

การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พ.ศ. 2553



การสำรวจความคิดเห็นของประชาชน  
ที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

พ.ศ. 2553



หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

กลุ่มสถิติเพื่อการบริหารงานภาครัฐ 1 สำนักสถิติสาธารณสุข

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โทรศัพท์ 0 214 21271 - 3 โทรสาร 0 214 38138

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail: [popinion@nso.go.th](mailto:popinion@nso.go.th)

หน่วยงานที่เผยแพร่

สำนักสถิติพยากรณ์

สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ

อาคาร B ชั้น 2 ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กทม. 10210

โทร. 0214 17498

โทรสาร 0214 38133

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : [binfopub@nso.go.th](mailto:binfopub@nso.go.th)

ปีที่พิมพ์

2553

## คำนำ

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพอย่างครอบคลุม มีคุณภาพ และเข้าถึงบริการได้อย่างไม่เป็นอุปสรรค ซึ่งในปัจจุบันรัฐมีกองทุน 3 กองทุน ที่จัดการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้กับประชาชน คือ 1.สวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม และ 3. ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่เป็นลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม จะมีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สำนักงานสถิติแห่งชาติเคยทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) พ.ศ. 2537 และพ.ศ. 2549 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงเริ่มดำเนินการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สำหรับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งผลที่ได้จากการสำรวจนี้จะใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับแนวทางปรับปรุงดำเนินงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระบบการประกันสุขภาพ และให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนที่แท้จริง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ค
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
สารบัญแผนภูมิ	จ
สารบัญตาราง	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ .....	1
1.3 คุ่มรวม .....	1
บทที่ 2 ระเบียบวิธีสถิติ	
2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง .....	3
2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	4
2.3 การนำเสนอผลการสำรวจ .....	4
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	
3.1 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล.....	5
3.1.1 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือน.....	5
3.1.2 เหตุผลที่ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพที่จะเข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ยอมใช้สิทธิ.....	6
3.1.3 สถานพยาบาลที่เข้ารับบริการ.....	7
3.1.4 การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเมื่อใช้สิทธิรักษาพยาบาล.....	8
3.1.5 การใช้บริการสถานพยาบาลเดิม.....	9
3.1.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล.....	10
3.1.7 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล.....	11
3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	13
3.2.1 การติดต่อขอรับความช่วยเหลือ หรือ ร้องเรียน .....	13
3.2.2 ความพึงพอใจต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพ.....	14
3.2.3 มาตรฐานการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับมาตรฐานสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลประเภทอื่น.....	16
3.2.4 ผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ.....	16
3.2.5 ค่าใช้จ่ายรายหัวต่อคนต่อปี.....	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2.6 การเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลเอกชน .....	18
3.2.7 ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	18
3.2.8 ความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล.....	19
3.2.9 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ.....	20
3.2.10 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า..	22
3.3 การใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน.....	23
3.3.1 อาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์.....	23
3.3.2 การใช้บริการหน่วยกู้ชีพในการนำผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บส่งโรงพยาบาล.....	24
3.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ. ....	25
3.3.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ.....	26
ตารางสถิติ	
สารบัญตารางสถิติ .....	31

## สารบัญแผนภูมิ

		หน้า
แผนภูมิ ก	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข ในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค	5
แผนภูมิ ข	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการประสบปัญหา และปัญหาที่ประสบ	11
แผนภูมิ ค	ร้อยละของประชากรที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความพึงพอใจกับสิทธิ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	14
แผนภูมิ ง	ร้อยละของประชากรที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นของ ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของโรงพยาบาลเอกชน	18
แผนภูมิ จ	ร้อยละของประชากรที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นต่อข้อเสนอในการ ปรับปรุงการให้บริการ	20
แผนภูมิ ฉ	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามเคยใช้บริการ หน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค	24

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุขประเภทของสิทธิที่ใช้ ในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค	6
ตาราง 2	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน)แต่ไม่ใช้สิทธิ จำแนกตามเหตุผล เป็นรายภาค	7
ตาราง 3	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ใช้บริการสาธารณสุข จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งล่าสุด เป็นรายภาค	8
ตาราง 4	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) แล้วต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตาม ประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม เป็นภาค	9
ตาราง 5	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับเข้าใช้บริการสถานพยาบาลเดิม เป็นรายภาค	9
ตาราง 6	คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามประเด็นการบริการ	10
ตาราง 7	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม การประสบปัญหา และปัญหาที่ประสบ เป็นรายภาค	12
ตาราง 8	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามหน่วยงานที่รู้จัก และสามารถติดต่อร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ เป็นรายภาค	13
ตาราง 9	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม ความพึงพอใจกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มี เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ เป็นรายภาค	15
ตาราง 10	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิการรักษาพยาบาลสิทธิอื่น เป็นรายภาค	16
ตาราง 11	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ เป็นรายภาค	17
ตาราง 12	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปีที่รัฐจ่ายให้โรงพยาบาล เป็นรายภาค	17



## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตาราง 13	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการได้รับสิทธิประโยชน์ เป็นรายภาค	19
ตาราง 14	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลและค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค	19
ตาราง 15	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิและข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นรายภาค	21
ตาราง 16	ร้อยละของประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นรายภาค	22
ตาราง 17	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นรายภาค	23
ตาราง 18	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการมีประสบการณ์การใช้บริการหน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค	25
ตาราง 19	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามคะแนนประเมินความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยของหน่วยกู้ชีพในประเด็นการบริการ	25
ตาราง 20	ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจ จำแนกตามประเด็นบริการ	26
ตาราง 21	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค	27

สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553

**สำนักงานสถิติแห่งชาติ** เคยทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) พ.ศ. 2537 และพ.ศ.2549 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงเริ่มดำเนินการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สำหรับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระบบการประกันสุขภาพ และให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนที่แท้จริง โดยสอบถามประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทุกจังหวัด ทั่วประเทศ มีประชาชนถูกเลือกเป็นตัวอย่าง 3,900 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1 – 15 เมษายน 2553 และเสนอผลสำรวจในระดับกรุงเทพมหานคร ภาค และทั่วประเทศ ในรูปร้อยละ

**สรุปผลการสำรวจที่สำคัญๆ**

**1. การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล**

**1.1 การเข้ารับบริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือน**

ในรอบ 6 เดือน ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้ารับบริการสาธารณสุขร้อยละ 57.5 ส่วนอีกร้อยละ 42.5 ไม่ได้เข้ารับบริการสาธารณสุข ซึ่งเมื่อจำแนกตามประเภทของการใช้สิทธิเข้ารับบริการสาธารณสุข พบว่ามีการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 46.8 ใช้สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 4.4 ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0 ใช้สิทธิอื่นๆ ร้อยละ 1.0 และที่เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ใช้สิทธิ ร้อยละ 3.4 ซึ่งให้

เหตุผลว่า ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา(ร้อยละ 77.6) สิทธิรักษาพยาบาลที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม (ร้อยละ 39.2) ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 9.4) เป็นต้น

**ตาราง 1** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการเข้ารับบริการสาธารณสุข และประเภทของสิทธิที่ใช้ ในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค

การเข้ารับบริการสาธารณสุข / สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>♦ เข้ารับบริการสาธารณสุข</b>	57.5	45.9	54.1	63.6	59.5	55.8
<b>สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข*</b>						
ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.0	1.8	2.6	2.3	3.3	4.1
ใช้สิทธิประกันสังคม	4.4	10.0	7.8	2.2	2.4	4.1
ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง/30 บาท)	46.8	29.6	38.6	56.9	51.3	43.8
ใช้สิทธิอื่นๆ (ระบุ)	1.0	1.3	1.7	0.4	0.9	0.9
เข้ารับบริการสาธารณสุข แต่ไม่ใช้สิทธิ	3.4	6.2	4.6	2.6	1.9	4.5
<b>♦ ไม่เข้ารับบริการสาธารณสุข</b>	42.5	54.1	45.9	36.4	40.5	44.2

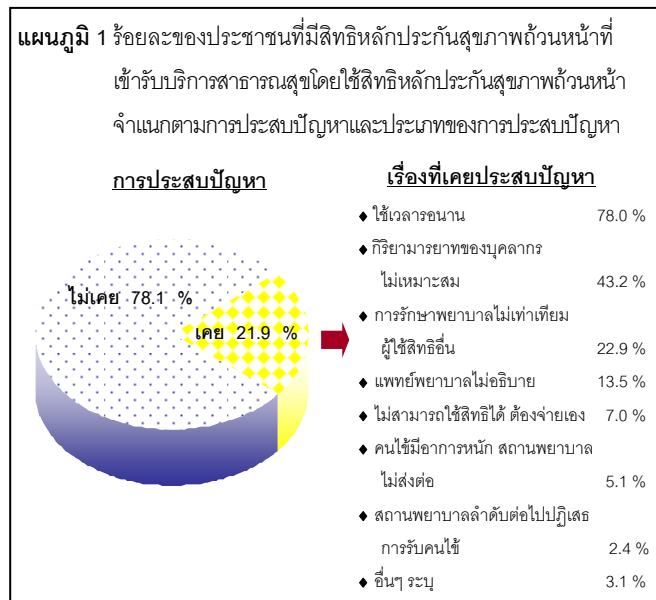
\*หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**ตาราง 2** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) แต่ไม่ใช้สิทธิ จำแนกตามเหตุผล เป็นรายภาค

สาเหตุที่ไม่ใช้สิทธิ *	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา	77.6	83.3	80.6	90.0	60.0	77.1
ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่	9.4	22.9	13.9	-	6.7	2.9
สถานพยาบาลอยู่ไกลบ้าน	3.6	2.1	2.8	-	6.7	5.7
ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	1.4	4.2	2.8	-	-	-
สิทธิรักษาพยาบาลที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม	39.2	33.3	50.0	-	53.3	42.9
ไม่ทราบว่ามียุทธวิธีรักษาพยาบาลที่รัฐจัดให้	2.7	-	-	10.0	-	5.7
สถานพยาบาลมีชื่อเสียง	1.6	2.1	-	-	6.7	-

\*หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

**1.2 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล**



ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ประสบปัญหาจากการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามี ร้อยละ 21.9 ซึ่งส่วนใหญ่พบว่าเป็นปัญหาใช้เวลารอนานมากที่สุด ร้อยละ 78.0 รองลงมา กิริยามารยาทของบุคลากรไม่เหมาะสม ร้อยละ 43.2 และ การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 22.9 ทั้งนี้ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ไม่ประสบปัญหา ร้อยละ 78.1

**1.3 ผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ**

ประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคิดว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีผลทำให้คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพดีขึ้น ร้อยละ 68.0 เหมือนเดิมร้อยละ 29.9 ส่วนที่คิดว่าแย่ลงมีเพียง ร้อยละ 0.9

**ตารางที่ 3** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ เป็นรายภาค

ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ดีขึ้น	68.0	55.6	68.5	68.1	74.5	58.5
เหมือนเดิม	29.9	42.6	28.3	31.0	23.3	39.4
แย่ลง	0.9	1.8	1.3	0.8	0.7	0.6
ไม่ตอบ	1.2	-	1.9	0.1	1.5	1.5

**1.4 ค่าใช้จ่ายรายหัวต่อคนต่อปีที่รัฐจ่ายให้กับโรงพยาบาล**

ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ ร้อยละ 35.2 มีความเห็นว่าค่าใช้จ่ายรายหัวต่อคนต่อปี (2,400 บาท /คน / ปี) ที่รัฐจ่ายให้กับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการสาธารณสุข ที่คิดว่าไม่เพียงพอมี ร้อยละ 38.0 และที่ยังไม่แน่ใจ /ไม่ทราบ ร้อยละ 25.9

