8.83	8.80	8.16	8.65	8.85	8.61	8.86	8.75	9.21	8.90	8.50	7.17	7.91	8.58
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	1.483	1.368	1.770	1.577	1.421	1.462	1.297	1.387	1.205	1.407	1.348	1.573	1.945	1.563
มัธยฐาน (median)	9	9	8	9	9	9	9	9	10	10	9	7	8	9
ฐานนิยม (mode)	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	8	10	10

**หมายเหตุ (\*)** ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

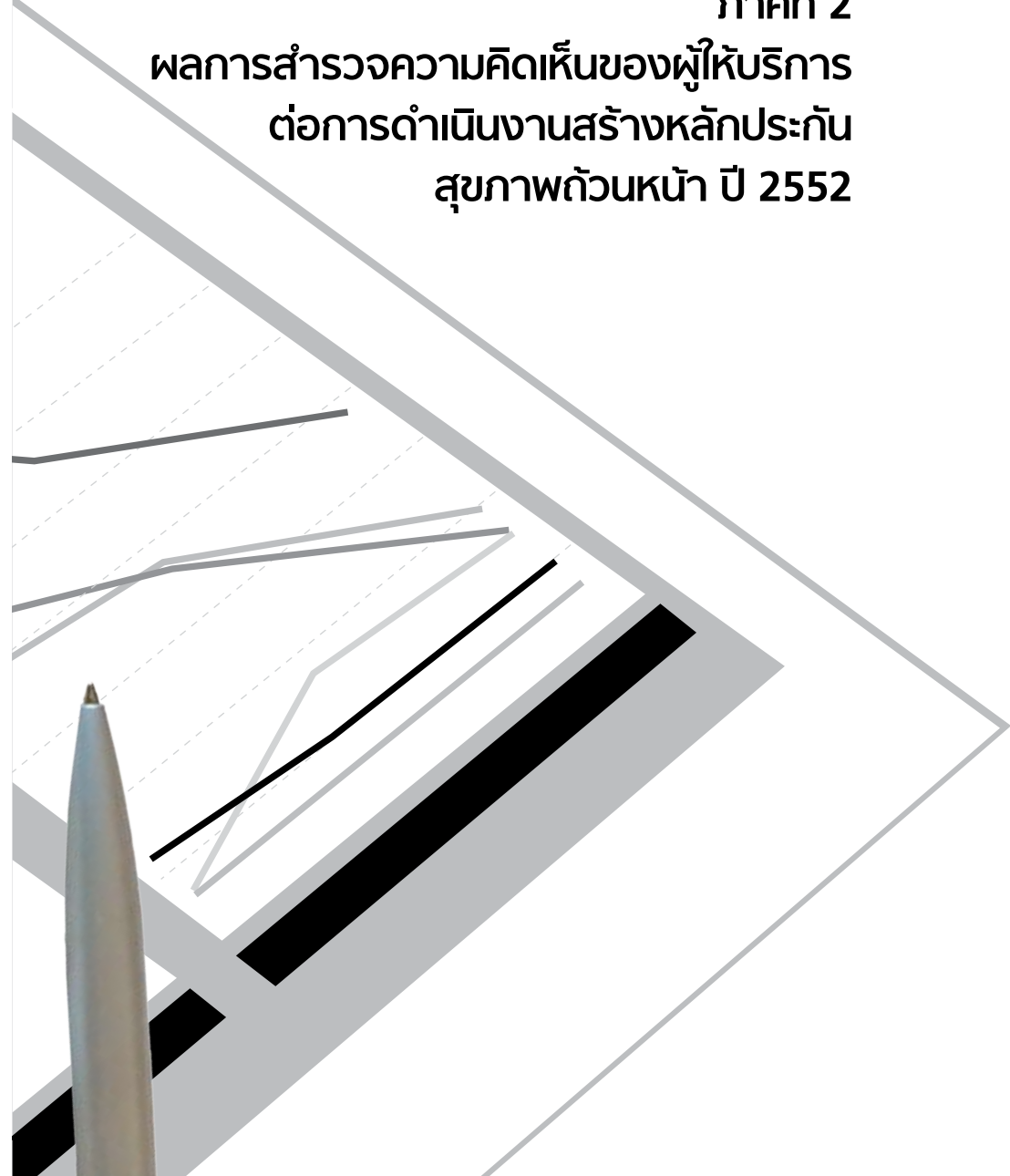
**ตารางที่ 83** คำร้องและตัวอย่างที่ระบุเหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจ-ไม่พึงพอใจ โดยต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 5 คะแนน จำนวนสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

เหตุผลที่ไม่ค่อยพอใจ-ไม่พึงพอใจ	หญิง ใหม่	ทั้งหมด	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพา	ภาพ รวม
1. ผู้ให้บริการไม่มีใจรักในการให้บริการ	55.6 (10)	40.0 (2)	82.4 (14)	50.0 (8)	33.3 (3)	70.6 (12)	60.0 (3)	66.7 (4)	50.0 (2)	-	50.0 (6)	66.7 (16)	50.0 (16)	57.8 (96)
2. การให้บริการ รวดเร็ว ژیรยา ใ้เวลา	16.7 (3)	40.0 (2)	58.8 (10)	31.3 (5)	33.3 (3)	41.2 (7)	-	33.3 (2)	25.0 (1)	-	25.0 (3)	33.3 (8)	40.6 (13)	34.3 (57)
3. คุณภาพการรักษาพยาบาล คุณภาพยา อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ไม่ดีพอไม่ได้มาตรฐานไม่เพียงพอ	11.1 (2)	20.0 (1)	17.6 (3)	25.0 (4)	22.2 (2)	29.4 (5)	-	16.7 (1)	25.0 (1)	100.0 (1)	25.0 (3)	8.3 (2)	12.5 (4)	17.5 (29)
4. สถานพยาบาลแออัดคับแคบ ไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วย	-	-	-	-	-	5.9 (1)	-	-	-	-	-	-	-	0.6 (1)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีจำนวนไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย	-	20.0 (1)	11.8 (2)	12.5 (2)	-	17.6 (3)	-	16.7 (1)	-	-	8.3 (1)	-	6.3 (2)	7.2 (12)
6. ผลการรักษาไม่เป็นที่ยอมรับ (รักษาแล้วไม่หาย)	11.1 (2)	-	17.6 (3)	25.0 (4)	-	-	-	-	-	-	8.3 (1)	4.2 (1)	9.4 (3)	8.4 (14)
7. สิทธิการรักษาพยาบาลไม่ครอบคลุมทุกโรค / เรียกเก็บเงินในการรักษาบางโรค	16.7 (3)	20.0 (1)	-	6.3 (1)	22.2 (2)	-	-	-	25.0 (1)	-	-	-	9.4 (3)	6.6 (11)
8. ไม่มีโอกาสให้ใช้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	5.6 (1)	-	-	12.5 (2)	11.1 (1)	-	-	-	-	-	8.3 (1)	-	-	3.0 (5)
9. ขาดความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	38.9 (7)	-	-	12.5 (2)	11.1 (1)	17.6 (3)	60.0 (3)	-	25.0 (1)	-	50.0 (6)	29.2 (7)	15.6 (5)	21.1 (35)
10. ขาดการประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษาการใช้บริการ	-	-	-	-	11.1 (1)	11.8 (2)	20.0 (1)	-	-	-	16.7 (2)	-	6.3 (2)	4.8 (8)

ตารางที่ 84 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อควรปรับปรุงของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (เฉพาะผู้ที่ระบุข้อควรปรับปรุง  
จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และค่าร้อยละได้มาจากการถ่วงน้ำหนักจากผู้ตอบ 3 อันดับแรก)

ข้อควรปรับปรุงของโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เจียม ใหม่	พิชญ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
1. ปรับปรุงการให้บริการรียอมยาทา การคืนรับของเจ้าหน้าที่	22.3	18.6	29.8	23.2	15.6	30.0	16.6	23.4	20.2	26.4	15.5	25.1	11.6	20.7
2. ปรับปรุงเรื่องการตรวจ รอยยา ซึ่งใช้เวลานาน	24.0	37.5	20.8	21.7	26.5	23.2	15.4	23.5	24.8	24.5	13.7	24.8	19.1	23.0
3. ปรับปรุงคุณภาพการรับยาบาล	25.8	20.1	26.3	22.4	30.0	22.8	8.0	17.5	10.0	18.2	20.7	24.5	18.2	20.1
คุณภาพยา อุปกรณ์เครื่องมือแพทย์														
4. ขยายสิทธิการรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมทุกโรค	4.5	0.2	0.7	4.7	3.2	6.1	11.5	5.3	11.0	5.3	1.6	0.0	9.0	5.4
5. เปิดโอกาสให้ให้บริการได้ทุกสถานพยาบาล	3.8	6.5	1.3	7.0	5.1	3.7	26.1	4.2	8.5	4.9	17.3	8.3	25.5	10.0
6. ความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล เมื่อเทียบกับผู้ใช้สิทธิอื่น	4.5	3.2	6.7	9.3	7.1	5.0	5.8	5.1	6.8	6.9	13.5	7.1	6.4	6.5
7. จัดหาแพทย์ พยาบาลให้พอเพียง	7.7	6.7	7.3	4.5	7.9	2.1	3.9	8.9	5.1	3.8	2.9	5.2	2.4	5.3
8. ให้สิทธิเฉพาะคนที่ยากจนจริง ๆ	1.0	0.3	0.0	0.8	1.7	0.8	1.2	2.7	1.1	0.6	2.6	0.0	2.4	1.3
9. ประชาสัมพันธ์จัดหาเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ ให้คำปรึกษา	3.7	4.9	2.2	4.6	0.8	3.0	1.6	4.2	6.3	3.9	9.4	2.4	2.4	3.7
10. ปรับปรุงสถานที่บริการให้เพียงพอ สามารถรองรับ จำนวนผู้มาใช้บริการ	2.7	2.0	4.9	1.8	2.1	3.3	9.9	5.2	6.2	5.5	2.8	2.6	3.0	4.0

## ภาคที่ 2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552



# บทคัดย่อ

การสำรวจ “ความคิดเห็นของผู้ให้บริการต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (พ.ศ.2552) : กรณีศึกษาตัวอย่างบุคลากรผู้ให้บริการในหน่วยบริการที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จาก 31 จังหวัดทั่วประเทศ” จากกลุ่มวิชาชีพ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และหัวหน้าสถานีนอนาถ/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข/ตัวแทนในทุกสังกัดและทุกพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ทั้ง 13 เขต รวม 31 จังหวัด ระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม-13 ตุลาคม 2552 จำนวนทั้งสิ้น 4,814 ตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

## 1. การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารที่เกี่ยวกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ผู้ให้บริการร้อยละ 84-91 รับทราบข้อมูลในประเด็นคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับงานใหม่ๆ ของ สปสช. ทั้งนี้ ร้อยละ 84.0 รับทราบเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์สายด่วน สปสช. โทร. 1330 การรับรู้ในส่วนนี้ มากกว่าปี 2551 (ซึ่งเท่ากับร้อยละ 67.9) ส่วนกรณีรับทราบว่าประชาชนสามารถรวมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมิตรภาพบำบัดหรือจิตอาสาในหน่วยบริการ ตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ 77.8 ตอบว่าทราบ

## 2. ความคิดเห็นต่อการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85-90 มีความเห็นว่าการให้บริการของหน่วยบริการในด้านต่างๆ แก่ผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตามมีบางด้านที่ตอบว่าควรปรับปรุง ได้แก่ การติดตามผล

## การรักษาหลังการส่งไปรักษาต่อ (ร้อยละ 25) และการตอบกลับผลการรักษาหลังรับไว้รักษาต่อ (ร้อยละ 21)

ปัญหาที่ตัวอย่างเคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินไป/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน และปัญหาผู้ป่วยไม่จ่ายเงินมาใช้บริการข้ามเขต ซึ่งผลนี้ไปในทางเดียวกับผลสำรวจปีที่แล้ว

ตัวอย่างเห็นว่าสิ่งที่ต้องการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ อันดับแรกได้แก่ เพิ่มงบประมาณ/เพิ่มค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ตนเองได้รับ จัดกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงาน พัฒนาคุณภาพการบริการ/ขั้นตอนการบริการ และสนับสนุนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์/ทันสมัย ซึ่งผลสอดคล้องกับปีที่แล้ว ยกเว้น ข้อเสนอในเรื่องพัฒนาคุณภาพบริการ/ขั้นตอนการรับบริการเลื่อนจากข้อเสนอในลำดับที่ 6 ปีที่แล้วมาอยู่ในลำดับที่ 4

## 3. ความคิดเห็นต่อโครงการและการทำงาน

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) ในด้านผลต่อประชาชน พบว่ามีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.11 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 5.83 คะแนน และในภาพรวมมีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 6.53 คะแนน ซึ่งลดลงจาก 6.64 คะแนน ในปี 2551 ( $P < 0.05$ ) ซึ่งคะแนนปีนี้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับค่าคะแนนเมื่อปี 2550 (6.50 คะแนน)

#### 4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ

##### ประสบการณ์การทำงาน ประเภทบุคลากร

ผู้ที่มีความพึงพอใจสูงมากกว่ากลุ่มอื่น ได้แก่ เพศหญิง กลุ่มผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กลุ่มผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี และกลุ่มหัวหน้าสถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข

**ผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำ** ได้แก่ เพศชาย กลุ่มผู้มีอายุ 30-39 ปี กลุ่มผู้มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี กลุ่มวิชาชีพแพทย์ และบุคลากรที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขนอกสำนักงานปลัดกระทรวง (เช่นกรมการแพทย์) จะพึงพอใจต่อโครงการ ฯ น้อยที่สุด

#### 5. ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

ตัวอย่างร้อยละ 63.3 พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน สำหรับปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความสุข ในการทำงานมากที่สุดคือปัจจัยด้านครอบครัว รองลงมาคือ หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี การมีส่วนร่วมในการบริการงานของหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่มีคะแนนความสุชน้อยที่สุดคือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ และความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มวิชาชีพที่มีความพอใจในการประกอบอาชีพน้อยที่สุดคือ “กลุ่มแพทย์” (พอใจร้อยละ 52.2) ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบันมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้าสถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข (พอใจร้อยละ 74.0)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประกอบอาชีพพบว่า ความพึงพอใจในปี 2552 ค่อนข้างลดลงจาก ปี 2551 คือลดจากร้อยละ 67.7 ในปี 2551 เป็นร้อยละ 63.3 ในปี 2552 เมื่อเปรียบเทียบตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา แนวโน้มผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในอาชีพ “ลดลง”

สำหรับสาเหตุที่ทำให้ตนเองและบุคลากรการแพทย์คนอื่นๆ ลาออกมีความคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไป รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ และการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการตามลำดับ

# บทนำ

## เหตุผลและความเป็นมา

ตามทีสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชนไทย ตั้งแต่พฤษภาคม 2545 เป็นต้นมา การดำเนินงานได้ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงาน ประสาน สร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีของทุกฝ่าย ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อนำมาสู่ความพึงพอใจในระบบหลักประกันสุขภาพพร้อมกัน และให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนอย่างแท้จริง

## วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคที่มีความสำคัญเร่งด่วนในการแก้ไข (ในทัศนะของผู้ให้บริการในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ)

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

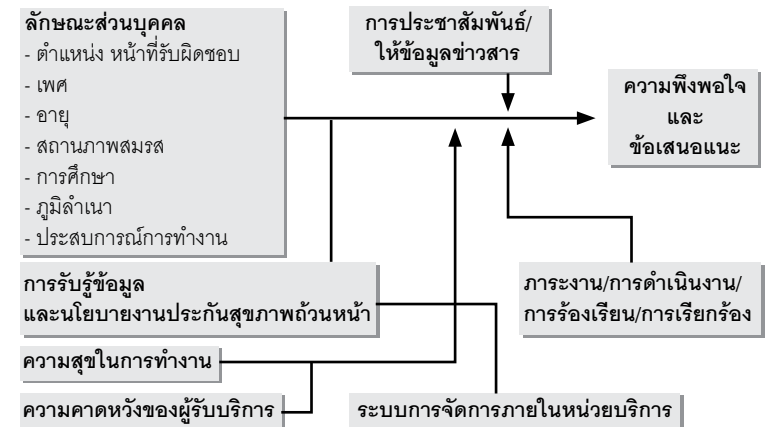
1. เพื่อสำรวจการรับรู้ ความคิดเห็น และความคาดหวังของผู้ให้บริการที่มีต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
2. เพื่อสำรวจสถานการณ์ดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
3. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
4. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพิจารณาทำแผนพัฒนาการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประเด็นในการสำรวจ มีดังนี้

- 1.1 ประสิทธิภาพการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 1.2 ความรู้/ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ ความเห็นต่อหลักการต่างๆ ประโยชน์ที่เกิดขึ้น ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การประเมินผลสำเร็จของโครงการ ความคาดหวังต่อการดำเนินงาน

## กรอบการวิจัย



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

## การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 ประชุมและอบรมพนักงานสัมภาษณ์ เพื่อซักซ้อมความเข้าใจ และฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์

### ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 มีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบ ในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 มีการตรวจสอบการหลงรหัสและการบ่อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล

## ระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูล ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

## กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษาคือ ผู้ให้บริการในสถานพยาบาล ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประกอบด้วยกลุ่มวิชาชีพผู้ให้บริการในสถานพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ได้แก่ แพทย์

ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล และหัวหน้าสถานเอนามัย/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข/ตัวแทน ในทุกสังกัดในพื้นที่ครอบคลุม 13 เขตพื้นที่ สปสช. ทั่วประเทศ

## การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

การสุ่มตัวอย่างใช้เทคนิคการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามพื้นที่ภูมิภาค จังหวัดของสถานพยาบาล และแบ่งตามประเภทสังกัด และประเภทวิชาชีพของผู้ให้บริการ ตามสัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่ม โดยทางคณะผู้วิจัยได้กำหนดจังหวัดที่ทำการเก็บข้อมูลจริงในแต่ละพื้นที่ สำนักงานเขตสาขาสังกัดสำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.) 13 เขต รวม 31 จังหวัดเดียวกันกับพื้นที่การศึกษาประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## จำนวนตัวอย่าง (Sample Allocation)

ขนาดของตัวอย่างในโครงการนี้ ประกอบด้วยจำนวนตัวอย่างจำนวน 4,814 ตัวอย่าง จาก 31 จังหวัด ทั่วประเทศ โดยจำแนกเป็นจำนวนตัวอย่างตามพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) 13 เขต ดังนี้

### 1. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 1 (เชียงใหม่) จำนวน 551 ตัวอย่าง

ประกอบด้วย

เชียงใหม่	341	ตัวอย่าง
น่าน	75	ตัวอย่าง
เชียงใหม่	135	ตัวอย่าง

**2. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 2 (พิษณุโลก) จำนวน 258 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