**ตาราง 4** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปีที่รัฐจ่ายให้โรงพยาบาล เป็นรายภาค

ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปี	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เพียงพอ	35.2	23.5	33.1	39.7	37.6	33.1
ไม่เพียงพอ	38.0	49.5	38.4	32.9	37.4	39.2
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	25.9	26.9	27.2	27.3	23.7	26.9
ไม่ตอบ	0.9	0.1	1.3	0.1	1.3	0.8

1.5 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในสถานพยาบาล

จากการให้ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความพึงพอใจของการใช้บริการในสถานพยาบาลครั้งล่าสุด โดยกำหนดการให้คะแนนตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน ในประเด็นต่างๆ ของการให้บริการ ซึ่งพบว่า มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 7.26 – 7.96 คะแนน

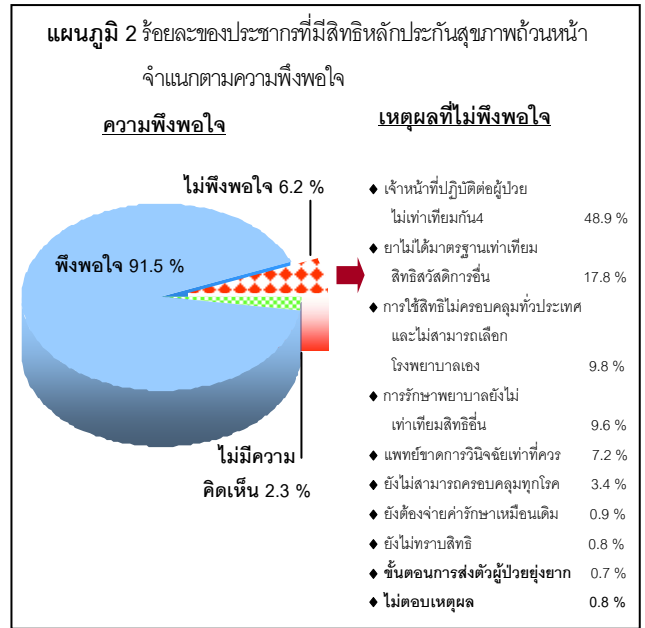
โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นของการให้บริการพบว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการในสถานพยาบาลได้ให้คะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยด้านคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุด คือ 7.96 คะแนน รองลงมา เป็นความพึงพอใจด้านผลของการรักษา และด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 7.83 คะแนน และ 7.81 คะแนน ตามลำดับ

ตาราง 5 คะแนนความพึงพอใจของผู้ที่ใช้สิทธิบัตรทองในการเข้ารับบริการในสถานพยาบาล จำแนกตามประเด็นการบริการ

ประเด็นการบริการ	ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
<b>สถานที่และเจ้าหน้าที่</b>	
ด้านความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	7.66
ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไปสถานพยาบาล	7.74
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	7.61
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	7.62
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	7.58
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	7.66
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	7.27
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>	
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	7.96
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	7.54
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	7.45
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	7.80
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	7.81
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ระบุ...	7.26
<b>คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>	
ด้านคุณภาพยา	7.63
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัยและรักษาพยาบาล	7.69
<b>ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>	
ด้านผลของการรักษา	7.83

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

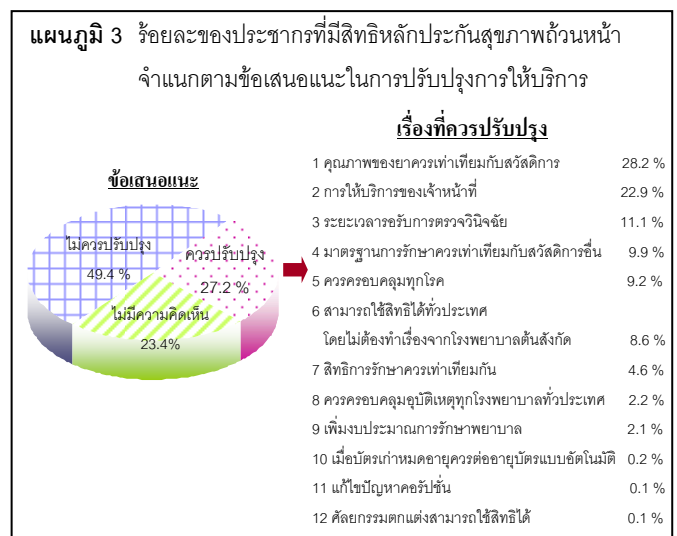
2.1 ความพึงพอใจต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า



จากการสำรวจพบว่า ประชาชนผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศมีความพึงพอใจต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสูงถึง ร้อยละ 91.5

ส่วนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ยังไม่พึงพอใจ มีร้อยละ 6.2 โดยให้เหตุผล ดังนี้ การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยไม่เท่าเทียมกัน ยาไม่ได้มาตรฐานเท่าเทียมสวัสดิการอื่น สิทธิไม่ครอบคลุมทั่วประเทศและไม่สามารถเลือกโรงพยาบาลเองได้ เป็นต้น

2.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ



ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 27.2 ซึ่งเรื่องที่ต้องปรับปรุง ดังนี้ คุณภาพของยาควรเท่าเทียมกับสวัสดิการ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลารอรับการตรวจวินิจฉัย เป็นต้น สำหรับผู้ที่เห็นว่าไม่ควรปรับปรุง ร้อยละ 49.4

**2.3 ความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล**

ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ มีความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล โดยเฉลี่ย 6.99 คะแนน

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภาคเหนือมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย มากที่สุด คือ 7.23 คะแนน รองลงมาเป็นภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และ กรุงเทพมหานคร ตามลำดับ

**ตาราง 6** คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล เป็นรายภาค

ความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
คะแนนเฉลี่ย	6.99	6.19	6.82	7.23	7.06	7.16

**3. การให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน**

**3.1 อาการเจ็บป่วยต้องแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน(1669)**

เมื่อสอบถามประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ถึงอาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบโทรแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) ให้รีบมาช่วยเหลือ คือ อาการหมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ ร้อยละ 72.0 รองลงมาอาการกินสารพิษ หรือยาพิษ ร้อยละ 70.7 และ เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจไม่สะดวก หายใจลำบาก ร้อยละ 57.8

**ตาราง 8** ร้อยละของประชากรที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามอาการเจ็บป่วยที่ต้องแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นรายภาค

อาการเจ็บป่วย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
หมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ	72.0	70.6	70.9	71.9	73.1	72.2
กินสารพิษ หรือ ยาพิษ	70.7	66.7	71.8	74.2	70.4	67.6
เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจไม่สะดวก หายใจ	57.8	57.4	58.6	52.1	59.2	61.2

**3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ**

ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 16.4 เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ และที่ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 82.9

สำหรับประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ ร้อยละ 64.7 มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ มากถึงมากที่สุด พึงพอใจในศักยภาพของบุคลากรที่ช่วยเหลือ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 64.6 และ พึงพอใจในความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 65.7 สำหรับที่มี ความพึงพอใจน้อยในแต่ละบริการอยู่ระหว่าง ร้อยละ 4 - 10

**ตาราง 9** ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการหน่วยกู้ชีพ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ	ความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ	ศักยภาพของบุคลากรที่ช่วยเหลือ	ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ
รวม	100.0	100.0	100.0
มากที่สุด	64.7	64.6	65.7
มาก			
	38.2	35.5	39.7
ปานกลาง	25.7	25.5	30.3
น้อย	9.6	9.9	4.0

**3.3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ**

ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพียง ร้อยละ 8.1 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมตลอดเวลาและรวดเร็ว ความรู้เบื้องต้นในการปฐมพยาบาล การดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบเหตุ เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยกู้ภัยให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ฯลฯ

ตาราง 10 ร้อยละของประชากรที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค

ข้อเสนอแนะ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กทม.	กลาง	เหนือ	ต.อ.น.	ใต้
ไม่แสดงความคิดเห็น	91.9	93.8	92.3	92.9	91.5	90.0
แสดงความคิดเห็น	8.1	6.2	7.7	7.1	8.5	10.0
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาและเร็ว	28.4	47.9	38.3	41.8	15.2	24.4
ความรู้เบื้องต้นในการปฐมพยาบาลและการดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบเหตุ	24.0	16.7	25.0	9.1	34.8	17.9
เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยกู้ภัยให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน	20.9	16.7	10.0	14.5	27.3	28.2
ปรับปรุงวัสดุ-อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัย	16.2	8.3	16.7	20.0	19.7	7.7
ควรใช้สื่อวิทยุชุมชนร่วมด้วย	5.4	6.2	6.7	9.1	1.5	7.7
สายด่วนฉุกเฉิน 1669 บางครั้งโทรไม่ได้	2.8	4.2	1.7	5.5	-	6.4
ต้องการให้เป็นการบริการที่ไม่คิดเงินเพราะค่ารักษาแพงเกินไป	2.1	-	1.6	-	1.5	6.4
ควรสนับสนุนงบประมาณให้มากกว่านี้	0.2	-	-	-	-	1.3

**แผนการสุ่มตัวอย่าง**

แผนการสุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบ Stratified Three – Stage Sampling โดยมี กรุงเทพมหานคร และภาค จำนวน 4 ภาค เป็นสตราตัม คือ ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ในแต่ละสตราตัมได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 สตราตัมย่อย ตามลักษณะเขตการปกครองของกรมการปกครอง คือ ในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล โดยมีชุมชนอาคาร (ในเขตเทศบาล) และหมู่บ้าน (นอกเขตเทศบาล) เป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง ครั้วเรือนที่มีสมาชิกอายุระหว่าง 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหน่วย

ตัวอย่างชั้นที่สอง และสมาชิกในครั้วเรือนที่มีอายุ 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่สาม

**ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์**

ผู้ตอบสัมภาษณ์เป็นชายร้อยละ 43.9 เป็นหญิง ร้อยละ 56.1 มีอายุระหว่าง 15 – 19 ปี ร้อยละ 5.4 อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 11.0 อายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 19.2 อายุ 40 – 49 ร้อยละ 25.2 อายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 21.5 และ อายุ 60 ปีขึ้นไปร้อยละ 17.7 การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ 89.2 ปริญญาตรีขึ้นไปร้อยละ 7.3 ที่เหลือเป็นผู้ไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 3.5

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมา

การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหนึ่งในนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพอย่างครอบคลุม มีคุณภาพ และเข้าถึงบริการได้อย่างไม่เป็นอุปสรรค ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะเป็นการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการเสริมสร้างสุขภาพอันนำไปสู่ภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมถึงจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพ และการจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย ซึ่งในปัจจุบันรัฐมีกองทุน 3 กองทุน ที่จัดการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลให้กับประชาชน คือ 1. สวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. ลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม และ 3. ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือไม่เป็นลูกจ้างผู้ประกันตนตาม พ.ร.บ.ประกันสังคม จะมีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

สำหรับการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจในระบบการประกันสุขภาพ และให้เป็นหลักประกันสุขภาพของประชาชนที่แท้จริง

### 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อรวบรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการในสถานพยาบาล (สถานที่ให้บริการรักษาพยาบาล เช่น สถานีอนามัย คลินิกรัฐหรือเอกชน โรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน ศูนย์บริการสาธารณสุข ฯลฯ) ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของบุคลากร ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นแนวทางในการติดตามประเมินผล และปรับปรุงต่อการดำเนินการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### 1.3 คุ่มรวม