สุโขทัย	147	ตัวอย่าง
เพชรบูรณ์	111	ตัวอย่าง

**3. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 3 (นครสวรรค์) จำนวน 217 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

อุทัยธานี	99	ตัวอย่าง
กำแพงเพชร	118	ตัวอย่าง

**4. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 4 (สระบุรี) จำนวน 401 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

นนทบุรี	120	ตัวอย่าง
อยุธยา	138	ตัวอย่าง
ลพบุรี	143	ตัวอย่าง

**5. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 5 (ราชบุรี) จำนวน 413 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

กาญจนบุรี	151	ตัวอย่าง
นครปฐม	160	ตัวอย่าง
เพชรบุรี	102	ตัวอย่าง

**6. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 6 (ระยอง) จำนวน 382 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

สมุทรปราการ	85	ตัวอย่าง
ชลบุรี	191	ตัวอย่าง
จันทบุรี	106	ตัวอย่าง

**7. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 7 (ขอนแก่น) จำนวน 302 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

ขอนแก่น	218	ตัวอย่าง
ร้อยเอ็ด	84	ตัวอย่าง

**8. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 8 (อุดรธานี) จำนวน 304 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

อุดรธานี	210	ตัวอย่าง
นครพนม	94	ตัวอย่าง

**9. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 9 (นครราชสีมา) จำนวน 313 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

บุรีรัมย์	187	ตัวอย่าง
ชัยภูมิ	126	ตัวอย่าง

**10. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 10 (อุบลราชธานี) จำนวน 243 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

ศรีสะเกษ	175	ตัวอย่าง
อำนาจเจริญ	68	ตัวอย่าง

**11. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 11 (สุราษฎร์ธานี) จำนวน 342 ตัวอย่าง**

ประกอบด้วย

นครศรีธรรมราช	216	ตัวอย่าง
ระนอง	39	ตัวอย่าง
ชุมพร	87	ตัวอย่าง



## 12. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 12 (สงขลา) จำนวน 335 ตัวอย่าง

ประกอบด้วย

สงขลา	173	ตัวอย่าง
ตรัง	75	ตัวอย่าง
นราธิวาส	87	ตัวอย่าง

## 13. สำนักงานสาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร) จำนวน 753 ตัวอย่าง

### ระยะเวลาการดำเนินโครงการวิจัย

ระยะเวลาในการดำเนินงานโครงการสำรวจระหว่างวันที่ 10 สิงหาคม - 30 กันยายน 2552

## ผลการสำรวจความคิดเห็น ของผู้ให้บริการต่อการดำเนินงานสร้าง หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปี 2552

ก. การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีดังนี้

1. การรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
  - ร้อยละ 88.3 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาโรคไตวายเรื้อรังโดยการล้างไตทางหน้าท้อง หรือฟอกเลือด หรือการปลูกถ่ายไตโดยมีเงื่อนไขกำหนด
  - ร้อยละ 91.6 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการตรวจ Pap smear หรือ VIA ในสตรีอายุ 35 ปีขึ้นไป
  - ร้อยละ 86.7 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการใช้บริการกายอุปกรณ์และฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้พิการ
  - ร้อยละ 84.8 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการรับวัคซีนไข้หวัดใหญ่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประวัติโรคเรื้อรัง COPD, Asthma, DM, Heart, CKD, CVD, CA on Chemotherapy ที่โรงพยาบาล
  - ร้อยละ 61.3 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการรับยาที่สมเหตุสมผลซึ่งมีราคาแพง ได้แก่ Botulinum toxin type A inj., Leuporelin inj., Erythropoietin inj. IVIG inj., Imatinib mesilate tab. , Docetaxel inj., Letrozole tab, Liposomal amphotericin B inj., Verteporfin inj. โดยมีเงื่อนไขกำหนด

- ร้อยละ 54.3 รับรู้รับทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการปลูกถ่ายไขกระดูกกรณี มะเร็งเม็ดเลือดขาว และมะเร็ง ต่อมน้ำเหลืองโดยมีเงื่อนไขกำหนด
2. การรับรู้รับทราบที่ประชาชนทั่วไปสามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมีตราภาพบำบัด หรือจิตอาสาในหน่วยบริการ
 

ตัวอย่างร้อยละ 77.8 ระบุรับทราบที่สามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมีตราภาพบำบัดหรือจิตอาสา ในหน่วยบริการ ในขณะที่ร้อยละ 22.2 ระบุไม่ทราบ
  3. ช่องทางที่รับรู้รับทราบที่สามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน
 

ตัวอย่างร้อยละ 91.0 รับรู้รับทราบจากช่องทางศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล ร้อยละ 84.0 รับทราบจากช่องทางสายด่วน สปสช. โทร 1330 และร้อยละ 97.7 รับรู้รับทราบจากช่องทางศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน
  4. ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม
 

ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.0 ระบุต้องการให้มีการสื่อสารหรือรับข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์ รองลงมาร้อยละ 32.1 ต้องการให้มีทางเว็บไซต์/อีเมล และร้อยละ 20.5 ต้องการให้มีทางวิทยุ ตามลำดับ

## ข. การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### 1. คุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างเห็นว่าคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพ อยู่ในระดับ “ดีแล้ว” มีดังนี้ การปกปิดความลับผู้ป่วย (ร้อยละ 90.8) การตรวจร่างกายและซักประวัติ (ร้อยละ 88.2) การให้การรักษา การช้ยาและเวชภัณฑ์ทั่วไป (ร้อยละ 87.7) การต้อนรับ/ ปฏิสัมพันธ์ (ร้อยละ 85.3) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 84.7) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ (ร้อยละ 83.5) การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray, lab (ร้อยละ 83.3) การให้บริการกรณีฉุกเฉินในโรงพยาบาล นอกโรงพยาบาลหรือห้องฉุกเฉิน (ร้อยละ 82.5) การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน (ร้อยละ 80.8) การดูแลต่อเรื่องที่บ้านหลังการจำหน่ายผู้ป่วยในกรณีที่อยู่ในข่ายต้องติดตาม (ร้อยละ 75.1) การรับ-ส่งต่อผู้ป่วย (ร้อยละ 74.6) การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การช้ยาที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น (ร้อยละ 74.2) การตอบกลับผลการรักษาหลังรับไว้รักษาต่อ (ร้อยละ 69.8) การติดตามผลการรักษาหลังการส่งไปรักษาต่อ (ร้อยละ 64.9 )

### 2. คุณภาพการบริการที่หน่วยงานให้แก่ผู้มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

ตัวอย่างร้อยละ 67.6 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจอยู่ในระดับดี ร้อยละ 66.6 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับดี ร้อยละ 65.4 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยที่จ่ายเงินเองอยู่ในระดับดี ร้อยละ 64.5 เห็นว่าคุณภาพการบริการที่ตนเองให้ในกลุ่มผู้ป่วยประกันสังคมอยู่ในระดับดี

### ค. ประสพการณ์ให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### 1. ปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อสอบถามตัวอย่างถึงปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าพบว่าร้อยละ 82.7 เห็นว่าจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล รองลงมาร้อยละ 74.7 เห็นว่าประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ และร้อยละ 74.4 เห็นว่าบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค

และเมื่อให้ตัวอย่างจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด ปัญหาอันดับแรกยังคงเป็นจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 30.6) อันดับสองคือประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 12.4) และอันดับสามคือผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินไปจริง/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน (ร้อยละ 12.1) ตามลำดับ

#### 2. การใช้บัตรสมาชิกการ์ด (smart card)

เมื่อสอบถามเฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดให้บริการสมาชิกการ์ด (smart card) พบว่าร้อยละ 74.9 รู้จักสมาชิกการ์ด ในขณะที่ร้อยละ 25.1 ไม่รู้จัก โดยในกลุ่มตัวอย่างที่รู้จักสมาชิกการ์ดมีร้อยละ 64.6 เห็นว่าการใช้สิทธิด้วยสมาชิกการ์ดมีความสะดวก มีเพียงร้อยละ 9.5 ที่เห็นว่าไม่สะดวก และร้อยละ 25.9 ไม่มีความเห็น

#### 3. สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่

ตัวอย่างร้อยละ 36.5 ต้องการการสนับสนุนในเรื่องของเพิ่มงบประมาณ/เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัว ของประชาชน รองลงมาร้อยละ 21.7 ระบุต้องการเพิ่มการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิที่ตนเองได้รับ และร้อยละ 17.9 ต้องการการสนับสนุนในเรื่องจัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน ตามลำดับ

#### 4. ความพึงพอใจต่อโครงการ

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (1-10 คะแนน) พบว่า ในด้านผลต่อประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.11 คะแนน ในด้านผลต่อผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.83 คะแนน และในภาพรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.53 คะแนน

#### 5. ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตัวอย่างร้อยละ 23.0 เห็นว่าควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการฯ ให้ประชาชนทราบ รองลงมาร้อยละ 20.2 เห็นว่าควรปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอ เหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ และร้อยละ 19.6 เห็นว่า ควรปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น

## ง. ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ

### 1. ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน

ตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 63.3 ระบุพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน ร้อยละ 12.8 ระบุไม่พอใจ ร้อยละ 19.9 ระบุเฉยๆ/ไม่แน่ใจ และร้อยละ 4.0 ระบุไม่มีความเห็น

### 2. ปัจจัยที่ทำให้มีความสุขในการทำงาน

เมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)” ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยแต่ละปัจจัยดังนี้

- ปัจจัยทางครอบครัว 2.50 คะแนน
- หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี 2.27 คะแนน
- การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน 2.10 คะแนน
- การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน 2.02 คะแนน
- การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ 1.81 คะแนน
- เพื่อนร่วมงาน 1.79 คะแนน
- ความร่วมมือจากชุมชน 1.56 คะแนน
- การได้รับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน 1.50 คะแนน
- ความก้าวหน้าในอาชีพ 1.00 คะแนน
- การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม 0.80 คะแนน
- ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ 0.60 คะแนน
- เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ 0.42 คะแนน

และเมื่อให้ตัวอย่างให้คะแนนความทุกข์-ความสุขในการทำงานโดยภาพรวม โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง

“สุขมากที่สุด (5 คะแนน)” ปรากฏว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 1.67 คะแนน

### 3. ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออก

ตัวอย่างร้อยละ 88.4 ระบุว่าสาเหตุที่ทำให้ตนเอง แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการคือภาระงานที่มากเกินไป ร้อยละ 77.2 ระบุว่ามิใช่สาเหตุมาจากรายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ และร้อยละ 50.4 ระบุว่ามิใช่สาเหตุมาจากการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ

และเมื่อให้ตัวอย่างจัดอันดับสาเหตุที่ทำให้ตนเอง แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการมากที่สุด อันดับแรกยังคงเป็นภาระงานที่มากเกินไป (ร้อยละ 35.7) อันดับสองคือรายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 24.5) และอันดับสามคือการร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ (ร้อยละ 12.6) ตามลำดับ

## ข้อเสนอแนะ-ข้อคิดเห็นจากผู้วิจัย

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ความรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในประเด็นต่างๆ ให้ผู้ให้บริการรับรู้มากขึ้นได้แก่ การปลูกถ่ายไขกระดูกกรณีมะเร็งเม็ดเลือดขาวและมะเร็งต่อมไทรอยด์ โดยมีเงื่อนไขกำหนด และการได้รับยาที่ผสมเหตุผลซึ่งมีราคาแพง (บางชนิด) เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ร้อยละ 45.7 และร้อยละ 38.7 ที่ยังไม่รับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการรับบริการสองกรณีดังกล่าวของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชนให้มากขึ้น เนื่องจากมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 32.3 ที่ยังไม่ทราบเกี่ยวกับการให้บริการในส่วนนี้

3. มีคุณภาพการให้บริการหลายด้านที่หน่วยบริการทำได้ในระดับที่ดีอยู่แล้วและควรให้การสนับสนุนต่อไปคือ ระบบการปกปิดความลับของผู้ป่วย การตรวจร่างกาย/ซักประวัติ การให้การรักษา/การใช้จ่าย/เวชภัณฑ์ทั่วไป เป็นต้น ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการร้อยละ 90.8 ร้อยละ 88.2 และร้อยละ 87.7 เห็นว่า “อยู่ในระดับที่ดีแล้ว”

4. ส่วนประเด็นที่ควรให้ความสนใจในการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการคือเรื่อง “การติดตามผลการรักษาหลังการส่งไปรักษาต่อ” และ “การตอบกลับผลการรักษาหลังรับไว้รักษาต่อ” โดยมีกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการร้อยละ 24.8 และร้อยละ 21.0 ที่เห็นว่า “ควรปรับปรุง” ในสองประเด็นดังกล่าวเรียงตามลำดับ

5. ในความเห็นของผู้ให้บริการ ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการต่อผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในระดับที่ “ค่อนข้างดี” ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ให้แก่ผู้ใช้สิทธิอื่นๆ ได้แก่ การประกันสังคม สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และผู้ที่จ่ายเงินเอง โดยมีกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.6 ที่ระบุว่าคุณภาพการบริการที่ให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าอยู่ในระดับที่ “ดี” (โดยผู้ที่เห็นว่าการบริการอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 30.8 และควรปรับปรุงเพียงร้อยละ 2.2) ซึ่งใกล้เคียงกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่สถานพยาบาล ได้ให้แก่ ผู้มีสิทธิสวัสดิการข้าราชการ กลุ่มผู้จ่ายเงินเอง และผู้มีสิทธิประกันสังคม ดังนั้นหากทำให้ประชาชนผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้รับทราบ “มาตรฐานการบริการที่ตนเองได้รับ” นั้นอยู่ในระดับใกล้เคียงกับการ

บริการของผู้ใช้สิทธิกลุ่มอื่น น่าจะช่วยให้การยอมรับเชื่อถือให้แก่ผู้มีสิทธิ ได้มากขึ้น

6. ผู้บริหารควรให้ความสนใจ ตรวจสอบตราปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานในโครงการฯ โดยเฉพาะเรื่องจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล การขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิประโยชน์ และระเบียบขั้นตอนการให้บริการของประชาชน บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค และความคาดหวังของผู้ป่วยมีสูงมากกว่ามาตรฐานการบริการจริงตามที่ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับ เนื่องจากเป็นประเด็นปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบมาก

7. สิ่งที่ต้องปรับปรุงในการดำเนินโครงการต่อไป ควรให้ความสำคัญในเรื่องการบริหารจัดการงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับจำนวนประชาชนที่สถานพยาบาลรับผิดชอบ การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ในการใช้บริการเพื่อช่วยในการปรับระดับความคาดหวังของประชาชนให้สอดคล้องกับสิทธิที่เป็นจริงที่ประชาชนควรได้ การปรับปรุงระบบกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน การพัฒนาคุณภาพการบริการ และการปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสารให้มีความทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการต้องการการสนับสนุนจาก สปสช.

8. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง-ค่อนข้างดี กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างให้คะแนนความพอใจต่อโครงการ ฯ โดยรวมเท่ากับ 6.53 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน

9. อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการสังเกตเห็นประโยชน์ความพอใจใน “ผลที่เกิดกับประชาชน” มากกว่า “ผลที่เกิดจากตนเอง” ดังจะให้เห็นได้ว่า คะแนนความพอใจต่อผลที่เกิดกับประชาชนเท่ากับ 7.11 คะแนน แต่ความพอใจต่อผลที่เกิดกับตนเองเท่ากับ 5.83 คะแนน ซึ่งจะเห็นได้ว่า ช่องว่างของความพอใจต่อผลระหว่างสองกลุ่มห่างกันอยู่ที่ 1.28 คะแนน ดังนั้นผู้บริหารควรหาทางเพิ่มความพอใจของผู้ให้บริการในโครงการฯ ให้มากขึ้นเพื่อลดช่องว่างในความรู้สึกเกี่ยวกับ “ผลที่ได้รับ” ต่อประชาชน กับผลต่อตนเองให้น้อยลง

10. เมื่อเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงในความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ากับปี 2551 ที่ทำการสำรวจ พบว่าปี 2552 ความพึงพอใจต่อโครงการฯ มีแนวโน้มที่ “ลดลง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อภาพรวมของโครงการลดลง จาก 6.64 คะแนน ในปี 2551 มาเป็น 6.53 คะแนน ในปี 2552 ซึ่งค่าคะแนนลดลง 0.11 คะแนน อย่างไรก็ตามคะแนนความพึงพอใจที่ลดลงในปีนี้อาจอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับค่าคะแนนเมื่อปี 2550 ซึ่งในปีดังกล่าวค่าคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 6.50 คะแนน

11. ส่วนคะแนนความพึงพอใจในผลต่อ “ตัวผู้ให้บริการ” ลดลงจาก 5.98 คะแนนในปี 2551 เป็น 5.83 คะแนนในปี 2552 จะเห็นได้ว่าผลคะแนนลดลง 0.15 คะแนน ส่วนคะแนนความพึงพอใจในผลต่อ “ประชาชน” ลดลงจาก 7.52 คะแนนในปี 2551 เป็น 7.11 คะแนนในปี 2552 ซึ่งคะแนนลดลง 0.41 คะแนน

12. เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มพบว่า

- กลุ่มผู้ให้บริการเพศหญิงจะพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
- กลุ่มผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไปจะพึงพอใจมากกว่าทุกกลุ่ม
- กลุ่มผู้มีอายุ 30-39 ปีจะพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น

- กลุ่มผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปีจะพึงพอใจมากกว่าทุกกลุ่ม และกลุ่มผู้มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปีจะพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น
- กลุ่มหัวหน้าสถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขหรือตัวแทนจะพึงพอใจสูงมากกว่ากลุ่มอื่น ส่วนกลุ่มแพทย์ พึงพอใจน้อยที่สุด
- บุคลากรที่สังกัดสถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข จะพึงพอใจมากที่สุด ส่วนบุคลากรที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขนอกสำนักงานปลัดกระทรวง (เช่นกรมการแพทย์) จะพึงพอใจน้อยที่สุด

13. ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 63.3) ยังคงพึงพอใจในการประกอบอาชีพปัจจุบัน แต่กลุ่มวิชาชีพที่ควรให้ความสนใจเพื่อปรับปรุงความพอใจในการประกอบอาชีพคือ “กลุ่มแพทย์” เพราะเป็นกลุ่มที่พึงพอใจ ในการประกอบอาชีพน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ (พอใจร้อยละ 52.2) ส่วนกลุ่มที่พึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบันมากที่สุดคือ กลุ่มหัวหน้าสถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข (พอใจร้อยละ 74.0)