ประชาชนที่มีอายุ 15 ขึ้นไปทั่วประเทศที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

## บทที่ 2

### ระเบียบวิธีสถิติ

#### 2.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง

แผนการสุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นแบบ Stratified Three – Stage Sampling โดยมี กรุงเทพมหานคร และภาค จำนวน 4 ภาค เป็นสตราตัม คือ ภาคกลาง (ยกเว้น กทม.) ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ในแต่ละสตราตัมได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 สตราตัมย่อย ตามลักษณะเขตการปกครองของ กรมการปกครอง คือ ในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาล โดยมีชุมรุมอาคาร (ในเขตเทศบาล) และหมู่บ้าน (นอกเขตเทศบาล) เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง ครัวเรือนที่มีสมาชิกอายุระหว่าง 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง และสมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุ 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม

#### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่หนึ่ง

ในแต่ละสตราตัม (กทม. และภาค) ทำการเลือกชุมรุมอาคาร/หมู่บ้านตัวอย่าง อย่างอิสระต่อกัน โดยใช้ความน่าจะเป็นในการเลือกเป็นปฏิภาคกับจำนวนครัวเรือนของชุมรุมอาคาร/หมู่บ้านนั้นๆ ได้จำนวนชุมรุมอาคาร/หมู่บ้านตัวอย่างทั้งสิ้น 390 ชุมรุมอาคาร/หมู่บ้าน จากทั้งสิ้น 109,966 ชุมรุมอาคาร/หมู่บ้าน กระจายไปในแต่ละสตราตัม (กทม. และภาค) และสตราตัมย่อย (เขตการปกครอง) เป็นดังนี้

ภาค	รวม	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
1. กรุงเทพมหานคร	78	78	-
2. กลาง (ยกเว้น กทม.)	78	28	50
3. เหนือ	78	17	61
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	78	14	64
5. ใต้	78	19	59
<b>รวมทั้งประเทศ</b>	<b>390</b>	<b>156</b>	<b>234</b>

#### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง

ในแต่ละชุมรุมอาคาร/หมู่บ้านตัวอย่าง ได้ทำการเลือกครัวเรือนที่มีสมาชิกอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มี สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สอง ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ โดยกำหนดให้ เลือก 10 ครัวเรือนตัวอย่าง ต่อชุมรุมอาคาร/หมู่บ้าน ตัวอย่างทั้งสิ้น 3,900 ครัวเรือน กระจายไปในแต่ละ สตราตัม (กทม. และภาค) และสตราตัมย่อย (เขตการปกครอง) เป็นดังนี้



ภาค	รวม	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล
1. กรุงเทพมหานคร	780	780	-
2. กลาง (ยกเว้น กทม.)	780	280	500
3. เหนือ	780	170	610
4. ตะวันออกเฉียงเหนือ	780	140	640
5. ใต้	780	190	590
<b>รวมทั้งประเทศ</b>	<b>3,900</b>	<b>1,560</b>	<b>2,340</b>

### การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม

ในแต่ละครัวเรือนตัวอย่าง ทำการเลือกสมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุ 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่สาม ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ ครัวเรือนละ 1 ราย เพื่อทำการสัมภาษณ์ ได้จำนวนประชาชนตัวอย่างที่มีอายุ 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งสิ้น 3,900 ราย

### 2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ไปทำการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนตัวอย่างที่มีอายุ 15 ขึ้นไปที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าครัวเรือนละ 1 ราย ให้กระจายตามเพศ อายุ และสถานภาพการทำงาน โดยให้บันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์สมาชิกตัวอย่างลงในเครื่อง Pocket PC ระหว่างวันที่ 1 – 15 เมษายน 2553

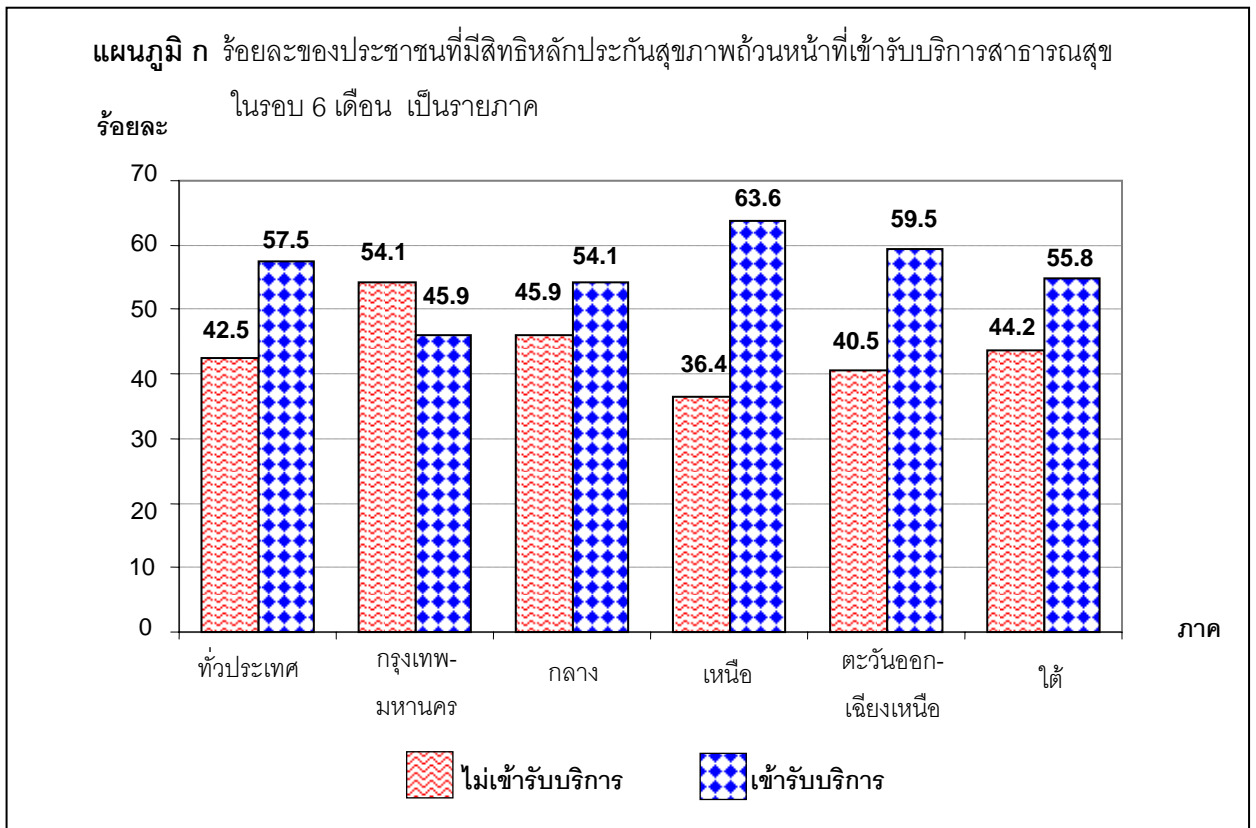
### 2.3 การนำเสนอผลการสำรวจ

เสนอผลการสำรวจในระดับกรุงเทพมหานคร และภาค ในรูปของร้อยละ โดยผลการสำรวจดังกล่าวได้จากการถ่วงน้ำหนักแล้ว

## บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ

### 3.1 การใช้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสถานพยาบาล

#### 3.1.1 การใช้สิทธิรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือน<sup>1/</sup>



จากการสอบถามประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเกี่ยวกับการเข้ารับบริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า มีผู้เข้ารับบริการสาธารณสุข ร้อยละ 57.5 ส่วนอีกร้อยละ 42.5 ไม่ได้เข้ารับบริการสาธารณสุข ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับภาค พบว่าภาคเหนือผู้มีเข้ารับบริการสาธารณสุขร้อยละ 63.6 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 59.5 ภาคใต้ร้อยละ 55.8 ส่วนภาคกลางและกรุงเทพมหานคร มีสัดส่วนเข้ารับบริการสาธารณสุข ร้อยละ 54.1 และ 45.9 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงการใช้สิทธิการเข้ารับบริการสาธารณสุขของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพร้อยละ 46.8 สิทธิประกันสังคม ร้อยละ 4.4 สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 3.0 สิทธิอื่น ร้อยละ 1.0 ส่วนที่เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ใช้สิทธิเลย ร้อยละ 3.4

หมายเหตุ :<sup>1/</sup> ประชาชนที่อยู่คู่สมรสการสำรวจครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่เนื่องจาก ดัวยังมีประชาชนบางคนที่ยังมีสิทธิรักษาพยาบาลมากกว่าหนึ่งสิทธิ

ตาราง 1 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการเข้ารับบริการ  
สาธารณสุขประเภทของสิทธิที่ใช้ ในรอบ 6 เดือน เป็นรายภาค

การเข้ารับบริการสาธารณสุข/ สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียง	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ เข้ารับบริการสาธารณสุข สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุข*	57.5	45.9	54.1	63.6	59.5	55.8
- สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.0	1.8	2.6	2.3	3.3	4.1
- สิทธิประกันสังคม	4.4	10.0	7.8	2.2	2.4	4.1
- สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วน หน้า (สิทธิบัตรทอง/30 บาท)	46.8	29.6	38.6	56.9	51.3	43.8
- สิทธิอื่น ๆ (ระบุ)	1.0	1.3	1.7	0.4	0.9	0.9
- เข้ารับบริการสาธารณสุข แต่ไม่ใช้สิทธิ	3.4	6.2	4.6	2.6	1.9	4.5
♦ ไม่เข้ารับบริการสาธารณสุข	42.5	54.1	45.9	36.4	40.5	44.2

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (สิทธิที่ใช้บริการสาธารณสุขในรอบ 6 เดือนสามารถให้บริการได้มากกว่า 1 ครั้ง)

### 3.1.2 เหตุผลที่ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพที่เข้ารับบริการสาธารณสุขแต่ไม่ยอม ใช้สิทธิ

เมื่อสอบถามเหตุผลของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้า  
รักษายาบาลแต่ไม่ยอมใช้สิทธิ พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.6 ให้เหตุผลว่า ต้องการความ  
รวดเร็วในการตรวจรักษา รองลงมา คือ สิทธิรักษายาบาลที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม ร้อยละ 39.2  
และต้องการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 9.4

หากพิจารณาในระดับภาคแล้ว พบว่า ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วน  
หน้าในทุกภาคต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษามากที่สุด รองลงมา คือ สิทธิรักษายาบาล  
ที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม ต้องการการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยกเว้นภาคเหนือ  
ให้เหตุผลไว้เพียง 2 ข้อ คือ ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา ร้อยละ 90.0 และไม่ทราบว่า  
สิทธิรักษายาบาลที่รัฐจัดให้ ร้อยละ 10.0

ตาราง 2 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) แต่ไม่ใช้สิทธิ จำแนกตามเหตุผล เป็นรายภาค

สาเหตุที่ไม่ใช้สิทธิ*	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
♦ ต้องการความรวดเร็วในการตรวจรักษา	77.6	83.3	80.6	90.0	60.0	77.1
♦ ต้องการบริการที่ดีจากแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่	9.4	22.9	13.9	-	6.7	2.9
♦ สถานพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน	3.6	2.1	2.8	-	6.7	5.7
♦ ต้องการตรวจด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	1.4	4.2	2.8	-	-	-
♦ สิทธิรักษาพยาบาลที่มีอยู่ไม่ครอบคลุม	39.2	33.3	50.0	-	53.3	42.9
♦ ไม่ทราบว่ามียุทธวิธีรักษาพยาบาลที่รัฐจัดให้	2.7	-	-	10.0	-	5.7
♦ สถานพยาบาลมีชื่อเสียง	1.6	2.1	-	-	6.7	-