14. พื้นที่ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพต่ำที่ควรให้ความสนใจหาทางสนับสนุนคือ เขตพื้นที่จังหวัดระยอง (พอใจร้อยละ 54.0) และเขตพื้นที่ราชบุรี (พอใจร้อยละ 58.2) ส่วนพื้นที่ที่มีความพึงพอใจต่อการประกอบอาชีพสูงคือเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ (พอใจร้อยละ 70.5) และเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (พอใจร้อยละ 68.6)

15. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการประกอบอาชีพพบว่า ความพึงพอใจในปี 2552 ค่อนข้างลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา กล่าวคือค่าร้อยละของผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในอาชีพเท่ากับร้อยละ 69.9, 72.1, 67.6 และ 63.3 ในปี 2549 ปี 2550 ปี 2551 และปี 2552 ตามลำดับ

16. ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในวิชาชีพในปัจจุบันพบว่า เพศหญิง คนที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป คนที่มีประสบการณ์มากกว่า 20 ปี และคนที่ทำงานสังกัดสถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขจะมีความพึงพอใจในอาชีพสูงที่สุด ในขณะที่เพศชาย กลุ่มคนที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คนที่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี และคนที่ทำงานในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยจะมีความพอใจในอาชีพต่ำที่สุด

17. หากผู้บริหารสนใจที่จะส่งเสริมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับคนทำงาน ควรเน้นสนับสนุนในเรื่องรายได้และค่าตอบแทนให้แก่คนทำงาน การจัดระบบงานเพื่อให้ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพในการทำงานเพราะปัจจัยเหล่านี้มีระดับ “ความสุข” ที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ในการทำงาน

18. หากต้องการสนับสนุนเพื่อป้องกันบุคลากร “ลาออก” จากองค์กร ควรเน้นไปที่ “การลดภาระงาน” เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การเพิ่มรายได้/ค่าตอบแทน และการหาทางช่วยเหลือป้องกันเรื่องกรรไกรเรียนของประชาชน เพราะปัจจัยเหล่านี้คือสาเหตุสำคัญที่ผลักดันให้บุคลากรทางการแพทยคิดลาออก

## ตารางผลการสำรวจที่สำคัญ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ลำดับที่	เพศ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ชาย	14.9	(715)
2	หญิง	85.1	(4,099)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(4,814)

ตารางที่ 2 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

ลำดับที่	ช่วงอายุ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	20-29 ปี	17.2	(828)
2	30-39 ปี	38.1	(1,834)
3	40-49 ปี	32.2	(1,550)
4	50 ปีขึ้นไป	11.9	(574)
5	ไม่ระบุ	0.6	(28)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(4,814)

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามวิชาชีพ

ลำดับที่	วิชาชีพ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	พยาบาล	67.7	(3,257)
2	หัวหน้าสถานีนอนามัย/ผ.อ.ศูนย์ฯ/ตัวแทน	11.3	(543)
3	แพทย์	13.0	(628)
4	เภสัชกร	5.0	(242)
5	ทันตแพทย์	3.0	(144)
รวมทั้งสิ้น		100.0	(4,814)

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ลำดับที่	ประสบการณ์ในการทำงานของตัวอย่าง	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ไม่เกิน 5 ปี	14.6	(703)
2	6-10 ปี	17.6	(847)
3	11-15 ปี	19.0	(914)
4	16-20 ปี	15.2	(734)
5	มากกว่า 20 ปี	32.6	(1,571)
7	ไม่ระบุ	0.9	(45)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,814)</b>

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

ลำดับที่	สถานที่ปฏิบัติงานของตัวอย่าง	ร้อยละ	(จำนวน)
1	โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกเป็น	68.3	(3,286)
	- รพ.ศูนย์	28.9	(951)
	- รพ.ทั่วไป	40.3	(1325)
	- รพ.ชุมชน/รพ.สมเด็จพระยุพราช	30.7	(1010)
2	สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข	11.2	(540)
3	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม	5.4	(262)
4	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร	4.4	(213)
5	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดหน่วยงานอื่น จำแนกเป็น	3.6	(173)
	- รพ.ตำรวจ	85.0	(147)
	- กระทรวงมหาดไทย	15.0	(26)
6	สถานพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่นอกสำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข (กรมการแพทย์)	2.9	(142)
7	โรงพยาบาลรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย	2.1	(99)
8	โรงพยาบาลเอกชน	2.1	(99)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,814)</b>

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละของตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	หน่วยงานหลัก	ร้อยละ	(จำนวน)
1	แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน/หอผู้ป่วยใน/ ทันตกรรม/เภสัชกรรม	62.2	(2,995)
2	หน่วยปฐมภูมิในโรงพยาบาล/ สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/ คลินิกชุมชนอบอุ่น	12.5	(601)
3	หน่วยงานปฐมภูมิในโรงพยาบาล	7.2	(347)
4	อื่นๆ เช่น ห้องผ่าตัด, ห้องคลอด, วิสัญญีพยาบาล, ไอซียู, งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน, ประกันสุขภาพ, ศูนย์พัฒนาคุณภาพ, หน่วยจ่ายกลาง, กิจกรรมฟื้นฟู	16.1	(777)
5	ไม่ระบุ	2.0	(94)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,814)</b>



**ตอนที่ 2 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

**ตารางที่ 7** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพรักษาพยาบาลต่างๆ ที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาล	ทราบ	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. บริการตรวจ Pap smear หรือ VIA ในสตรีอายุ 35 ปีขึ้นไป	91.6 (4,395)	8.4 (402)	100.0 (4,797)
2. การรักษาโรคไตวายเรื้อรังโดยการล้างไตทางหน้าท้องหรือฟอกเลือด หรือการปลูกถ่ายไต โดยมีเงื่อนไขกำหนด	88.3 (4,235)	11.7 (563)	100.0 (4,798)
3. บริการกายอุปกรณ์และฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้พิการ	86.7 (4,157)	13.3 (639)	100.0 (4,796)
4. การได้รับวัคซีนใช้ขวดใหญ่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประวัติโรคเรื้อรัง COPD, Asthma, DM, Heart, CKD, CVD, CA on Chemotherapy ที่โรงพยาบาล	84.8 (4,067)	15.2 (730)	100.0 (4,797)
5. บริการแพทย์แผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและ ฟื้นฟูสมรรถภาพ	81.6 (3,918)	18.4 (885)	100.0 (4,803)
6. การได้รับยาที่สมเหตุสมผลซึ่งมีราคาแพง ได้แก่ Botulinum toxin type A inj., Leuprorelin inj., Erythropoietin inj. IVIG inj., Imatinib mesilate tab. , Docetaxel inj., Letrozole tab, Liposomal amphotericin B inj., Verteporfin inj. โดยมีเงื่อนไขกำหนด	61.3 (2,929)	38.7 (1,847)	100.0 (4,776)
7. การปลูกถ่ายไขกระดูกกรณี มะเร็งเม็ดเลือดขาว และมะเร็งต่อม้าน้ำเหลือง โดยมีเงื่อนไขกำหนด	54.3 (2,593)	45.7 (2,182)	100.0 (4,775)

**ตารางที่ 8** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าประชาชนทั่วไปสามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการมิตรภาพบำบัด หรือจิตอาสาในหน่วยบริการ

ลำดับที่	รับรู้รับทราบ	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ทราบ	77.8	(3,704)
2	ไม่ทราบ	22.2	(1,056)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(4,760)</b>

**ตารางที่ 9** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่รับรู้รับทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน

ช่องทางที่รับรู้รับทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	รวมทั้งสิ้น
1. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพ ในสถานพยาบาล	91.0 (4,247)	9.0 (420)	100.0 (4,667)
2. สายด่วน สปสช. โทร 1330	84.0 (3,897)	16.0 (475)	100.0 (4,642)
3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	67.7 (2,974)	32.3 (1,422)	100.0 (4,396)

ตารางที่ 10 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม	ร้อยละ	(จำนวน)
1. โทรศัพท์	43.0	(660)
2. เว็บไซต์ /อีเมล	32.1	(492)
3. วิทยุ	20.5	(315)
4. แผ่นพับ/โปสเตอร์	19.5	(299)
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	12.7	(195)
6. จดหมายจากราชการ	11.2	(172)
7. หนังสือพิมพ์	7.0	(107)
8. วิทยุชุมชน/เสียงตามสายในหมู่บ้าน	6.1	(93)
9. โทรศัพท์ sms mms	5.3	(81)
10. อื่นๆ เช่น หนังสือคู่มือจุลสาร/ การประชุม สัมมนา/สายตรงผู้บริหาร	9.2	(141)

### ตอนที่ 3 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 7 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพรักษาพยาบาลต่างๆที่สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 11 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็น	อยู่ในระดับที่ตีแล้ว	ควรปรับปรุง	ไม่มีความเห็น	รวมทั้งสิ้น
1. การปกปิดความลับของผู้ป่วย	90.8 (4,322)	5.0 (237)	4.2 (203)	100.0 (4,762)
2. การตรวจร่างกายและซักประวัติ	88.2 (4,201)	8.0 (382)	3.8 (179)	100.0 (4,762)
3. การให้การรักษา การเข้าและเวชภัณฑ์ทั่วไป	87.7 (4,173)	8.5 (404)	3.8 (183)	100.0 (4,760)
4. การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์	85.3 (4,064)	10.7 (508)	4.0 (194)	100.0 (4,766)
5. การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ	84.7 (4,024)	10.8 (515)	4.5 (211)	100.0 (4,750)
6. การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา	83.5 (3,965)	12.2 (578)	4.3 (205)	100.0 (4,748)
7. การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray, lab	83.3 (3,880)	10.4 (482)	6.3 (294)	100.0 (4,656)
8. การให้บริการกรณีฉุกเฉินในโรงพยาบาลนอกโรงพยาบาลหรือห้องฉุกเฉิน	82.5 (3,894)	10.2 (483)	7.3 (343)	100.0 (4,720)
9. การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน	80.8 (3,722)	10.3 (473)	8.9 (412)	100.0 (4,607)
10. การดูแลต่อเนื่องที่บ้านหลังการจำหน่ายผู้ป่วยในกรณีที่อยู่อาศัยต้องติดตาม	75.1 (3,552)	16.8 (797)	8.1 (382)	100.0 (4,731)
11. การรับ-ส่งต่อผู้ป่วย (ในมุมมองของการบริหารจัดการ)	74.6 (3,532)	19.4 (917)	6.0 (283)	100.0 (4,732)
12. การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การเข้ายาที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น	74.2 (3,458)	15.8 (736)	10.0 (468)	100.0 (4,662)
13. การตอบกลับผลการรักษา หลังรับไว้รักษาต่อ	69.8 (3,280)	21.0 (986)	9.2 (433)	100.0 (4,699)
14. การติดตามผลการรักษา หลังการส่งไปรักษาต่อ	64.9 (3,053)	24.8 (1,166)	10.3 (486)	100.0 (4,705)

ตารางที่ 12 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิ แต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้			ไม่มี ความเห็น ทั้งสิ้น	รวม
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง		
1. สวัสดิการข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	67.6 (3,217)	27.8 (1,323)	4.2 (202)	0.4 (18)	100.0 (4,760)
2. ประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า	66.6 (3,176)	30.8 (1,470)	2.2 (104)	0.4 (18)	100.0 (4,768)
3. จ่ายเงินเอง	65.4 (3,104)	30.2 (1,433)	3.5 (166)	0.8 (40)	100.0 (4,743)
4. ประกันสังคม	64.5 (3,068)	31.5 (1,500)	3.5 (166)	0.5 (25)	100.0 (4,759)

#### ตอนที่ 4 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตารางที่ 13 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่เคยประสบจากการปฏิบัติงาน ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล	82.7	3,954
2. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ	74.7	3,555
3. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค	74.4	3,521
4. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินไป/จริง/ คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	73.6	3,496
5. ปัญหาผู้ป่วยไม่ถูกเงินมาใช้บริการข้ามเขต	72.7	3,448
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย	69.7	3,168
7. ปัญหาความล่าช้า ยุ่งยากในการส่งงบประมาณ มายังหน่วยบริการ	64.6	2,779
8. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	62.6	2,941
9. ขาดการสนับสนุนข้อมูล องค์ความรู้เพื่อการทำงาน อย่างเพียงพอ	53.6	2,518
10. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	47.8	2,253
11. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผล การดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	47.0	2,185
12. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	43.9	2,084
13. ขาดแคลนยา โดยแบ่งเป็น	25.3	981
ยาทั่วไป	32.3	(317)
ยาในระบบ VMI (ยาด้านไวรัสเอดส์ วัณโรค ฯลฯ)	12.6	(124)

**ตารางที่ 14** การจัดอันดับปัญหาที่เคยประสบมากที่สุดจากการปฏิบัติงาน  
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามากที่สุด  
(ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก)

ปัญหาที่เคยประสบมากที่สุดจากการปฏิบัติงานในโครงการฯ	ร้อยละ
1. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล	30.6
2. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ	12.4
3. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินจริง/ คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน	12.1
4. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค	9.5
5. ปัญหาผู้ป่วยไม่ออกเงินมาใช้บริการข้ามเขต	9.5
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย	8.1
7. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น	5.6
8. ปัญหาความล่าช้า ยุ่งยากในการส่งงบประมาณมายังหน่วยบริการ	3.0
9. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ	3.0
10. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายุ่งยากซับซ้อน	2.4
11. ขาดการสนับสนุนข้อมูล องค์ความรู้เพื่อการทำงานอย่างเพียงพอ	1.4
12. ขาดแคลนยา	1.2
13. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.2
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>

**ตารางที่ 15** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card)  
(เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด)

ลำดับที่	การรู้จักสมาร์ทการ์ด(Smart Card)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	รู้จัก	74.9	(1,353)
2	ไม่รู้จัก	25.1	(453)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(1,806)</b>

**ตารางที่ 16** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้สิทธิรักษา  
พยาบาลด้วยสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัย  
อยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด)

ลำดับที่	ความสะดวกในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลด้วยสมาร์ทการ์ด(Smart Card)	ร้อยละ	(จำนวน)
1	สะดวก	64.6	(854)
2	ไม่สะดวก	9.5	(126)
3	ไม่มีความเห็น	25.9	(343)
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>(1,323)</b>

**ตารางที่ 17** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจาก  
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่  
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่	ร้อยละ	(จำนวน)
1. เพิ่มงบประมาณ เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน	36.5	(442)
2. เพิ่มการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิที่ตนเองได้รับ	21.7	(263)
3. จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน	17.9	(217)
4. พัฒนาคูณภาพการบริการ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนการบริการ	13.1	(159)
5. ข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ และทันสมัย	12.0	(145)
6. จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์การแพทย์ ให้เพียงพอ	9.5	(115)
7. การจัดประชุมวิชาการ การจัดสัมมนา การจัดการอบรมให้ความรู้ต่างๆ	8.7	(106)
8. เพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการ แก่บุคลากร	8.3	(101)
9. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและถูกต้อง	7.6	(92)
10. รณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใส่ใจสุขภาพ ออกกำลังกายมากขึ้น	3.7	(45)
11. อื่นๆ เช่น ขยายสิทธิให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น, การประเมินผล การปฏิบัติงาน, ดูแลตรวจสอบความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล, ร้องรับปัญหาการร้องเรียน, วางเป้าหมายตัวชี้วัดต่างๆ ที่ทำได้จริง	14.2	(172)

**ตารางที่ 18** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)

ระดับความพึงพอใจ	ผลต่อประชาชน	ผลต่อผู้ให้บริการ	คะแนนในภาพรวม
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	16.4 (774)	4.8 (229)	8.1 (383)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	59.2 (2,804)	40.2 (1,908)	52.2 (2,470)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	18.0 (854)	30.4 (1,441)	28.5 (1,351)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	5.2 (244)	19.0 (900)	9.4 (447)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	1.2 (55)	5.4 (257)	1.8 (83)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (4,731)</b>	<b>99.8 (4,735)</b>	<b>100.0 (4,734)</b>
คะแนนเฉลี่ย (mean)	7.11	5.83	6.53
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	1.640	1.978	1.683
มัธยฐาน (median)	7	6	7
ฐานนิยม (mode)	7	7	7

**ตารางที่ 19** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ร้อยละ	(จำนวน)
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาสัมพันธ์ข่าวสารโครงการฯ ให้ประชาชนทราบ	23.0	(291)
2. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	20.2	(256)
3. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้ทั่วถึง ให้สามารถใช้สิทธิได้หลายที่ ขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	19.6	(248)
4. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงานเพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	19.5	(247)
5. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทนแก่บุคลากร ให้มากขึ้น	14.4	(182)
6. ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยบริการ ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	14.2	(179)
7. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัยการออกกำลังกาย ป้องกันโรค เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล	7.0	(89)
8. ปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การใช้ยาเกินความจำเป็น	6.5	(82)
9. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมในการรักษาของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการประเภทต่างๆ	5.5	(69)
10. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัยและรวดเร็ว	4.3	(55)
11. อื่นๆ เช่น เข้มงวดให้หน่วยบริการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัดมีนโยบายในการจำกัดสิทธิให้สิทธิเฉพาะผู้ที่ยากจนหรือมีจำเป็นเท่านั้น / มีการตรวจเยี่ยม ติดตามผลการดำเนินงาน / ให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการ กรณีถูกฟ้องร้องจากการให้บริการ / เพิ่มจำนวนเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์	20.0	(253)

**ตอนที่ 5 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ**

**ตารางที่ 20** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน

ลำดับที่	ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน	ร้อยละ (จำนวน)	จำนวน
1	พอใจ	63.3	(2,916)
2	ไม่พอใจ	12.8	(589)
3	เฉยๆ/ไม่แน่ใจ	19.9	(918)
4	ไม่มีความเห็น	4.0	(183)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>	<b>(4,606)</b>

**ตารางที่ 21** ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)”

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความทุกข์-สุขในการทำงาน	ความทุกข์-สุขในการทำงาน				Mean	S.D.	Me	Mode
	ทุกข์	เฉยๆ	สุข	รวมทั้งสิ้น				
1. ปัจจัยทางครอบครัว	10.0 (474)	11.9 (568)	78.1 (3,713)	100.0 (4,755)	2.50	2.298	3	4
2. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี	9.5 (453)	12.1 (573)	78.4 (3,735)	100.0 (4,761)	2.27	2.098	3	3
3. การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน	10.6 (508)	13.7 (651)	75.7 (3,612)	100.0 (4,771)	2.02	2.092	3	3
4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆของหน่วยงาน	10.1 (482)	12.6 (598)	77.3 (3,682)	100.0 (4,762)	2.10	2.041	3	3
5. การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ	12.7 (603)	13.4 (639)	73.9 (3,519)	100.0 (4,761)	1.81	2.091	3	3
6. เพื่อนร่วมงาน	16.1 (767)	13.9 (664)	70.0 (3,339)	100.0 (4,770)	1.79	2.387	3	3
7. ความร่วมมือจากชุมชน	11.4 (541)	23.2 (1,103)	65.4 (3,110)	100.0 (4,754)	1.56	2.106	2	3

**ตารางที่ 21** ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)” (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความทุกข์-สุขในการทำงาน	ความทุกข์-สุขในการทำงาน				Mean	S.D.	Me	Mode
	ทุกข์	เฉยๆ	สุข	รวมทั้งสิ้น				
8. การได้รับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	18.4 (878)	12.9 (610)	68.7 (3,273)	100.0 (4,761)	1.50	2.417	3	3
9. ความก้าวหน้าในอาชีพ	24.6 (1,157)	14.4 (681)	61.0 (2,869)	100.0 (4,707)	1.00	2.694	2	3
10. การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม	26.3 (1,252)	18.1 (862)	55.6 (2,651)	100.0 (4,765)	0.80	2.688	2	3
11. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ	30.7 (1,458)	11.7 (557)	57.6 (2,733)	100.0 (4,748)	0.60	2.909	2	3
12. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ	34.5 (1,639)	10.6 (503)	54.9 (2,608)	100.0 (4,750)	0.42	2.987	2	3

**ตารางที่ 22** ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานโดยรวมของตัวอย่าง โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด(-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)”

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความทุกข์-สุขในการทำงาน	ความทุกข์-สุขในการทำงาน				Mean	S.D.	Me	Mode
	ทุกข์	เฉยๆ	สุข	รวมทั้งสิ้น				
	15.8 (707)	11.1 (496)	73.1 (3,274)	100.0 (4,477)	1.67	2.344	3	3

ตารางที่ 23 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	ร้อยละ	(จำนวน)
1	ภาระงานที่มากเกินไป	88.4	(4,208)
2	รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	77.2	(3,671)
3	การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	50.4	(2,397)
4	มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	41.9	(1,994)
5	ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	36.0	(1,711)
6	ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	31.9	(1,518)
7	ภาระทางครอบครัว	27.8	(1,321)
8	ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	14.1	(669)

ตารางที่ 24 การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่รู้จัก ลาออกหรือ คิดลาออกจากราชการ (ค่าร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการ ตอบ 3 อันดับแรก)

ลำดับที่	สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	ร้อยละ
1	ภาระงานที่มากเกินไป	35.7
2	รายได้/ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	24.5
3	การร้องเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ	12.6
4	มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	8.7
5	ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	5.9
6	ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	5.8
7	ภาระทางครอบครัว	5.2
8	ผลจากการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.6
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>100.0</b>

ส่วนที่ 2 ผลสำรวจจำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ ของ สำนักงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (สปสช.)