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.3 สถานพยาบาลที่เข้ารับบริการ

ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 65.7 เข้ารับบริการสถานพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ รองลงมา คือ สถานีอนามัย ร้อยละ 24.1 และโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 5.7

เมื่อพิจารณาระดับภาคก็เป็นลักษณะเช่นเดียวกันกับทั่วประเทศ คือ เข้ารับบริการสถานพยาบาลโรงพยาบาลรัฐ สถานีอนามัย และโรงพยาบาลเอกชน ยกเว้น กรุงเทพมหานครที่ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้ารับบริการสถานพยาบาลโรงพยาบาลรัฐมากที่สุด รองลงมาคือโรงพยาบาลเอกชน และคลินิกของรัฐ(อยู่นอกโรงพยาบาล)

ตาราง 3 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ใช้บริการสาธารณสุข จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งล่าสุด เป็นรายภาค

สถานพยาบาลที่ใช้บริการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ โรงพยาบาลรัฐ	65.7	58.5	64.9	58.6	67.6	76.0
♦ โรงพยาบาลเอกชน	5.7	26.1	13.3	3.3	0.9	2.5
♦ คลินิกของรัฐ(อยู่นอกโรงพยาบาล)	0.9	4.3	1.8	0.2	0.5	0.2
♦ คลินิกเอกชน	1.9	3.7	3.6	1.7	1.3	1.0
♦ ศูนย์บริการสาธารณสุขกทม.	0.2	2.8	0.2	-	-	-
♦ ศูนย์บริการสาธารณสุข	1.3	2.8	2.1	1.0	0.9	1.0
♦ สถานีอนามัย	24.1	1.5	14.1	35.2	28.4	19.1
♦ อื่นๆ	0.2	0.3	-	-	0.4	0.2

### 3.1.4 การเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเมื่อใช้สิทธิรักษาพยาบาล

จากการสอบถามประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) พบว่า ผู้ใช้สิทธิรักษาพยาบาลถึงร้อยละ 95.2 ระบุว่า ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ส่วนที่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมีเพียงร้อยละ 4.6 โดย ร้อยละ 63.6 ของผู้ที่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ระบุว่า เป็นค่ายา ร้อยละ 29.9 ระบุว่า เป็นค่าบริการ และร้อยละ 21.7 เป็นค่าอุปกรณ์การแพทย์

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มากกว่า ร้อยละ 90 ในทุกภาคไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ยกเว้นกรุงเทพมหานครมีผู้ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม ร้อยละ 87.1 โดยมีผู้ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มในสัดส่วนมากที่สุด คือ ร้อยละ 12.9

ตาราง 4 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) แล้วต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม จำแนกตาม ประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม เป็นรายภาค

ประเภทของค่าใช้จ่าย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	95.2	87.1	93.9	96.2	96.6	94.8
♦ ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	4.6	12.9	5.6	3.8	3.2	5.2
♦ ไม่ตอบ	0.2	-	0.5	-	0.2	-
ประเภทของค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเพิ่ม*						
- ค่าบริการ	29.9	12.2	23.8	33.3	42.9	33.3
- ค่ายา	63.6	68.3	71.4	50.0	64.3	61.9
- ค่าอุปกรณ์การแพทย์	21.7	24.4	23.8	27.8	21.4	9.5
- อื่นๆ ระบุ.....	11.9	12.2	4.8	11.1	14.3	19.0

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.1.5 การใช้สถานพยาบาลเดิม

ผู้ที่เคยเข้ารับการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลถึงร้อยละ 93.2 คิดว่าจะกลับไปใช้บริการในสถานพยาบาลเดิม ส่วนที่คิดว่าจะไม่กลับไปรับบริการในสถานพยาบาลเดิมมี ร้อยละ 1.3 และที่ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.3 เมื่อพิจารณาในระดับภาคก็เช่นเดียวกัน คือประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าส่วนใหญ่มากกว่า ร้อยละ 85 ในทุกภาคจะกลับไปรักษาที่สถานพยาบาลเดิม

ตาราง 5 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข(ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการกลับไปใช้บริการสถานพยาบาลเดิม เป็นรายภาค

การกลับไปใช้บริการ สถานพยาบาลเดิม	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
♦ ใช้	93.2	84.6	88.5	94.8	95.8	94.4
♦ ไม่ใช้	1.3	5.5	2.0	1.2	0.2	1.2
♦ ไม่แน่ใจ	5.3	9.6	9.0	4.0	3.8	4.4
♦ ไม่ตอบ	0.2	0.3	0.5	-	0.2	-

### 3.1.6 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในสถานพยาบาล

จากการให้ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความสำคัญ และคะแนนความพึงพอใจของประเด็นการให้บริการของสถานพยาบาล โดยกำหนดคะแนนตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความสำคัญสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจแล้วทุกประเด็น โดยคะแนนความสำคัญในทุกประเด็นการบริการอยู่ระหว่าง 7.98 - 8.68 คะแนน ส่วนคะแนนความพึงพอใจในทุกประเด็นการบริการ อยู่ระหว่าง 7.26 – 7.96 คะแนน

โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อยของการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความสำคัญในประเด็นบริการด้านคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุด คือ 8.68 คะแนน รองลงมาคือ ด้านผลของการรักษา 8.54 คะแนน ด้านคุณภาพยา 8.53 คะแนน ทั้งนี้ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของแพทย์สูงสุดเช่นกัน คือ 7.96 รองลงมา คือ ด้านผลของการรักษา 7.83 คะแนน ด้านคุณภาพยา 7.63 คะแนน