ตอนที่ 6 การรับรู้ข้อมูลและการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขา เขตพื้นที่)

ตารางที่ 25 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพที่ สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ประเด็นต่างๆ	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. บริการตรวจ Pap smear หรือVIA ในสตรีอายุ 35 ปีขึ้นไป (*)	96.5 (527)	94.2 (242)	95.3 (205)	94.5 (378)	93.2 (394)	92.7 (353)	87.4 (264)	94.4 (287)	95.5 (299)	97.1 (234)	93.8 (320)	90.4 (303)	79.9 (599)	91.6 (4,395)
2. การรักษาริดสีดวงหรือทวารเรื้อรังโดยไม่ผ่าตัดทางหน้าท้องหรือทวารเรื้อรัง หรือการปลูกถ่ายไตโดยมีเงื่อนไขกำหนด (*)	90.0 (494)	80.9 (208)	85.3 (185)	90.3 (362)	84.1 (344)	90.1 (344)	90.4 (272)	90.1 (274)	86.1 (267)	90.9 (220)	90.6 (310)	86.5 (288)	88.8 (667)	88.3 (4,235)
3. บริการยาอุปรณ์และฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้ป่วย (*)	87.2 (477)	91.9 (237)	90.8 (197)	89.3 (357)	89.3 (366)	86.6 (331)	87.4 (264)	91.1 (277)	89.7 (279)	94.6 (229)	89.1 (303)	88.4 (296)	72.7 (544)	86.7 (4,157)
4. การได้รับวัคซีนใช้หัดใหญ่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประวัติโรคเรื้อรัง COPD, Asthma, DM, Heart, CKD, CVD, CA on Chemotherapy ที่โรงพยาบาล (*)	91.4 (502)	88.0 (227)	85.2 (184)	89.0 (355)	77.8 (318)	82.2 (313)	81.8 (247)	85.5 (260)	91.7 (266)	85.5 (206)	90.0 (306)	83.0 (278)	77.9 (585)	84.8 (4,067)
5. บริการแพทย์แผนไทย (นอก อบ. ปร.ศบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ (*)	88.0 (482)	91.5 (236)	90.3 (195)	83.0 (333)	83.3 (343)	81.9 (312)	79.8 (241)	88.5 (269)	91.0 (284)	93.8 (227)	87.4 (299)	84.1 (281)	55.4 (416)	81.6 (3,918)
6. การได้รับยาส่งเสริมผลซึ่งมีราคาแพง ได้แก่ Botulinum toxin type A inj., Leuprorelin inj., Erythropoietin inj. IVIG inj., Imatinib mesilate tab. , Docetaxel inj., Letrozole tab, Liposomal amphotericin B inj., Verteporfin inj. โดยมีเงื่อนไขกำหนด	61.3 (333)	58.8 (151)	57.5 (122)	64.8 (258)	55.4 (226)	63.4 (241)	65.6 (198)	63.2 (192)	59.3 (185)	58.3 (140)	63.7 (216)	59.9 (200)	62.5 (467)	61.3 (2,929)
7. การปลูกถ่ายไขกระดูกกรณี มะเร็งเม็ดเลือดขาว และมะเร็งต่อมท่อน้ำเหลือง โดยมีเงื่อนไขกำหนด (*)	56.9 (308)	52.7 (136)	51.2 (110)	54.9 (217)	47.9 (196)	56.5 (214)	60.5 (181)	54.8 (166)	50.3 (157)	54.4 (131)	57.2 (195)	47.3 (158)	56.7 (424)	54.3 (2,593)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้รับทราบการบริการดูแลสุขภาพที่ สามารถใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ค่าเฉลี่ย S.D.	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ค่าเฉลี่ย S.D.	5.69 (1.405)	5.57 (1.451)	5.52 (1.525)	5.64 (1.472)	5.28 (1.581)	5.52 (1.488)	5.52 (1.603)	5.67 (1.360)	5.61 (1.347)	5.73 (1.329)	5.70 (1.391)	5.39 (1.661)	4.92 (1.859)	5.47 (1.561)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 ค่าร้อยละของตัวอย่งที่ระบุการรับรู้รับทราบว่าประชาชนทั่วไป สามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตามโครงการบริการสุขภาพบำบัด หรือจิตอาสาในหน่วยบริการ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การรับรู้รับทราบ (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
ทราบ	79.4 (431)	85.0 (216)	80.8 (172)	85.0 (339)	77.3 (316)	79.6 (304)	71.4 (212)	86.4 (261)	88.0 (271)	79.1 (189)	83.3 (279)	76.3 (254)	61.7 (460)	77.8 (3,704)
ไม่ทราบ	20.6 (112)	15.0 (38)	19.2 (41)	15.0 (60)	22.7 (93)	20.4 (78)	28.6 (85)	13.6 (41)	12.0 (37)	20.9 (50)	16.7 (56)	23.7 (79)	38.3 (286)	22.2 (1,056)
รวมทั้งสิ้น	100.0 (543)	100.0 (254)	100.0 (213)	100.0 (399)	100.0 (409)	100.0 (382)	100.0 (297)	100.0 (302)	100.0 (308)	100.0 (239)	100.0 (335)	100.0 (333)	100.0 (746)	100.0 (4,760)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05



**ตารางที่ 28** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางที่รับรู้บทบาทว่าสามารถตอบตามข้อมูล การคัดลอกปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ช่องทางที่รับรู้บทบาท	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	จันทบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
1. ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล (*)	95.1 (503)	93.0 (227)	94.9 (204)	93.4 (367)	90.9 (388)	88.8 (334)	90.3 (261)	93.6 (280)	88.8 (269)	94.6 (227)	90.7 (303)	85.5 (277)	87.6 (627)	91.0 (4,247)
2. สายด่วน สปสช.โทร 1330 (*)	82.8 (432)	81.8 (193)	84.0 (179)	91.9 (354)	89.0 (364)	82.8 (313)	78.4 (225)	82.2 (240)	84.4 (255)	84.5 (202)	88.6 (294)	74.8 (243)	83.5 (603)	84.0 (3,897)
3. ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน (*)	70.4 (340)	73.9 (167)	72.2 (143)	70.5 (256)	63.0 (252)	69.7 (255)	66.1 (179)	78.9 (221)	64.1 (182)	70.9 (207)	66.3 (183)	59.0 (421)	62.4 (421)	67.7 (2,974)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 29** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการให้มีเพิ่มเติม	เรียงใหม่	พหุคูณโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	จันทบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุรินทร์	สงขลา	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
1. โทรทัศน์	45.8 (81)	50.5 (50)	51.9 (28)	34.0 (32)	47.5 (57)	45.8 (44)	34.5 (39)	40.0 (36)	42.7 (38)	40.0 (46)	36.6 (41)	49.1 (54)	42.9 (114)	43.0 (660)
2. เว็บไซต์/อีเมล	37.3 (66)	26.3 (26)	31.5 (17)	34.0 (32)	37.5 (45)	31.3 (30)	36.3 (41)	32.2 (29)	25.8 (23)	19.1 (22)	31.3 (35)	25.5 (28)	36.8 (98)	32.1 (492)
3. วิทยุ	23.7 (42)	25.3 (25)	22.2 (12)	12.8 (12)	17.5 (21)	24.0 (23)	20.4 (20)	27.8 (25)	15.7 (14)	17.4 (20)	15.2 (17)	30.0 (33)	18.0 (48)	20.5 (315)
4. แผ่นพับ/โปสเตอร์	18.1 (32)	16.2 (16)	25.9 (14)	19.1 (18)	17.5 (21)	14.6 (14)	17.7 (20)	18.9 (17)	29.2 (26)	14.8 (17)	25.9 (29)	19.1 (21)	20.3 (54)	19.5 (299)
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	12.4 (22)	10.1 (10)	1.9 (1)	9.6 (9)	11.7 (14)	12.5 (12)	15.0 (17)	13.3 (12)	5.6 (5)	22.6 (26)	17.9 (20)	10.0 (11)	13.5 (36)	12.7 (195)
6. จดหมายจากราชการ	5.1 (9)	19.2 (19)	7.4 (4)	25.5 (24)	5.0 (6)	5.2 (5)	15.0 (17)	12.2 (11)	12.4 (11)	6.1 (7)	11.6 (13)	21.8 (24)	8.3 (22)	11.2 (172)
7. หนังสือพิมพ์	5.6 (10)	7.1 (7)	9.3 (5)	6.4 (6)	6.7 (8)	12.5 (12)	3.5 (4)	6.7 (6)	2.2 (2)	11.3 (13)	0.9 (1)	8.2 (9)	9.0 (24)	7.0 (107)
8. วิทยุชุมชน/เสียงตามสายในหมู่บ้าน	7.9 (14)	11.1 (11)	7.4 (4)	5.3 (5)	3.3 (4)	9.4 (9)	5.3 (6)	13.3 (12)	10.1 (9)	6.1 (7)	3.6 (4)	4.5 (5)	1.1 (3)	6.1 (93)
9. โทรศัพท์ sms mms	4.5 (8)	7.1 (7)	-	7.4 (7)	9.2 (11)	7.3 (7)	5.3 (6)	1.1 (1)	4.5 (4)	2.6 (3)	5.4 (6)	9.1 (10)	4.1 (11)	5.3 (81)
10. อื่นๆ เช่น หนังสือคู่มือจุดตรวจ / การประชุมสัมมนา / สายตรงผู้บริโภค	5.6 (10)	6.1 (6)	13.0 (7)	16.0 (15)	10.8 (13)	4.2 (4)	8.0 (9)	4.4 (4)	13.5 (12)	12.2 (14)	7.1 (8)	10.0 (11)	10.5 (28)	9.2 (141)

## ตอนที่ 7 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัว้อย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการใหม่เพิ่มเติม	เชิง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>1. การต้อนรับ/ปฏิบัติงาน (* )</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	87.3 (473)	87.5 (223)	90.3 (195)	87.4 (348)	82.0 (338)	80.9 (304)	84.3 (252)	80.9 (245)	87.3 (269)	90.8 (218)	78.5 (267)	86.4 (287)	86.6 (645)	85.2 (4,064)
ควรปรับปรุง	9.6 (52)	9.0 (23)	7.4 (16)	8.8 (35)	12.9 (53)	13.3 (50)	11.7 (35)	15.8 (48)	9.1 (28)	7.9 (19)	17.6 (60)	9.3 (31)	7.8 (58)	10.7 (508)
ไม่มีความเห็น	3.1 (17)	3.5 (9)	2.3 (5)	3.8 (15)	5.1 (21)	5.8 (22)	4.0 (12)	3.3 (10)	3.6 (11)	1.3 (3)	3.9 (13)	4.3 (14)	5.6 (42)	4.1 (194)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (542)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (216)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (376)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (308)</b>	<b>100.0 (240)</b>	<b>100.0 (340)</b>	<b>100.0 (332)</b>	<b>100.0 (745)</b>	<b>100.0 (4,766)</b>
<b>2. การตรวจร่างกาย (* )</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	89.5 (487)	89.5 (230)	92.1 (197)	90.0 (359)	86.9 (359)	84.4 (320)	90.9 (271)	82.7 (249)	85.5 (259)	91.3 (220)	87.3 (296)	87.1 (290)	89.6 (664)	88.2 (4,201)
ควรปรับปรุง	7.7 (42)	6.6 (17)	7.5 (16)	6.0 (24)	8.7 (36)	11.3 (43)	7.4 (22)	14.6 (44)	10.6 (32)	7.1 (17)	8.6 (29)	7.8 (26)	4.6 (34)	8.0 (382)
ไม่มีความเห็น	2.8 (15)	3.9 (10)	0.4 (1)	4.0 (16)	4.4 (18)	4.3 (16)	1.7 (5)	2.7 (8)	3.9 (12)	1.6 (4)	4.1 (14)	5.1 (17)	5.8 (43)	3.8 (179)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (544)</b>	<b>100.0 (257)</b>	<b>100.0 (214)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (379)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (301)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (339)</b>	<b>100.0 (333)</b>	<b>100.0 (741)</b>	<b>100.0 (4,762)</b>

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการใหม่เพิ่มเติม	เชิง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>3. การส่งตรวจวินิจฉัยทั่วไป เช่น x-ray , lab (* )</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	83.7 (438)	84.3 (214)	81.3 (170)	84.2 (326)	79.7 (321)	83.9 (313)	85.3 (250)	81.2 (237)	73.9 (221)	79.9 (183)	78.8 (257)	83.3 (270)	91.4 (680)	83.3 (3,880)
ควรปรับปรุง	10.3 (54)	8.7 (22)	12.9 (27)	9.3 (36)	13.2 (53)	10.7 (40)	10.9 (32)	13.4 (39)	18.1 (54)	12.7 (29)	15.0 (49)	7.4 (24)	3.1 (23)	10.4 (482)
ไม่มีความเห็น	6.0 (31)	7.0 (18)	5.8 (12)	6.5 (25)	7.1 (29)	5.4 (20)	3.8 (11)	5.4 (16)	8.0 (24)	7.4 (17)	6.2 (20)	9.3 (30)	5.5 (41)	6.3 (294)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (523)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (209)</b>	<b>100.0 (387)</b>	<b>100.0 (403)</b>	<b>100.0 (373)</b>	<b>100.0 (293)</b>	<b>100.0 (292)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (229)</b>	<b>100.0 (326)</b>	<b>100.0 (324)</b>	<b>100.0 (744)</b>	<b>100.0 (4,656)</b>
<b>4. การให้บริการสุขภาพ การเฝ้าระวังและเวชภัณฑ์ทั่วไป</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	90.9 (491)	87.1 (223)	90.3 (195)	89.3 (358)	86.7 (358)	87.8 (332)	86.5 (257)	85.1 (258)	86.6 (266)	85.8 (205)	85.2 (287)	89.2 (297)	87.3 (646)	87.7 (4,173)
ควรปรับปรุง	5.6 (30)	9.8 (25)	8.3 (18)	6.5 (26)	9.0 (37)	7.9 (30)	10.4 (31)	10.6 (32)	9.1 (28)	11.3 (27)	11.3 (38)	6.9 (23)	8.0 (59)	8.5 (404)
ไม่มีความเห็น	3.5 (19)	3.1 (8)	1.4 (3)	4.2 (17)	4.3 (18)	4.3 (16)	3.1 (9)	4.3 (13)	4.3 (13)	2.9 (7)	3.5 (12)	3.9 (13)	4.7 (35)	3.8 (183)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (540)</b>	<b>100.0 (256)</b>	<b>100.0 (216)</b>	<b>100.0 (401)</b>	<b>100.0 (413)</b>	<b>100.0 (378)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (307)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (337)</b>	<b>100.0 (333)</b>	<b>100.0 (740)</b>	<b>100.0 (4,760)</b>

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	เรียง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
5. การพิจารณาปรับให้เป็นผู้ป่วยใน (*)														
อยู่ในระดับดีแล้ว	84.2 (436)	81.0 (204)	79.0 (166)	82.9 (316)	78.6 (315)	81.6 (302)	82.1 (239)	74.6 (217)	72.9 (213)	77.5 (176)	78.5 (248)	82.6 (262)	84.8 (628)	80.8 (3,722)
ควรปรับปรุง	6.9 (36)	7.5 (19)	11.4 (24)	10.0 (38)	13.2 (53)	11.4 (42)	11.0 (32)	13.1 (38)	16.4 (48)	9.7 (22)	11.7 (37)	7.6 (24)	8.1 (60)	10.3 (473)
ไม่มีความเห็น	8.9 (46)	11.5 (29)	9.6 (20)	7.1 (27)	8.2 (33)	7.0 (26)	6.9 (20)	12.3 (36)	10.7 (31)	12.8 (29)	9.8 (31)	9.8 (31)	7.2 (53)	8.9 (412)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (518)</b>	<b>100.0 (252)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (381)</b>	<b>100.0 (401)</b>	<b>100.0 (370)</b>	<b>100.0 (291)</b>	<b>100.0 (291)</b>	<b>100.0 (292)</b>	<b>100.0 (227)</b>	<b>100.0 (316)</b>	<b>100.0 (317)</b>	<b>100.1 (741)</b>	<b>100.0 (4,607)</b>
6. การรับ-ส่งต่อผู้ป่วย (ในมุมมองของการบริหารจัดการ) (*)														
อยู่ในระดับดีแล้ว	79.2 (427)	78.4 (200)	77.2 (166)	72.7 (288)	65.4 (288)	76.3 (286)	79.7 (235)	74.7 (224)	70.8 (216)	79.5 (190)	71.0 (237)	79.2 (263)	72.2 (532)	74.6 (3,532)
ควรปรับปรุง	16.7 (90)	14.9 (38)	17.2 (37)	23.0 (91)	27.6 (113)	17.1 (64)	17.6 (52)	20.0 (60)	23.6 (72)	16.7 (40)	24.3 (81)	12.3 (41)	18.7 (138)	19.4 (917)
ไม่มีความเห็น	4.1 (22)	6.7 (17)	5.6 (12)	4.3 (17)	7.0 (29)	6.6 (25)	2.7 (8)	5.3 (16)	5.6 (17)	3.8 (9)	4.7 (16)	8.5 (28)	9.1 (67)	6.0 (283)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (539)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (215)</b>	<b>100.0 (396)</b>	<b>100.0 (410)</b>	<b>100.0 (375)</b>	<b>100.0 (295)</b>	<b>100.0 (300)</b>	<b>100.0 (305)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (332)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (4,732)</b>

ตารางที่ 30 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้สิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	เรียง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
7. การตอบกลับผลการรักษาหลังรับไว้รักษาต่อ (*)														
อยู่ในระดับดีแล้ว	73.4 (391)	78.0 (198)	73.7 (157)	68.1 (269)	65.5 (269)	73.0 (273)	71.0 (208)	65.2 (193)	62.0 (184)	72.7 (173)	64.9 (216)	68.9 (226)	71.3 (523)	69.8 (3,280)
ควรปรับปรุง	19.9 (106)	15.0 (38)	17.4 (37)	23.5 (93)	22.6 (93)	18.7 (70)	23.2 (68)	28.7 (85)	27.3 (81)	22.3 (53)	25.2 (84)	20.4 (67)	15.1 (111)	21.0 (986)
ไม่มีความเห็น	6.7 (36)	7.0 (18)	8.9 (19)	8.4 (33)	11.9 (49)	8.3 (31)	5.8 (17)	6.1 (18)	10.7 (32)	5.0 (12)	9.9 (33)	10.7 (35)	13.6 (100)	9.2 (433)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (533)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (213)</b>	<b>100.0 (395)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (374)</b>	<b>100.0 (293)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (333)</b>	<b>100.0 (328)</b>	<b>100.0 (734)</b>	<b>100.0 (4,699)</b>
8. การติดตามผลการรักษาหลังการส่งไปรักษาต่อ (*)														
อยู่ในระดับดีแล้ว	70.7 (377)	67.8 (173)	68.7 (147)	66.1 (263)	59.6 (243)	69.4 (261)	65.2 (193)	59.5 (175)	59.9 (179)	69.0 (165)	57.8 (192)	61.2 (200)	66.1 (485)	64.9 (3,053)
ควรปรับปรุง	22.1 (118)	25.9 (66)	23.4 (50)	23.6 (94)	28.9 (118)	20.5 (77)	27.7 (82)	32.3 (95)	31.1 (93)	23.4 (56)	30.1 (100)	26.9 (88)	17.6 (129)	24.8 (1,166)
ไม่มีความเห็น	7.2 (38)	6.3 (16)	7.9 (17)	10.3 (41)	11.5 (47)	10.1 (38)	7.1 (21)	8.2 (24)	9.0 (27)	7.6 (18)	12.1 (40)	11.9 (39)	16.3 (120)	10.3 (486)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (533)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (214)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (408)</b>	<b>100.0 (376)</b>	<b>100.0 (296)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (332)</b>	<b>100.0 (327)</b>	<b>100.0 (734)</b>	<b>100.0 (4,705)</b>

**ตารางที่ 30** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	เรียงใหม่ โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>9. การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การจ่ายยที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น (*)</b>													
อยู่ในระดับดีแล้ว	76.3 (397)	72.3 (183)	73.0 (154)	78.9 (306)	75.2 (303)	80.4 (303)	74.2 (222)	68.0 (200)	68.4 (158)	70.5 (232)	73.4 (237)	74.3 (549)	74.2 (3458)
ควรปรับปรุง	11.5 (60)	16.2 (41)	16.6 (35)	11.3 (44)	14.6 (59)	12.5 (47)	17.4 (52)	17.3 (51)	21.2 (49)	19.8 (65)	14.2 (46)	16.2 (120)	15.8 (736)
ไม่มีความเห็น	12.2 (63)	11.5 (29)	10.4 (22)	9.8 (38)	10.2 (41)	7.1 (27)	8.4 (25)	14.7 (43)	10.4 (24)	9.7 (32)	12.4 (40)	9.5 (70)	10.0 (468)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (520)</b>	<b>100.0 (253)</b>	<b>100.0 (211)</b>	<b>100.0 (388)</b>	<b>100.0 (403)</b>	<b>100.0 (377)</b>	<b>100.0 (299)</b>	<b>100.0 (294)</b>	<b>100.0 (231)</b>	<b>100.0 (329)</b>	<b>100.0 (323)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (4,662)</b>
<b>10. การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา (*)</b>													
อยู่ในระดับดีแล้ว	85.4 (461)	86.0 (222)	88.0 (190)	86.9 (346)	79.9 (329)	83.4 (316)	80.2 (243)	80.8 (244)	84.6 (264)	78.6 (264)	77.3 (255)	86.2 (637)	83.5 (3,965)
ควรปรับปรุง	11.3 (61)	9.7 (25)	9.3 (20)	10.3 (41)	14.3 (59)	12.1 (46)	16.2 (49)	14.9 (45)	12.1 (29)	17.9 (60)	15.2 (50)	7.6 (56)	12.2 (578)
ไม่มีความเห็น	3.3 (18)	4.3 (11)	2.7 (6)	2.8 (11)	5.8 (24)	4.5 (17)	3.6 (11)	4.3 (13)	3.3 (8)	3.5 (12)	7.5 (25)	6.2 (46)	4.3 (205)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (540)</b>	<b>100.0 (258)</b>	<b>100.0 (216)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (379)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (240)</b>	<b>100.0 (336)</b>	<b>100.0 (330)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (4,748)</b>

**ตารางที่ 30** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประโยชน์ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	เรียงใหม่ โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>11. การปกป้องคุ้มครองผู้ป่วย (*)</b>													
อยู่ในระดับดีแล้ว	92.6 (502)	92.1 (234)	93.5 (201)	93.0 (372)	89.3 (368)	87.6 (333)	87.8 (266)	87.9 (269)	92.1 (220)	90.5 (306)	88.0 (293)	91.2 (678)	90.7 (4,322)
ควรปรับปรุง	3.7 (20)	3.9 (10)	1.9 (4)	4.3 (17)	6.1 (25)	6.3 (24)	8.6 (26)	8.2 (25)	5.9 (14)	6.2 (21)	4.5 (15)	3.1 (23)	5.0 (237)
ไม่มีความเห็น	3.7 (20)	4.0 (10)	4.6 (10)	2.7 (11)	4.6 (19)	6.1 (23)	3.6 (11)	3.9 (12)	2.0 (5)	3.3 (11)	7.5 (25)	5.7 (42)	4.3 (203)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (542)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (215)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (380)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (306)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (338)</b>	<b>100.0 (333)</b>	<b>100.0 (743)</b>	<b>100.0 (4,762)</b>
<b>12. การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ (*)</b>													
อยู่ในระดับดีแล้ว	86.9 (469)	87.4 (222)	87.3 (186)	88.7 (354)	82.3 (339)	81.7 (308)	80.5 (243)	80.9 (245)	88.7 (212)	85.5 (289)	82.3 (275)	83.2 (617)	84.8 (4,024)
ควรปรับปรุง	9.6 (52)	8.3 (21)	9.4 (20)	8.5 (34)	11.9 (49)	13.5 (51)	16.2 (49)	14.9 (45)	9.6 (23)	10.4 (35)	12.3 (41)	9.2 (68)	10.8 (515)
ไม่มีความเห็น	3.5 (19)	4.3 (11)	3.3 (7)	2.8 (11)	5.8 (24)	4.8 (18)	3.3 (10)	4.2 (13)	1.7 (4)	4.1 (14)	5.4 (18)	7.6 (56)	4.4 (211)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (540)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (213)</b>	<b>100.0 (399)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (377)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (338)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (741)</b>	<b>100.0 (4,750)</b>

**ตารางที่ 30** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุคุณภาพการบริการในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานของตนเองให้แก่ผู้มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่) (ต่อ)

ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสาร ที่ต้องการให้เพิ่มเติม	เรียง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>13. การดูแลต่อเนื่องที่บ้านหลังการจำหน่ายผู้ป่วยในกรณีที่อยู่ในข่ายต้องติดตาม (*)</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	84.8 (459)	75.6 (192)	79.1 (170)	78.3 (314)	74.1 (304)	72.8 (276)	77.8 (231)	68.1 (205)	69.5 (210)	78.8 (189)	76.6 (256)	78.2 (259)	67.1 (487)	75.1 (3,552)
ควรปรับปรุง	10.0 (54)	17.7 (45)	13.5 (29)	16.0 (64)	16.6 (68)	19.3 (73)	16.5 (49)	23.6 (71)	23.2 (70)	17.5 (42)	18.0 (60)	13.9 (46)	17.4 (126)	16.8 (797)
ไม่มีความเห็น	5.2 (28)	6.7 (17)	7.4 (16)	5.7 (23)	9.3 (38)	7.9 (30)	5.7 (17)	8.3 (25)	7.3 (22)	3.7 (9)	5.4 (18)	7.9 (26)	15.6 (113)	8.1 (382)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (541)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (215)</b>	<b>100.0 (401)</b>	<b>100.0 (410)</b>	<b>100.0 (379)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (301)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (240)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (331)</b>	<b>100.0 (726)</b>	<b>100.0 (4,731)</b>
<b>14. การให้บริการฉุกเฉินในโรงพยาบาล นอกโรงพยาบาล หรือห้องฉุกเฉิน (*)</b>														
อยู่ในระดับดีแล้ว	86.3 (466)	82.4 (211)	86.3 (183)	82.5 (325)	78.8 (319)	81.6 (305)	86.9 (258)	82.8 (250)	76.2 (230)	79.8 (190)	84.6 (281)	83.0 (273)	81.6 (603)	82.5 (3,894)
ควรปรับปรุง	8.3 (45)	10.9 (28)	7.1 (15)	10.2 (40)	11.6 (47)	11.5 (43)	11.8 (35)	11.6 (35)	13.2 (40)	13.4 (32)	10.5 (35)	9.7 (32)	7.6 (56)	10.2 (483)
ไม่มีความเห็น	5.4 (29)	6.7 (17)	6.6 (14)	7.3 (29)	9.6 (39)	6.9 (26)	1.3 (4)	5.6 (17)	10.6 (32)	6.8 (16)	4.9 (16)	7.3 (24)	10.8 (80)	7.3 (343)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (540)</b>	<b>100.0 (256)</b>	<b>100.0 (212)</b>	<b>100.0 (394)</b>	<b>100.0 (405)</b>	<b>100.0 (374)</b>	<b>100.0 (297)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (238)</b>	<b>100.0 (332)</b>	<b>100.0 (329)</b>	<b>100.0 (739)</b>	<b>100.0 (4,720)</b>

**หมายเหตุ (\*)** ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ยังมีอยู่บ้างเล็กน้อยทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 31** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	เรียง ใหม่	พินิจ โลก	นคร สวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>1. ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)</b>														
ดี	74.2 (402)	65.5 (167)	72.9 (156)	74.5 (298)	62.4 (257)	60.7 (230)	67.8 (202)	68.5 (207)	65.6 (202)	64.7 (156)	64.5 (220)	65.3 (218)	62.1 (461)	66.6 (3,176)
ปานกลาง	24.4 (132)	31.8 (81)	25.2 (54)	23.5 (94)	34.7 (143)	35.6 (135)	30.2 (90)	28.8 (87)	30.2 (93)	32.0 (77)	32.0 (109)	32.9 (110)	35.7 (265)	30.8 (1,470)
ควรปรับปรุง	1.3 (7)	2.7 (7)	1.4 (3)	2.0 (8)	2.2 (9)	3.2 (12)	1.3 (4)	2.3 (7)	3.9 (12)	3.3 (8)	3.3 (10)	1.8 (6)	1.5 (11)	2.2 (104)
ไม่มีความเห็น	0.1 (1)	-	0.5 (1)	-	0.7 (3)	0.5 (2)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.3 (1)	-	0.6 (2)	-	0.7 (5)	0.4 (18)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (542)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (214)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (379)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (302)</b>	<b>100.0 (308)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (341)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (742)</b>	<b>100.0 (4,768)</b>
<b>2. ประกันสังคม (*)</b>														
ดี	70.5 (380)	63.1 (161)	70.9 (151)	71.8 (287)	62.1 (256)	61.4 (232)	60.7 (181)	62.7 (190)	60.3 (185)	64.9 (157)	61.9 (211)	64.7 (216)	62.6 (461)	64.5 (3,068)
ปานกลาง	26.5 (143)	32.2 (82)	25.4 (54)	25.5 (102)	33.3 (137)	33.9 (128)	32.6 (97)	32.3 (98)	32.9 (101)	32.2 (78)	34.9 (119)	33.2 (111)	33.9 (250)	31.5 (1,500)
ควรปรับปรุง	2.8 (15)	4.7 (12)	3.3 (7)	2.5 (10)	4.1 (17)	4.2 (16)	6.0 (18)	4.0 (12)	6.2 (19)	2.5 (6)	2.3 (8)	2.1 (7)	2.6 (19)	3.5 (166)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	-	0.4 (1)	0.2 (1)	0.5 (2)	0.5 (2)	0.7 (2)	1.0 (3)	0.6 (2)	0.4 (1)	0.9 (3)	-	0.9 (7)	0.5 (25)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (539)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (213)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (412)</b>	<b>100.0 (378)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (307)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (341)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (4,759)</b>

ตารางที่ 31 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุดูความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการในแต่ละประเภท (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่) (ต่อ)

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>3. สวัสดิการข้าราชการรัฐวิสาหกิจ (*)</b>														
ดี	74.5 (404)	68.6 (175)	69.3 (147)	71.5 (286)	64.0 (263)	62.4 (236)	77.9 (232)	64.7 (196)	64.1 (198)	72.7 (176)	66.8 (227)	59.8 (199)	64.9 (478)	67.6 (3,217)
ปานกลาง	22.7 (123)	27.5 (70)	25.9 (65)	22.8 (91)	30.4 (125)	32.0 (121)	19.8 (59)	30.0 (91)	29.4 (91)	25.6 (62)	27.1 (92)	37.2 (124)	29.7 (219)	27.8 (1,323)
ควรปรับปรุง	2.6 (14)	3.9 (10)	4.8 (10)	5.7 (23)	5.1 (21)	5.3 (20)	1.7 (5)	5.0 (15)	6.2 (19)	1.7 (4)	5.5 (19)	3.0 (10)	4.3 (32)	4.2 (202)
ไม่มีความเห็น	0.2 (1)	-	-	-	0.5 (2)	0.3 (1)	0.7 (2)	0.3 (1)	0.3 (1)	0.6 (2)	-	-	1.1 (8)	0.4 (18)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (542)</b>	<b>100.0 (255)</b>	<b>100.0 (212)</b>	<b>100.0 (400)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (378)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (309)</b>	<b>100.0 (242)</b>	<b>100.0 (340)</b>	<b>100.0 (333)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (4,760)</b>
<b>4. จ่ายเงินเอง (*)</b>														
ดี	74.1 (401)	61.0 (155)	68.4 (145)	70.9 (282)	61.1 (251)	65.6 (248)	72.9 (215)	61.3 (184)	54.9 (188)	62.8 (150)	65.1 (220)	59.0 (197)	66.2 (488)	65.4 (3,104)
ปานกลาง	22.0 (119)	35.0 (89)	29.2 (62)	25.1 (100)	34.1 (140)	31.0 (117)	24.4 (72)	35.0 (105)	36.6 (112)	31.0 (74)	29.9 (101)	35.3 (118)	30.4 (224)	30.2 (1,433)
ควรปรับปรุง	2.8 (15)	4.0 (10)	1.9 (4)	3.7 (15)	3.3 (14)	2.9 (11)	1.7 (5)	3.0 (9)	7.5 (23)	4.5 (11)	4.4 (15)	5.7 (19)	2.0 (15)	3.6 (166)
ไม่มีความเห็น	1.1 (6)	-	0.5 (1)	0.3 (1)	1.5 (6)	0.5 (2)	1.0 (3)	0.7 (2)	1.0 (3)	1.7 (4)	0.6 (2)	-	1.4 (10)	0.8 (40)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (541)</b>	<b>100.0 (254)</b>	<b>100.0 (212)</b>	<b>100.0 (398)</b>	<b>100.0 (411)</b>	<b>100.0 (378)</b>	<b>100.0 (295)</b>	<b>100.0 (300)</b>	<b>100.0 (306)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (338)</b>	<b>100.0 (334)</b>	<b>100.0 (737)</b>	<b>100.0 (4,743)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตอนที 8 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)**

ตารางที่ 32 ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุดูความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัญหาที่เคยประสบ	เรื่องใหม่	พินิจโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล (*)	81.9 (447)	80.2 (206)	77.2 (166)	84.8 (339)	91.0 (373)	85.8 (327)	78.4 (232)	89.8 (273)	82.1 (256)	81.1 (197)	87.4 (298)	80.2 (268)	78.8 (572)	82.7 (3,954)
2. ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการให้บริการ (*)	73.9 (402)	71.0 (179)	71.2 (153)	71.9 (287)	76.9 (316)	79.9 (303)	76.6 (229)	74.0 (222)	70.7 (217)	73.0 (176)	71.7 (241)	80.4 (267)	76.0 (563)	74.7 (3,555)
3. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค (*)	72.9 (391)	71.1 (180)	66.4 (140)	74.2 (293)	80.5 (331)	80.7 (305)	68.2 (199)	81.2 (246)	74.6 (229)	70.5 (170)	77.2 (258)	67.6 (225)	74.9 (554)	74.4 (3,521)
4. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง มีความต้องการมากขึ้น/ คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน (*)	73.9 (397)	70.8 (179)	73.1 (158)	73.4 (292)	77.6 (315)	81.5 (309)	69.5 (207)	72.4 (218)	66.2 (204)	70.4 (171)	71.4 (240)	72.8 (243)	75.7 (563)	73.6 (3,496)
5. ปัญหาผู้ป่วยไม่ฉุกเฉินมาใช้บริการข้ามเขต (*)	72.2 (387)	68.9 (175)	68.2 (146)	73.0 (289)	77.6 (318)	73.3 (277)	81.1 (240)	69.3 (210)	68.7 (213)	73.0 (176)	72.4 (241)	74.3 (248)	71.8 (528)	72.7 (3,448)
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย (*)	72.8 (372)	64.9 (159)	60.3 (123)	68.6 (262)	75.4 (295)	69.2 (247)	72.8 (209)	66.2 (196)	53.1 (156)	67.7 (159)	75.4 (242)	74.1 (234)	72.9 (514)	69.7 (3,168)
7. ปัญหาความล่าช้า ยุ่งยากในการส่งงบประมาณมายังหน่วยบริการ (*)	66.9 (321)	62.4 (146)	56.3 (108)	61.1 (217)	66.9 (253)	67.6 (227)	73.6 (204)	63.4 (177)	54.1 (152)	68.1 (158)	67.9 (205)	60.7 (184)	65.5 (427)	64.6 (2,779)
8. ผู้ป่วยมีสิทธิ์ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น (*)	63.7 (339)	59.1 (150)	57.1 (120)	63.5 (250)	70.0 (282)	74.0 (279)	65.1 (190)	60.9 (181)	50.0 (151)	60.9 (145)	61.0 (200)	61.9 (206)	60.9 (448)	62.6 (2,941)



**ตารางที่ 34** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุการรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด และเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (*)	หญิงใหม่	พิชญ์โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
1. รู้จัก	88.0 (66)	72.5 (103)	-	67.9 (76)	-	60.6 (63)	63.1 (188)	80.5 (244)	69.2 (128)	80.2 (195)	87.2 (75)	83.3 (215)	-	74.9 (1,353)
2. ไม่รู้จัก	12.0 (9)	27.5 (39)	-	32.1 (36)	-	39.4 (41)	36.9 (110)	19.5 (59)	30.8 (57)	19.8 (48)	12.8 (11)	16.7 (43)	-	25.1 (453)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (75)</b>	<b>100.0 (142)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (112)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (104)</b>	<b>100.0 (298)</b>	<b>100.0 (303)</b>	<b>100.0 (185)</b>	<b>100.0 (243)</b>	<b>100.0 (86)</b>	<b>100.0 (258)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (-1,806)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ยังมีสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 35** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความสะดวกในการใช้สิทธิรักษาพยาบาลด้วยสมาร์ทการ์ด (smart card) (เฉพาะตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดที่เปิดใช้สมาร์ทการ์ด และเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

การรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) (*)	หญิงใหม่	พิชญ์โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
1. สะดวก	59.1 (39)	73.0 (73)	-	76.3 (58)	-	43.3 (26)	61.1 (110)	64.7 (156)	73.4 (91)	59.9 (115)	69.9 (51)	64.0 (135)	-	64.6 (854)
2. ไม่สะดวก	4.5 (3)	5.0 (5)	-	10.5 (8)	-	16.7 (10)	13.3 (24)	8.3 (20)	4.8 (6)	12.0 (23)	6.8 (5)	10.4 (22)	-	9.5 (126)
3. ไม่มีความเห็น	36.4 (24)	22.0 (22)	-	13.2 (10)	-	40.0 (24)	25.6 (46)	27.0 (65)	21.8 (27)	28.1 (54)	23.3 (17)	25.6 (54)	-	25.9 (343)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (66)</b>	<b>100.0 (100)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (76)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (60)</b>	<b>100.0 (180)</b>	<b>100.0 (241)</b>	<b>100.0 (124)</b>	<b>100.0 (192)</b>	<b>100.0 (73)</b>	<b>100.0 (211)</b>	<b>-</b>	<b>100.0 (-1,323)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ยังมีสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 36** ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ระบุสิ่งที่ต้องดำเนินการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเขตพื้นที่ (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สิ่งที่ต้องการสนับสนุน	หญิงใหม่	พิชญ์โลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพมหานคร	ภาพรวม
1. เพิ่มงบประมาณ เพิ่มเงินค่าตอบแทนรายหัวของประชาชน	352 (45)	40.0 (32)	50.0 (19)	33.0 (31)	33.6 (37)	29.6 (24)	45.7 (42)	39.8 (37)	38.1 (37)	57.9 (55)	35.1 (34)	34.1 (29)	16.4 (20)	36.5 (442)
2. เพิ่มการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจสิทธิของตนเองได้รับ	21.9 (28)	13.8 (11)	23.7 (9)	14.9 (14)	25.5 (28)	22.2 (18)	27.2 (25)	19.4 (18)	9.3 (9)	15.8 (15)	14.4 (14)	30.6 (26)	39.3 (48)	21.7 (263)
3. จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงานให้ประชาชนเข้าใจสิทธิของตนเองได้รับ	19.5 (25)	25.0 (20)	23.7 (9)	19.1 (18)	12.7 (14)	19.8 (9)	9.8 (9)	25.8 (24)	13.4 (13)	12.6 (12)	25.8 (25)	17.6 (15)	13.9 (17)	17.9 (217)
4. พัฒนาคู่มือการบริการ ปรับปรุงระเบียบขั้นตอนการบริการ	7.8 (10)	23.8 (19)	7.9 (3)	22.3 (21)	23.6 (26)	11.1 (9)	12.0 (11)	10.8 (10)	7.2 (7)	8.4 (8)	6.2 (6)	7.1 (6)	18.9 (23)	13.1 (159)
5. ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์ และทันสมัย	13.3 (17)	5.0 (4)	13.2 (5)	7.4 (7)	10.0 (11)	9.9 (8)	17.4 (16)	8.6 (8)	18.6 (18)	11.6 (11)	12.4 (12)	15.3 (13)	12.3 (15)	12.0 (145)
6. จัดสรรวัสดุ อุปกรณ์การแพทย์ ให้เพียงพอ	10.9 (14)	13.8 (11)	15.8 (6)	16.0 (15)	7.3 (8)	7.4 (6)	2.2 (2)	4.3 (4)	9.3 (9)	4.2 (4)	13.4 (13)	16.5 (14)	7.4 (9)	9.5 (115)
7. การจัดการสุขภาพ การจัดส่งยา การจัดการอบรมให้ความรู้ต่างๆ	9.4 (12)	10.0 (8)	2.6 (1)	8.5 (8)	8.2 (9)	11.1 (9)	8.7 (8)	4.3 (4)	13.4 (13)	7.4 (7)	11.3 (11)	12.9 (11)	4.1 (5)	8.7 (106)
8. เพิ่มค่าตอบแทน สวัสดิการ แก่บุคลากร	12.5 (16)	3.8 (3)	5.3 (2)	11.7 (11)	10.9 (12)	6.2 (5)	3.3 (3)	15.1 (14)	8.2 (8)	6.3 (6)	11.3 (11)	7.1 (6)	3.3 (4)	8.3 (101)
9. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและถูกต้อง	7.8 (10)	5.0 (4)	-	13.8 (13)	4.5 (5)	2.5 (2)	8.7 (8)	8.6 (8)	11.3 (11)	3.2 (3)	9.3 (9)	7.1 (6)	10.7 (13)	7.6 (92)
10. องค์กรส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามาใส่ใจสุขภาพ ออกกำลังกายมากขึ้น	3.9 (5)	3.8 (3)	2.6 (1)	2.1 (2)	6.4 (7)	3.7 (3)	1.1 (1)	1.1 (1)	4.1 (4)	4.2 (4)	3.1 (3)	1.2 (1)	8.2 (10)	3.7 (45)
11. อื่นๆ เช่น ขยายสิทธิให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน, ดูแลตรวจสุขภาพประชาชนในภาคการศึกษาพยาบาล, รองรับปัญหาการร้องเรียน, วางแผนกายวิภาคต่างๆ ที่ทำได้จริง	10.9 (14)	21.3 (17)	13.2 (5)	18.1 (17)	8.2 (9)	24.7 (20)	12.0 (11)	16.1 (15)	15.5 (15)	10.5 (10)	9.3 (9)	15.3 (13)	13.9 (17)	14.2 (172)





**ตารางที่ 37** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระดับความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จากคะแนน 1 - 10 คะแนน)  
จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	เรียงใหม่	พิชัญโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
<b>3. ความพึงพอใจในภาพรวม</b>													
พึงพอใจมาก (9-10 คะแนน)	6.0 (32)	9.8 (25)	8.1 (17)	7.1 (28)	4.9 (20)	6.3 (24)	11.1 (33)	12.7 (38)	11.3 (35)	10.1 (24)	8.5 (27)	7.0 (51)	8.1 (383)
พึงพอใจ (7-8 คะแนน)	55.3 (297)	53.9 (137)	58.1 (122)	52.1 (207)	47.4 (195)	46.6 (176)	53.7 (159)	56.3 (169)	60.3 (187)	52.1 (124)	49.7 (178)	48.0 (350)	52.2 (2,470)
เฉยๆ (5-6 คะแนน)	30.3 (163)	26.4 (67)	25.2 (53)	27.7 (110)	31.6 (130)	30.4 (115)	26.7 (79)	23.0 (69)	18.1 (56)	32.4 (77)	31.8 (108)	31.4 (229)	28.5 (1,351)
ไม่พึงพอใจ (3-4 คะแนน)	7.1 (38)	8.7 (22)	7.6 (16)	10.3 (41)	13.4 (55)	13.5 (51)	7.1 (21)	8.0 (24)	7.7 (24)	5.0 (12)	7.9 (27)	11.8 (86)	9.4 (447)
ไม่พึงพอใจมาก (1-2 คะแนน)	1.3 (7)	1.2 (3)	1.0 (2)	2.8 (11)	2.7 (11)	3.2 (12)	1.4 (4)	-	-	2.6 (8)	0.4 (1)	1.2 (4)	1.8 (83)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	100.0 (537)	100.0 (254)	100.0 (210)	100.0 (397)	100.0 (411)	100.0 (378)	100.0 (296)	100.0 (300)	100.0 (310)	100.0 (238)	100.0 (340)	100.0 (729)	100.0 (4,734)

คะแนนเฉลี่ย (mean) (*)	6.56	6.71	6.75	6.43	6.19	6.21	6.78	6.93	6.81	6.83	6.50	6.34	6.53
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.526	1.623	1.580	1.762	1.765	1.847	1.684	1.567	1.737	1.458	1.673	1.609	1.683
มัธยฐาน (median)	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
ฐานนิยม (mode)	7	7	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7

**หมายเหตุ (\*)** ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาขาเขตพื้นที่อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 38** คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
(จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เรียงใหม่	พิชัญโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิและการใช้สิทธิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	21.1 (31)	19.2 (14)	11.9 (5)	27.3 (30)	20.2 (25)	25.0 (24)	17.9 (15)	20.7 (19)	16.7 (13)	30.8 (24)	17.1 (13)	37.3 (66)	23.0 (291)
2. ปรับปรุงระบบงบประมาณให้เพียงพอเหมาะกับค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	23.1 (34)	19.2 (14)	28.6 (12)	15.5 (17)	14.5 (18)	16.7 (16)	22.6 (19)	18.5 (17)	21.8 (17)	30.8 (24)	25.0 (22)	19.2 (34)	20.2 (256)
3. ปรับปรุงเรื่องสิทธิให้ครอบคลุมและเหมาะสมกับความต้องการใช้บริการของประชาชน เช่น ขยายสิทธิให้กว้างให้สามารถใช้บริการได้หลายที่ ให้ใช้สิทธิได้ทุกแผนกขยายสิทธิการรักษาให้ครอบคลุมโรคต่างๆ มากขึ้น	15.6 (23)	26.0 (19)	4.8 (2)	24.5 (27)	15.3 (19)	18.8 (18)	25.0 (21)	26.1 (24)	16.7 (13)	12.8 (10)	11.4 (10)	30.3 (39)	19.6 (248)
4. ปรับปรุงระบบกำลังคน เช่น จัดสรรกำลังคนให้สอดคล้องกับปริมาณงาน เพิ่ม-ลด ปริมาณงานให้เหมาะสม	17.7 (26)	21.9 (16)	19.0 (8)	18.2 (20)	22.6 (28)	16.7 (16)	17.9 (15)	29.3 (27)	28.2 (22)	17.9 (14)	20.5 (18)	11.3 (20)	19.5 (247)
5. ปรับปรุงเรื่องสวัสดิการ	14.3 (21)	15.1 (11)	14.3 (6)	17.3 (19)	13.7 (17)	14.6 (14)	10.7 (9)	18.5 (17)	14.1 (11)	15.4 (12)	20.5 (18)	11.9 (21)	14.4 (182)
6. ปรับปรุงระบบการทำงานของการให้บริการให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	12.9 (19)	8.2 (6)	11.9 (5)	18.2 (20)	9.7 (12)	14.6 (14)	16.7 (14)	18.5 (17)	15.4 (12)	9.0 (7)	18.2 (16)	14.1 (25)	14.2 (179)

ตารางที่ 38 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ต่อ)

ข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
7. ส่งเสริมให้ประชาชนใส่ใจสุขภาพอนามัย ออกกำลังกายกันใกล้ เพื่อลดจำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานพยาบาล	8.8 (13)	2.7 (2)	19.0 (8)	5.5 (6)	10.5 (13)	5.2 (5)	3.6 (3)	5.4 (5)	7.7 (6)	- (6)	12.5 (11)	10.5 (8)	5.1 (9)	7.0 (89)
8. ปรับเปลี่ยนทัศนคติของประชาชนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การใช้จ่ายเงินค่าเป็น	9.5 (14)	8.2 (6)	7.1 (3)	6.4 (7)	12.1 (15)	8.3 (8)	6.0 (5)	2.2 (2)	2.6 (2)	2.6 (2)	4.5 (4)	5.3 (4)	5.6 (10)	6.5 (82)
9. ดูแลเรื่องความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียม ในการรักษาของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการประเภทต่างๆ	4.8 (7)	2.7 (2)	9.5 (4)	10.9 (12)	6.5 (8)	5.2 (5)	6.0 (5)	4.3 (4)	5.1 (4)	5.1 (4)	2.6 (3)	3.9 (3)	5.6 (10)	5.5 (69)
10. ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย และรวดเร็ว	2.7 (4)	8.2 (6)	2.4 (1)	4.5 (5)	4.0 (5)	2.1 (2)	8.3 (7)	2.2 (2)	2.6 (2)	3.8 (3)	6.8 (6)	9.2 (7)	2.8 (5)	4.3 (55)
11. ชี้นำ เสนอ ชี้แจงลดให้หน่วยบริการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด มีนโยบายในการจำกัดสิทธิ์ให้สิทธิเฉพาะผู้ที่ยากจนหรือมีเงินเท่านั้น / ให้การตรวจเยี่ยม ติดตามผลการดำเนินงาน / ให้การช่วยเหลือผู้ให้บริการที่ถูกฟ้องร้องจากการให้บริการ / เพิ่มจำนวนเครื่องอุปโภคบริโภคทางการแพทย์	23.1 (34)	24.7 (18)	19.0 (8)	19.1 (21)	29.8 (37)	18.8 (18)	21.4 (18)	9.8 (9)	21.8 (17)	20.5 (16)	20.5 (18)	9.2 (7)	18.1 (32)	20.0 (253)

ตอนที่ 9 ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ตารางที่ 39 คำร้อยละของตัวอย่างที่ระบุความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (จำแนกตามสำนักงานสาขาเขตพื้นที่)

ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพในปัจจุบัน (*)	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
พอใจ	66.9 (364)	62.6 (139)	70.5 (148)	64.0 (249)	58.2 (230)	54.0 (198)	68.6 (201)	65.3 (196)	65.9 (201)	64.9 (155)	59.1 (189)	63.5 (209)	63.1 (447)	63.3 (2,916)
ไม่พอใจ	11.3 (60)	13.5 (30)	6.2 (13)	11.3 (44)	15.4 (61)	16.1 (59)	10.6 (31)	16.7 (50)	13.4 (41)	11.3 (27)	13.8 (44)	18.5 (61)	9.6 (68)	12.8 (589)
เฉยๆ / ไม่แน่ใจ	17.2 (91)	19.8 (44)	21.4 (45)	18.5 (72)	21.0 (83)	23.7 (87)	19.5 (57)	15.3 (46)	18.7 (57)	22.2 (53)	22.8 (73)	14.6 (48)	22.9 (162)	19.9 (918)
ไม่มีความเห็น	4.6 (24)	4.1 (9)	1.9 (4)	6.2 (24)	5.4 (21)	6.2 (23)	1.3 (4)	2.7 (8)	2.0 (6)	1.6 (4)	4.3 (14)	3.4 (11)	4.4 (31)	4.0 (183)
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0 (529)</b>	<b>100.0 (222)</b>	<b>100.0 (210)</b>	<b>100.0 (389)</b>	<b>100.0 (395)</b>	<b>100.0 (367)</b>	<b>100.0 (293)</b>	<b>100.0 (300)</b>	<b>100.0 (305)</b>	<b>100.0 (239)</b>	<b>100.0 (320)</b>	<b>100.0 (329)</b>	<b>100.0 (708)</b>	<b>100.0 (4,606)</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่อย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 40** ค่าเฉลี่ยความทุกข์-ความสุขในการทำงานที่เกิดจากปัจจัยต่างๆ โดยการให้คะแนนตั้งแต่ “ทุกข์มากที่สุด (-5 คะแนน)” จนถึง “สุขมากที่สุด (5 คะแนน)” (จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่)

ปัจจัยที่มีผลทำให้มีความสุข	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ (*)	0.97	0.79	1.31	0.50	-0.03	0.02	0.23	0.09	0.65	0.42	0.36	0.87	0.01	0.42
2. เพื่อนร่วมงาน (*)	1.14	1.80	2.26	1.94	1.48	1.45	1.73	1.55	1.86	1.74	1.59	1.76	1.85	1.79
3. การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม (*)	2.22	0.85	1.32	1.07	0.39	0.33	0.60	0.45	0.95	0.38	0.63	0.94	0.94	0.80
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ (*)	1.41	1.16	1.48	1.18	0.48	0.69	1.07	0.55	0.89	0.83	0.95	1.41	0.93	1.00
5. การได้รับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน (*)	1.85	1.69	1.72	1.65	1.18	1.11	1.56	1.27	1.59	1.21	1.49	1.71	1.47	1.50
6. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี (*)	2.29	2.53	2.41	2.42	2.08	1.92	2.38	2.21	2.57	2.19	2.29	2.30	2.16	2.27
7. การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของหน่วยงาน (*)	2.13	2.00	2.32	2.16	1.94	1.67	2.03	1.83	2.24	1.71	2.10	2.05	2.01	2.02
8. การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงานที่เพียงพอ (*)	1.94	1.86	2.21	1.96	1.58	1.52	1.97	1.78	2.04	1.69	1.74	1.91	1.67	1.81
9. การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน (*)	2.21	2.13	2.33	2.26	1.88	1.77	2.13	2.14	2.24	1.94	2.09	2.06	2.11	2.10
10. ปัจจัยทางครอบครัว (*)	2.81	2.42	2.73	2.64	2.15	2.31	2.59	2.36	2.65	2.28	2.57	2.65	2.40	2.50
11. ความร่วมมือจากชุมชน (*)	1.80	1.75	1.98	1.52	1.28	1.10	1.62	1.54	1.79	1.60	1.64	1.94	1.25	1.56
12. ความเหมาะสมของปริมาณงานที่รับผิดชอบ (*)	1.02	0.75	1.05	0.81	-0.15	0.19	0.62	0.17	0.59	0.71	0.55	1.22	0.49	0.60
<b>ค่าเฉลี่ยความสุข-ความสุขโดยรวม (*)</b>	<b>1.89</b>	<b>1.63</b>	<b>1.99</b>	<b>1.88</b>	<b>1.33</b>	<b>1.29</b>	<b>1.73</b>	<b>1.42</b>	<b>1.53</b>	<b>1.86</b>	<b>1.52</b>	<b>1.76</b>	<b>1.80</b>	<b>1.67</b>

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีขนาดข้อมูลทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 41** คำร้องและข้อสงสัยของตัวอย่างที่ระบุสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่ สาธารณสุขที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ(จำแนกตามสำนักงานสาธารณสุขเขตพื้นที่ และตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุหลักที่ผลต่อการลาออก	เชียงใหม่	พิษณุโลก	นครสวรรค์	สระบุรี	ราชบุรี	ระยอง	ขอนแก่น	อุดรธานี	นครราชสีมา	อุบลราชธานี	สุราษฎร์ธานี	สงขลา	กรุงเทพฯ	ภาพรวม
1. ภาระงานที่มากเกินไป (*)	87.4 (473)	90.9 (229)	83.3 (179)	87.4 (348)	90.5 (371)	91.5 (346)	85.7 (257)	91.4 (276)	91.3 (285)	88.4 (214)	90.5 (306)	88.3 (294)	88.5 (630)	88.4 (4,208)
2. ภาระการเรียนของประชาชน/ผู้รับบริการ (*)	47.9 (259)	51.2 (129)	57.2 (123)	54.0 (215)	53.7 (220)	60.3 (228)	46.0 (138)	50.7 (153)	47.1 (147)	51.7 (125)	52.1 (176)	46.5 (155)	44.6 (329)	50.4 (2,397)
3. ภาระทางครอบครัว (*)	29.4 (159)	25.0 (63)	25.6 (65)	21.6 (86)	28.3 (116)	32.3 (122)	31.0 (93)	24.5 (74)	19.2 (60)	23.1 (56)	23.7 (80)	28.5 (95)	35.5 (262)	27.8 (1,321)
4. รายได้ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ (*)	76.9 (416)	74.2 (187)	72.6 (156)	71.9 (256)	75.6 (310)	78.8 (298)	84.3 (253)	77.8 (235)	76.9 (240)	83.5 (202)	75.7 (256)	85.8 (219)	83.2 (613)	77.2 (3,671)
5. ผลจากการดำเนินงานไม่ตรงตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (*)	16.6 (90)	9.9 (25)	10.7 (23)	17.6 (70)	13.2 (54)	20.9 (79)	10.0 (30)	11.9 (36)	10.9 (34)	12.0 (29)	9.8 (33)	13.8 (46)	16.3 (120)	14.1 (669)
6. ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล (*)	31.6 (171)	34.5 (87)	33.5 (72)	37.9 (151)	33.2 (136)	39.4 (149)	31.0 (93)	35.8 (108)	34.3 (107)	41.3 (100)	37.5 (145)	37.2 (124)	36.4 (268)	36.0 (1,711)
7. ปัญหาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	31.2 (169)	31.7 (80)	30.2 (65)	26.6 (106)	31.7 (130)	37.0 (140)	33.3 (100)	31.1 (94)	33.0 (103)	33.9 (82)	33.9 (93)	37.2 (124)	31.5 (232)	31.9 (1,518)
8. มีโอกาสทางอาชีพอื่นที่ดีกว่า (*)	43.1 (233)	42.5 (107)	45.1 (97)	37.4 (149)	37.8 (155)	45.5 (172)	50.3 (151)	41.7 (126)	39.1 (122)	39.1 (110)	45.5 (148)	36.6 (122)	41.0 (302)	41.9 (1,994)

หมายเหตุ (\*) ข้อมูลมีความแตกต่างกันในแต่ละสำนักงานสาธารณสุขพื้นที่ซึ่งมีขนาดข้อมูลทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 42** การจัดอันดับสาเหตุหลักที่ทำให้ตนเอง หรือ แพทย์ พยาบาล ทัศนแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ที่รู้จักลาออกหรือคิดลาออกจากราชการ (คำร้อยละจากการถ่วงน้ำหนักจากการตอบ 3 อันดับแรก จำแนกตามสำนักงาน สาขาเขตพื้นที่)

สาเหตุหลักที่มีผลต่อการลาออก	เจียง ใหม่	พิษณุ โลก	นคร สวรรค์	สระ บุรี	ราช บุรี	ระ ยอง	ขอนแก่น	อุดร ธานี	นครราชสีมา	อุบล ราชธานี	สุราษฎร์ ธานี	สง ขลา	กรุง เทพฯ	ภาพ รวม
1. ภาระงานที่มากเกินไป	12.9	11.3	17.1	14.2	13.3	14.9	11.7	11.7	12.6	11.7	13.7	13.2	9.4	12.6
2. การร้องเรียนของประชาชนผู้รับบริการ	5.8	4.7	4.7	4.6	5.8	4.5	5.5	4.7	3.6	3.0	4.9	5.8	6.7	5.2
3. ภาระทางครอบครัว	24.7	24.5	19.6	21.0	22.3	22.4	29.5	25.3	24.6	30.9	21.1	20.9	28.5	24.5
4. รายได้ค่าตอบแทนไม่เพียงพอ	2.6	0.9	1.2	2.1	1.1	2.4	0.9	1.1	1.2	1.1	0.8	1.8	2.0	1.6
5. ผลจากการดำเนินงานโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	5.1	6.5	5.6	6.4	5.6	4.9	4.3	5.6	6.0	5.2	7.1	7.2	6.4	5.9
6. ปัญหาการบริหารจัดการของสถานพยาบาล	5.6	4.3	5.5	5.1	6.4	6.1	6.0	6.8	7.1	5.7	4.0	8.0	5.1	5.8
7. ปัญหาสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ร่วมงาน	10.1	9.2	10.9	9.2	7.0	6.9	10.4	7.4	8.5	10.3	8.6	8.3	8.0	8.7
8. มีโอกาสทางอาชีพอย่างอื่นที่ดีกว่า	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
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

## ภาคผนวก

## 1. แบบสอบถามประชาชน

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประจำปี 2552 เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามต่อไปนี้

หมายเหตุ ผู้ตอบจะต้องมีอายุ 15 ปีขึ้นไป และ “มีสิทธิใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า” ในจังหวัดที่ท่านกำลังสำรวจ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

(ดูบัตรฯ ของผู้ตอบประกอบการสัมภาษณ์)

1.1 หน่วยบริการปฐมภูมิประจำครอบครัวของท่านชื่อ.....

จัดอยู่ในประเภทใด

- 1. สถานีอนามัย/ ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล/ศูนย์ฯของ กทม./ศูนย์บริการสุขภาพชุมชน
- 2. โรงพยาบาลชุมชน
- 3. โรงพยาบาลทั่วไป
- 4. โรงพยาบาลศูนย์
- 5. โรงพยาบาลเอกชน
- 6. โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 7. คลินิกชุมชนอบอุ่น
- 8. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 9. ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (เช่น กรณีเป็นบัตรสมาร์ทการ์ด)

1.2 หน่วยบริการประจำครอบครัว (ลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า) หรือหน่วยบริการรับส่งต่อของท่าน ชื่อ.....จัดอยู่ในประเภท

- 1. โรงพยาบาลชุมชน
- 2. โรงพยาบาลทั่วไป
- 3. โรงพยาบาลศูนย์
- 4. โรงพยาบาลเอกชน
- 5. โรงพยาบาลของรัฐ นอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
- 6. อื่น ๆ (ระบุ).....
- 7. ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ (กรณีเป็นบัตรสมาร์ทการ์ด)

1.3 ในการเดินทางนับจากที่พักไปยังหน่วยบริการปฐมภูมิ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย.....ชั่วโมง.....นาที

1.4 หากมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่หน่วยบริการ ตามที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือไม่

1.4.1 หน่วยบริการปฐมภูมิ

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

1.4.2 หน่วยบริการประจำ

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

### ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และข่าวสารประชาสัมพันธ์

2.1 ในรอบ 1 ปี (12 เดือน) ที่ผ่านมา ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) จากแหล่งข้อมูลใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. จดหมายจากทางราชการ
- 2. วิทยุ
- 3. โทรทัศน์
- 4. หนังสือพิมพ์
- 5. แผ่นพับ/โปสเตอร์
- 6. จุลสาร “ก้าวใหม่ สปสช.”
- 7. แพทย์/พยาบาล/บุคลากรด้านสาธารณสุข
- 8.ญาติ/เพื่อนบ้าน
- 9. ผู้นำชุมชน/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
- 10.อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.)
- 11.วิทยุชุมชน/เสียงตามสายในหมู่บ้าน
- 12.รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
- 13.ร้านสะดวกซื้อ/เซเว่น อีเลฟเว่น
- 14.เว็บไซต์ www.nhso.go.th
- 15.สายด่วน สปสช. โทร. 1330
- 16. อ่านคู่มือบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 17. อื่น ๆ ระบุ.....
- 18. จำไม่ได้

2.2 ท่านทราบหรือไม่ว่า คนไทยทุกคนมีสิทธิรักษาพยาบาลในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ยกเว้น กรณีที่มีสิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ หรือ สิทธิประกันสังคมอยู่แล้ว)

- 1. ทราบ
- 2. ไม่ทราบ

2.3 ช่องทางใดบ้างที่ท่านรับทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลายปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าการตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน

- 1) สายด่วน สปสช.โทร 1330
    - 1. ทราบ
    - 2. ไม่ทราบ
  - 2) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล
    - 1. ทราบ
    - 2. ไม่ทราบ
  - 3) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน
    - 1. ทราบ
    - 2. ไม่ทราบ
  - 4) ช่องทางอื่นที่รับทราบ ระบุ.....
- 2.4 ท่านคิดว่าผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถรับบริการต่อไปนี้ได้หรือไม่

การบริการดูแลสุขภาพ/รักษาพยาบาล	ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ
1) โรคมะเร็ง			
2) ผ่าตัดตาต้อกระจก			
3) ผ่าตัดหัวใจ			
4) ผ่าตัดสมอง			
5) วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่สำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง			
6) วัคซีนต้านไวรัสเฮดส์			
7) วัคซีนรักษาวัณโรค			
8) การรักษาโรคไตวายเรื้อรัง			
9) บริการแพทย์แผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ			

2.5 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถเข้ารับบริการที่สถานพยาบาลอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรได้

- 1. ทราบ
- 2. ไม่ทราบ

2.6 ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หากได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นได้

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

2.7 ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยน “หน่วยบริการ” ประจำครอบครัวได้ ปีละ 2 ครั้ง

1. ทราบ  2. ไม่ทราบ

2.8 ท่านทราบหรือไม่ว่า หากเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ท่านสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือผ่านหน่วยปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทางโทรศัพท์ หมายเลข 1669 ได้

1. ทราบ และท่านทราบหรือไม่ว่า หากใช้บริการดังกล่าว

“ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย”

- ทราบ  ไม่ทราบ

2. ไม่ทราบ

2.9 ท่านคิดว่า การเรียกใช้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1669 ควรเป็นกรณีใด

1. เจ็บป่วยฉุกเฉินเท่านั้น  2. ฉุกเฉินหรือไม่ก็ได้

2.10 ท่านเคยได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยกู้ชีพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน หรือไม่

1. เคย หากท่านเคยได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยกู้ชีพ ฯ ดังกล่าว

ท่านเคยเสียค่าบริการหรือไม่

- ไม่เสีย  เสียค่าใช้จ่าย

(ระบุว่าเป็นค่าใช้จ่ายอะไร.....)

2. ไม่เคย

2.11 ท่านมีความเชื่อมั่นในการให้ความช่วยเหลือของหน่วยกู้ชีพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินหรือไม่

1. เชื่อมั่นมากที่สุด  2. มาก

3. ปานกลาง  4. น้อย

5. น้อยที่สุด/ไม่มั่นใจ

2.12 ท่านรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) หรือไม่

1. รู้จัก  2. ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบส่วนที่ 3)

2.13 ท่านเคยใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผ่านสมาร์ทการ์ด (smart card) หรือไม่

1. เคยใช้  2. ไม่เคยใช้

2.14 ท่านคิดว่า สมาร์ทการ์ด (smart card) มีความสะดวกในการติดต่อขอใช้สิทธิรักษาพยาบาลหรือไม่

1. สะดวก

2. ไม่สะดวกระบุปัญหา.....

3. ไม่มีความเห็น

### ส่วนที่ 3 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการ

3.1 ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมาท่านมีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้นบ้างหรือไม่

1. มี..... ครั้ง  2. ไม่มี (ข้ามไปตอบข้อ 3.6)

3.2 เมื่อมีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้น ท่านรักษาอาการเจ็บป่วยด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ไม่ได้รักษา ถ้าป่วยไม่มาก

2. ไม่ได้รักษาถึงแม้ปฏิบัติภารกิจประจำวันไม่ได้

เพราะ.....

3. ซักยาก็เอง



- [ ] 4. รักษาแผนไทย หรือการแพทย์ทางเลือก หรือแพทย์พื้นบ้าน  
ระนู.....
- [ ] 5. ไปสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตร  
(หรือที่ได้รับการส่งต่อ) ..... ครั้ง (ให้ตอบข้อ 3.3 )
- [ ] 6. ไปสถานพยาบาลอื่นๆ นอกเหนือจากสถานพยาบาลที่ระบุใน  
บัตร (และไม่ใช้รพ.ที่ส่งต่อ)..... ครั้ง
- [ ] 7. วิธีอื่น ระนู.....

**\*\* ถ้าท่านเคยไปใช้บริการในสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตรหรือที่  
ได้รับการส่งต่อ โปรดตอบคำถามในข้อ 3.3**

**\*\* ถ้าท่านไม่เคยใช้บริการ โปรดข้ามไปตอบคำถามในข้อ 3.6**

- 3.3 กรณีเคยไปใช้บริการในสถานพยาบาลตามที่ระบุในบัตร ท่านใช้สิทธิ  
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรับบริการดังกล่าวหรือไม่
- [ ] 1. ใช้ทุกครั้งที่ได้ไป (ข้ามไปตอบข้อ 3.5)
  - [ ] 2. ใช้เป็นบางครั้งจำนวน.....ครั้ง
  - [ ] 3. ไม่ใช้เลย
- 3.4 การที่ท่านใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นบางครั้ง หรือไม่ใช่  
เลย เป็นเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [ ] 1. เกรงว่าจะได้รับการรักษา/ได้รับยาไม่ดี
  - [ ] 2. กลัวได้รับการบริการไม่ดี
  - [ ] 3. ไม่รู้ว่าใช้สิทธิได้/ไม่รู้วิธีใช้สิทธิ
  - [ ] 4. ไม่ได้ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่
  - [ ] 5. มีปัญหาเรื่องเอกสาร/หลักฐาน
  - [ ] 6. โรงพยาบาล/เจ้าหน้าที่ปฏิเสธการใช้สิทธิ

- [ ] 7. รอคิวนาน
- [ ] 8. ใช้สิทธิอื่นในการเบิกค่ารักษาพยาบาล เช่นประกันชีวิต ประกัน  
สุขภาพ
- [ ] 9. สิทธิที่รักษาไม่ครอบคลุมโรคที่เจ็บป่วย  
(ระบุโรคที่เป็นคือ.....)
- [ ] 10. อื่น ๆ .....

**\*\* ถ้าท่านเคยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการรักษา  
พยาบาลโปรดตอบคำถามในข้อ 3.5**

**\*\* หากไม่เคยใช้สิทธิฯ โปรดข้ามไปตอบข้อ 3.6**

3.5 กรณีที่ท่านเคยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในรอบ 6 เดือนที่  
ผ่านมา

3.5.1 สถานพยาบาลที่ท่านใช้สิทธิฯ ครั้งล่าสุดคือ

- [ ] 1. หน่วยบริการประจำลำดับที่ 1
  - [ ] 2. หน่วยบริการประจำลำดับที่ 2
  - [ ] 3. หน่วยบริการรับส่งต่อชื่อ .....
- ซึ่งจัดเป็นประเภท.....(สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก)

3.5.2 เมื่อท่านไปใช้บริการในสถานพยาบาลข้างต้น ท่านใช้บริการ  
ประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก
- [ ] 2. การรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน
- [ ] 3. บริการห้องฉุกเฉิน

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

[ ] 5. บริการอื่นๆ ระบุ.....

3.5.3 ระบุโรค หรืออาการป่วยที่ไปรักษาในสถานพยาบาลครั้งสุดท้าย ระบุ.....

3.5.4 จากการไปใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครั้งล่าสุด ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ ในระดับใด

ประเด็นการบริการ	ความพอใจในการรับบริการ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น
1) ความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงสถานพยาบาล					
2) มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร การให้เกียรติ ผู้ป่วยหรือญาติ					
3) ความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟังสิ่งที่ท่านญาติ บอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วย					
4) การอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษาแก่ท่านหรือญาติ					
5) สถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก					
6) คุณภาพการบริการของบุคลากร					
6.1) แพทย์					
6.2) พยาบาล					
6.3) ทันตแพทย์					
6.4) เภสัชกร					
6.5) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ระบุ.....					
7) คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์					
7.1) ยา					
7.2) เครื่องมือ /อุปกรณ์ทางการแพทย์					
8) ความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล					
9) ผลของการรักษา (รักษาแล้วหาย)					

3.5.5 ท่านเคยประสบปัญหาหรือไม่ ในการรับบริการโดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

[ ] 1. เคย เรื่องที่ประสบปัญหาบ่อยที่สุดคือ.....

[ ] 2. ไม่เคย

3.5.6 ท่านเคยร้องเรียนปัญหาการใช้บริการ จากสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือไม่

[ ] 1. เคย โดยร้องเรียนผ่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

( ) 1.2 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขต

( ) 1.3 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน

( ) 1.4 ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล

( ) 1.5 อสม.

( ) 1.6 ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน

( ) 1.7 สายด่วน สป.สช. โทร 1330

( ) 1.8 อื่นๆ (ระบุ).....

[ ] 2. ไม่เคยร้องเรียน

3.5.7 หากมีปัญหาในการรับบริการโดยใช้สิทธิ ฯ ดังกล่าวท่านต้องการร้องเรียนหรือไม่

[ ] 1. คิดจะร้องเรียน โดยใช้ช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1.1 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

( ) 1.2 สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่

( ) 1.3 ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน

( ) 1.4 ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล

( ) 1.5 อสม.

( ) 1.6 ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน

( ) 1.7 สายด่วนสปสช.โทร 1330

( ) 1.8 อื่นๆ (ระบุ).....

[ ] 2. ไม่คิดจะร้องเรียน เพราะ.....

3.5.8 ในการรักษาพยาบาลครั้งสุดท้าย ท่านเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลหรือไม่

[ ] 1. เสียค่าใช้จ่าย..... บาท โดยจ่ายเป็น

( ) 1.1 ค่ายา ( ) 1.2 ค่าอุปกรณ์การแพทย์

( ) 1.3 ค่าบริการ ( ) 1.4 อื่น ๆ .....

[ ] 2. ไม่เสียค่าใช้จ่าย

3.5.9 ถ้าหากครั้งต่อไปท่านมีปัญหาเจ็บป่วย ท่านตั้งใจจะไปรับบริการที่สถานพยาบาลแห่งนี้หรือไม่

[ ] 1. ตั้งใจจะใช้

[ ] 2. ไม่ใช่ เพราะ.....

3.6 ถ้ามีคะแนน 1-10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเท่าใด

(เมื่อ 1 = ไม่พอใจเลย, 10 พอใจมากที่สุด)

ความพึงพอใจต่อการได้รับสิทธิ	ไม่พอใจเลย		ไม่ค่อยพอใจ		เฉยๆ		ค่อนข้างพอใจ		พอใจมากที่สุด	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(เฉพาะผู้ตอบที่ให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่า 5 คะแนน) กรุณาระบุเหตุผลที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ เพราะ

1.....

2.....

3.....

3.7 ท่านมีข้อเสนอแนะหรือต้องการให้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีการปรับปรุงอะไรบ้าง 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. หย่า/แยกกันอยู่ [ ] 4. สมณเพศ

4.4 ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จ

[ ] 1. ไม่ได้เรียน [ ] 2. ประถมศึกษา

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

[ ] 5. ปวส./อนุปริญญา

[ ] 6.ปริญญาตรี/เทียบเท่า หรือสูงกว่า

4.5 อาชีพ ประจำที่เป็นรายได้หลัก

[ ] 1. เกษตรกรรม/ประมง /ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป

[ ] 2. ค้าขาย /ธุรกิจ/กิจการส่วนตัว

[ ] 3. พนักงานบริษัท/โรงงาน

[ ] 4. พ่อบ้าน, แม่บ้าน

[ ] 5. นักเรียน, นักศึกษา [ ] 6. ครูเอกชน

[ ] 7. ทหารผ่านศึก

- [ ] 8. อื่นๆ ระบุ.....
- [ ] 9. ว่างงาน
- [ ] 10. ว่างงานจากประกันสังคม.....เดือน
- 4.6 รายได้ส่วนตัว (เฉลี่ยต่อเดือน)
- จำนวน.....บาท/เดือน [ ] ไม่มีรายได้
- 4.7 ที่พักอาศัยในปัจจุบัน
- อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....อยู่ใน
- [ ] 1. ในพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- [ ] 2. นอกพื้นที่อำเภอที่ระบุในบัตรฯ
- 4.8 ท่านมีสิทธิในการรักษาพยาบาลอื่น ๆ อีกหรือไม่
- [ ] 1. ไม่มี
- [ ] 2. มี คือ
- ( ) 2.1 มีสิทธิประกันสุขภาพเอกชน/บัตรประกันชีวิต
- ( ) 2.2 มีสิทธิอื่นๆ ได้แก่.....

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

## 2. แบบสอบถามผู้ให้บริการ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ร่วมกับ สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ดำเนินโครงการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าประจำปี 2552 เพื่อนำข้อมูลจากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนานโยบาย และปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานต่างๆ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น

**หมายเหตุ** ผู้ตอบจะต้องเป็น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล หัวหน้าสถานีนอนามัย/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข (หรือตัวแทน) ในสถานพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### 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. หัวหน้าสถานีนอนามัย/ผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข (หรือตัวแทน)
- 1.4 ประสบการณ์การทำงาน ..... ปี  
(นับตั้งแต่เริ่มทำงานเป็นต้นมา)
- 1.5 หน่วยบริการที่ท่านทำงานอยู่ในอำเภอ .....  
จังหวัด .....

1.6 หน่วยบริการข้างต้นจัดอยู่ในสังกัดใด

- 1. สถานีอนามัย (สอ.) / ศูนย์บริการสาธารณสุข
- 2. คลินิกชุมชนอบอุ่น / ศูนย์การแพทย์ชุมชน / ศูนย์บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3. โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คือ
  - 1. รพศ.  2. รพท.  3. รพช./รพร.
- 4. สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (นอกสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข : สป) คือ
  - 1. กรมอนามัย  2. กรมการแพทย์
  - 3. กรมสุขภาพจิต  4. กรมควบคุมโรค
  - 5. อื่นๆ ระบุ.....
- 5. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร (กทม.)
- 6. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ/ทบวงมหาวิทยาลัย
- 7. โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
- 8. โรงพยาบาลรัฐสังกัดหน่วยงานอื่นคือ
  - 1. รพ. ตำรวจ  2. รพ. ของกรมราชทัณฑ์
  - 3. สภากาชาดไทย  4. อื่นๆ ระบุ.....
- 9. โรงพยาบาลเอกชน ขนาด..... เตียง
- 10. อื่น ๆ ระบุ.....

1.7 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน (ที่เป็นหน้าที่หลัก) อยู่ในแผนกใด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- 1. หน่วยบริการปฐมภูมินอก รพ./สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุข/คลินิกชุมชนอบอุ่น
- 2. หน่วยบริการปฐมภูมิใน รพ.

- 3. แผนกผู้ป่วยนอก/ฉุกเฉิน/หอผู้ป่วยใน/ทันตกรรม/เภสัชกรรม
- 4. หน่วยอื่น (ระบุ) .....

**ส่วนที่ 2 การรับรู้ข้อมูล และการสื่อสารถ่ายทอดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

2.1 ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้ใช้สิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถรับบริการรักษาพยาบาลดังต่อไปนี้ได้

การบริการดูแลสุขภาพ รักษาพยาบาล	ทราบ	ไม่ทราบ
1) การรักษาโรคไตวายเรื้อรังโดยการล้างไตทางหน้าท้อง หรือฟอกเลือด หรือการปลูกถ่ายไต โดยมีเงื่อนไขกำหนด		
2) การปลูกถ่ายไขกระดูกกรณี มะเร็งเม็ดเลือดขาว และมะเร็งต่อมน้ำเหลือง โดยมีเงื่อนไขกำหนด		
3) การได้รับวัคซีนใช้หวัดใหญ่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีประวัติโรคเรื้อรัง COPD, Asthma, DM, Heart, CKD, CVD, CA on Chemotherapy ที่โรงพยาบาล		
4) การได้รับยาที่สมเหตุสมผลซึ่งมีราคาแพง ได้แก่ Botulinum toxin type A inj., Leuporelin inj., Erythropoietin inj. IVIG inj., Imatinib mesilate tab. , Docetaxel inj., Letrozole tab, Liposomal amphotericin B inj., Verteporfin inj. โดยมีเงื่อนไขกำหนด		
5) บริการตรวจ Pap smear หรือ VIA ในสตรีอายุ 35 ปีขึ้นไป		
6) บริการแพทย์แผนไทย (นวด อบ ประคบ) เพื่อการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ		
7) บริการกายอุปกรณ์และฟื้นฟูสมรรถภาพสำหรับผู้พิการ		

2.2 ท่านทราบหรือไม่ว่า ประชาชนทั่วไป สามารถร่วมเป็นอาสาสมัครตาม โครงการมิตรภาพบำบัด หรือจิตอาสาในหน่วยบริการ

- [ ] 1. ทราบ [ ] 2. ไม่ทราบ

2.3 ช่องทางใดบ้างที่ท่านรับทราบว่าสามารถสอบถามข้อมูล การคลี่คลาย ปัญหา หรือการร้องเรียนเกี่ยวกับสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า การตรวจสอบสิทธิ และการลงทะเบียน

1) สายด่วน สปสช.โทร 1330

- [ ] 1. ทราบ [ ] 2. ไม่ทราบ

2) ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในสถานพยาบาล

- [ ] 1. ทราบ [ ] 2. ไม่ทราบ

3) ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน

- [ ] 1. ทราบ [ ] 2. ไม่ทราบ

4) ช่องทางอื่นที่รับทราบ ระบุ.....

2.4 ช่องทางในการสื่อสารหรือวิธีการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการหลัก ประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ท่านต้องการให้มีเพิ่มเติม ได้แก่

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

### ส่วนที่ 3 การให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3.1 ท่านคิดว่าการให้บริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในหน่วย บริการของท่าน มีคุณภาพเพียงใด

ประเด็น	ระดับคุณภาพ การบริการ		ระบุแนวทางปรับปรุง (กรณีที่ต้อง “ควรปรับปรุง”)	ไม่มี ความเห็น
	ดี	ควรปรับปรุง		
1) การต้อนรับ/ปฏิสัมพันธ์				
2) การตรวจร่างกาย และซักประวัติ				
3) การตรวจวินิจฉัยทั่วไปเช่น x-ray,lab				
4) การให้การรักษา การให้ยาและเวชภัณฑ์ทั่วไป				
5) การพิจารณารับไว้เป็นผู้ป่วยใน				
6) การรับ-ส่งต่อผู้ป่วย (ในมุมมองของการบริหารจัดการ)				
7) การตอบกลับผลการรักษาหลังรับไว้รักษาต่อ				
8) การติดตามผลการรักษาหลังการส่งไปรักษาต่อ				
9) การส่งตรวจวินิจฉัย การรักษา การให้ยา ที่มีราคาแพงในกรณีจำเป็น				
10) การให้ข้อมูลกับผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา				
11) การปกปิดความลับของผู้ป่วย				
12) การป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ				
13) การดูแลต่อเมื่อที่บ้านหลังการจำหน่ายผู้ป่วยใน กรณีที่อยู่ในข่ายต้องติดตาม				
14) การให้บริการกรณีอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในโรงพยาบาล นอกโรงพยาบาล หรือห้องฉุกเฉิน				

3.2 ท่านคิดว่าคุณภาพด้านการบริการโดยรวม ที่หน่วยบริการท่านให้แก่ประชาชนที่มาใช้สิทธิในแต่ละประเภทอยู่ในระดับใด

กลุ่มผู้ป่วยที่ใช้สิทธิแต่ละประเภท	ระดับคุณภาพการบริการที่ให้			ระบุแนวทางปรับปรุง (กรณีที่ต้องว่า "ควรปรับปรุง")	ไม่มีความเห็น
	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง		
1) ประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
2) ประกันสังคม					
3) สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					
4) จ่ายเงินเอง					

ส่วนที่ 4 การบริหารจัดการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

4.1 ท่านประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในเรื่องใดบ้าง

การปฏิบัติงานในการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ประสบปัญหา	ไม่ประสบปัญหา	ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
1. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการรักษาพยาบาล			
2. บุคลากรไม่เพียงพอในการบริการส่งเสริมป้องกันโรค			
3. ประชาชนขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ไม่เข้าใจระเบียบขั้นตอนการใช้บริการ			
4. ปัญหาการตรวจสอบสิทธิ			
5. ปัญหาผู้ป่วยไม่ถูกเงินมาใช้บริการข้ามเขต			
6. งบประมาณไม่เพียงพอกับรายจ่าย			
7. ปัญหาความล่าช้า ยุ่งยากในการส่งงบประมาณมายังหน่วยบริการ			
8. ขาดแคลนยาอะนาล็อกยา..... เป็น [ ] ยาทั่วไป [ ] ยาในระบบ VMI (ยาด้านไวรัสเอดส์ ยาด้านวัณโรค ฯลฯ)			
9. ผู้ป่วยมีความคาดหวังสูง/มีความต้องการมากเกินไปจริง/คิดว่าตนเองได้รับการรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน			
10. ผู้ป่วยมีการฟ้องร้อง ร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น			
11. ระเบียบขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงานในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ยุ่งยากซับซ้อน			
12. ระบบข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า			
13. ขาดการสนับสนุนข้อมูล องค์ความรู้เพื่อการทำงานอย่างเพียงพอ			
14. อื่นๆ ระบุ.....			

• จากปัญหาในการปฏิบัติงานทั้ง 14 ข้อ ปัญหาสำคัญที่ท่านประสบมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 คือข้อที่ ..... อันดับที่ 2 คือข้อที่ .....

อันดับที่ 3 คือข้อที่ .....

คำชี้แจง ข้อ 4.2 - 4.3 เฉพาะผู้ตอบที่อยู่ในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน, พะเยา, สุโขทัย, อุตรดิตถ์, ตาก, ชัยนาท, สมุทรสงคราม, ฉะเชิงเทรา, สระแก้ว, จันทบุรี, มหาสารคาม, อุตรดิตถ์, หนองคาย, เลย, สกลนคร, หนองบัวลำภู, นครพนม, อุบลราชธานี, มุกดาหาร, ศรีสะเกษ, อำนาจเจริญ, ชุมพร, บัตตานี, นราธิวาส, น่าน, แพร่, พะนุโลก, นนทบุรี, นครนายก, อ่างทอง, สระบุรี, ร้อยเอ็ด, ขอนแก่น, บุรีรัมย์, ยโสธร, นครศรีธรรมราช และสงขลา

4.2 ท่านรู้จักสมาร์ทการ์ด (smart card) หรือไม่

1. รู้จัก  2. ไม่รู้จัก (ข้ามไปตอบข้อ 4.4)

4.3 สมาร์ทการ์ด (smart card) มีความสะดวกในการให้สิทธิรักษาพยาบาลหรือไม่

1. สะดวก  
 2. ไม่สะดวก ระบุปัญหา.....  
 3. ไม่มีความเห็น

4.4 เนื่องจาก สปสช. ได้จัดตั้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ จำนวน 13 แห่ง ทั่วประเทศ ท่านต้องการการสนับสนุนจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสาขาเขตพื้นที่ในเรื่องใด

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

4.5 ถ้ามีคะแนน 1 ถึง 10 ท่านจะให้คะแนนความพึงพอใจต่อการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาพรวมเป็นคะแนนเท่าใด

ความพึงพอใจ	ไม่พอใจเลย		ไม่ค่อยพอใจ		เฉยๆ		ค่อนข้างพอใจ		พอใจมากที่สุด	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ผลต่อประชาชน										
2. ผลต่อผู้ให้บริการ (แพทย์ พยาบาล ฯลฯ)										
3. คะแนนในภาพรวมต่อโครงการ										

4.6 โปรดระบุข้อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับโครงการหลักประกันสุขภาพเพื่อให้ท่านมีความพึงพอใจมากขึ้น

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

**ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพ**

5.1 ท่านมีความพึงพอใจในการประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุข ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันหรือไม่

1. พอใจ  2. ไม่พอใจ  
 3. เฉยๆ / ไม่แน่ใจ  4. ไม่มีความเห็น

5.2 ปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้ส่งผลให้ท่านมีความทุกข์หรือมีความสุขในการทำงานในระดับใด (โดยความหมายของค่าคำตอบคือ - 5 = มีความทุกข์มากที่สุด 5 = มีความสุขมากที่สุด)



ช่องทางที่รับทราบ	ทุกข์ มากที่สุด	ทุกข์ มาก	ทุกข์ ปาน กลาง	ทุกข์ น้อย	ทุกข์ น้อย ที่สุด	เฉยๆ	ทุกข์ น้อย ที่สุด	ทุกข์ น้อย	ทุกข์ ปาน กลาง	ทุกข์ มาก	ทุกข์ มากที่สุด
	-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5
1. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ											
2. เพื่อร่วมงาน											
3. การบริหารจัดการที่โปร่งใสและเป็นธรรม											
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ											
5. การได้รับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ ในการทำงาน											
6. หน่วยงานมีเป้าหมายที่เน้นให้ประชาชน ได้รับบริการที่ดี											
7. การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของ หน่วยงาน											
8. การได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน ที่เพียงพอ											
9. การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานด้านต่างๆ ของหน่วยงาน											
10. ปัจจัยทางครอบครัว											
11. ความพร้อมมือจากชุมชน											
12. ความเหมาะสมของปริมาณ งานที่ได้รับมอบ											
13. อื่นๆ .....											

5.3 โปรดให้คะแนนความสุขโดยรวมของท่านในการทำงาน (โดยความหมาย ของค่าคำตอบคือ - 5 = มีความทุกข์มากที่สุด 5 = มีความสุขมากที่สุด)

ทุกข์ มากที่สุด	ทุกข์ มาก	ทุกข์ ปาน กลาง	ทุกข์ น้อย	ทุกข์ น้อย ที่สุด	เฉยๆ	ทุกข์ น้อย ที่สุด	ทุกข์ น้อย	ทุกข์ ปาน กลาง	ทุกข์ มาก	ทุกข์ มากที่สุด
-5	-4	-3	-2	-1	0	1	2	3	4	5

5.4 ในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมา ท่านคิดว่าอะไรเป็นสาเหตุหลัก 3 อันดับแรกที่ทำให้บุคคลที่ท่านรู้จัก (แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกรและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข) ลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

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

• จากสาเหตุทั้ง 9 ข้อ โปรดระบุสาเหตุ 3 อันดับแรก ที่ทำให้บุคคลที่ท่านรู้จักลาออกหรือคิดที่จะลาออกจากราชการ

อันดับที่ 1 คือข้อที่ ..... อันดับที่ 2 คือข้อที่ .....  
 อันดับที่ 3 คือข้อที่ .....

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

## รายชื่อผู้รับผิดชอบโครงการวิจัยส่วนของศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

### ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ดร. นพดล กรรณิกา ผู้อำนวยการศูนย์ฯ

### ผู้รับผิดชอบโครงการวิจัย

นายเทวินทร์ อินทรจำนงค์	หัวหน้าโครงการวิจัย
นายจิรศักดิ์ สมบัติ	ผู้ช่วยหัวหน้าโครงการวิจัย
น.ส.จิรวดี พิศาลวัชรินทร์	นักสถิติ
นายพรภพ แสงทอง	นักสถิติ
น.ส.นฤมล ชัยชโลธร	นักวิจัย
นายณัฐรัฐพัชร วังศ์ธรรมมา	นักวิจัย
นางจำปา จันตรา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นางวิลาศ ฉิมหิรัญ	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายคำพัน ภาศรี	ผู้ช่วยนักวิจัย
น.ส.อุบลรัตน์ ด่านพรประเสริฐ	ผู้ช่วยนักวิจัย
น.ส.เบญจพร รักชะโม่	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายภัทรวิทย์ มั่งคั่ง	ผู้ช่วยนักวิจัย
น.ส.สุวิมล วันทนา	ผู้ช่วยนักวิจัย
นายอัมราม อมรรุ่งรัตมี	ผู้ช่วยนักวิจัย