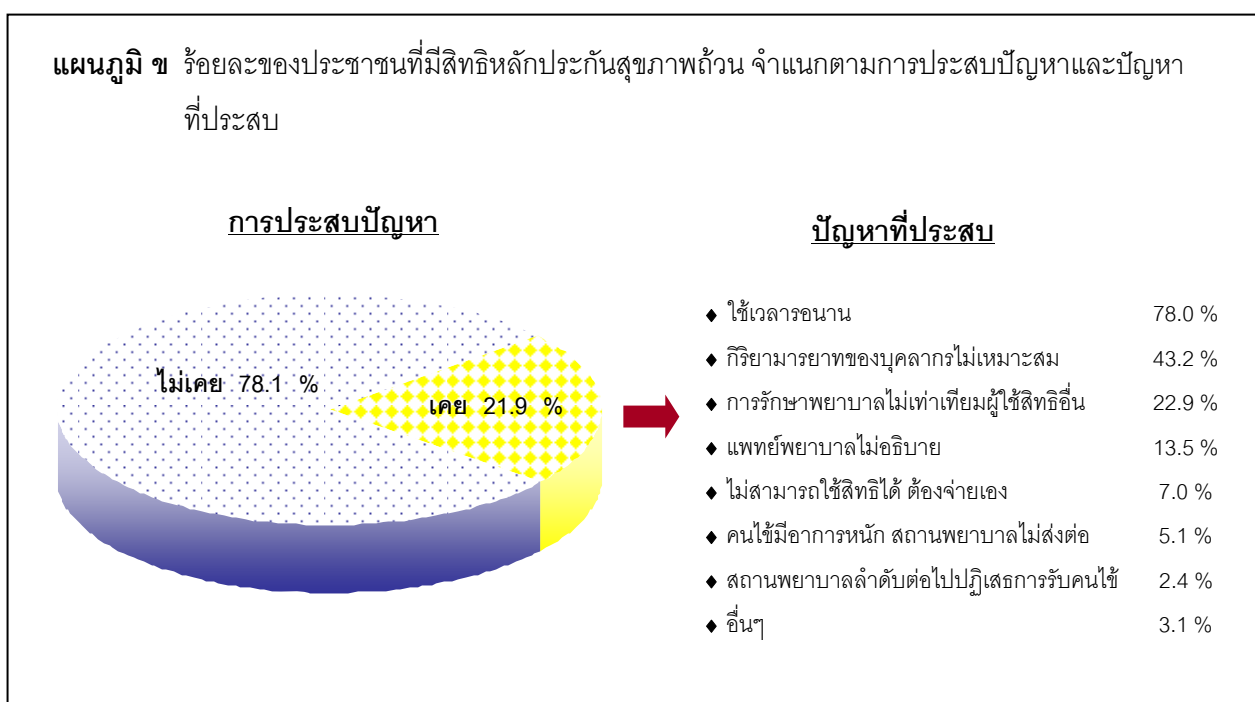
**ตาราง 6** คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามประเด็นการบริการ

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>♦ สถานที่และเจ้าหน้าที่</b>				
ด้านความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อม การต้อนรับ	8.28	1.72	7.66	1.59
ด้านความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทางไปสถานพยาบาล	8.31	1.78	7.74	1.69
ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นมิตร	8.31	1.75	7.61	1.67
ด้านความใส่ใจของผู้ให้การรักษาในการรับฟัง	8.36	1.72	7.62	1.68
ด้านการอธิบายหรือให้ข้อมูลการเจ็บป่วย การดูแลรักษา	8.31	1.76	7.58	1.62
ด้านสถานที่ สภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	8.27	1.70	7.66	1.59
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการที่สถานพยาบาล	8.20	1.82	7.27	1.74

ตาราง 6 คะแนนความสำคัญ และความพึงพอใจ ของประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า  
จำแนกตามประเด็นการบริการ (ต่อ)

ประเด็นการบริการ	คะแนนความสำคัญ		คะแนนความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
<b>♦ ด้านคุณภาพบริการ</b>				
ด้านคุณภาพการบริการของแพทย์	8.68	1.69	7.96	1.61
ด้านคุณภาพการบริการของพยาบาล	8.37	1.80	7.54	1.76
ด้านคุณภาพการบริการของทันตแพทย์	8.15	1.88	7.45	1.70
คุณภาพการบริการของเภสัชกร/ผู้จ่ายยา	8.47	1.70	7.80	1.63
คุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อนามัย	8.42	1.71	7.81	1.69
ด้านคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	7.98	1.98	7.26	1.99
<b>♦ คุณภาพการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์</b>				
ด้านคุณภาพยา	8.53	1.77	7.63	1.75
ด้านคุณภาพของเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการวินิจฉัย และรักษาพยาบาล	8.50	1.71	7.69	1.61
<b>♦ ด้านผลลัพธ์ของการรักษา</b>				
ด้านผลของการรักษา	8.54	1.71	7.83	1.57

### 3.1.7 ปัญหาการใช้สิทธิรักษาพยาบาล





ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ใช้บริการสาธารณสุขแล้วไม่ประสบปัญหาไม่ถึง ร้อยละ 78.1 และที่เคยประสบปัญหา มี ร้อยละ 21.9 ซึ่งปัญหาที่มีผู้ประสบมากที่สุด คือ ใช้เวลารอนาน ร้อยละ 78.0 กิริยามารยาทของบุคลากรไม่เหมาะสม ร้อยละ 43.2 การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น ร้อยละ 22.9

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในทุกภาคประสบปัญหา เช่นเดียวกับในภาพรวมทั่วประเทศ คือ การใช้เวลารอนาน กิริยามารยาทของบุคลากรไม่เหมาะสม การ รักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น

ตาราง 7 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตาม การประสบปัญหา และปัญหาที่ประสบ เป็นรายภาค

การประสบปัญหา / ปัญหาที่ประสบ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ-มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
◆ ไม่เคยประสบปัญหา	78.1	63.1	68.5	75.1	87.3	75.8
◆ เคย ประสบปัญหา	21.9	36.9	31.5	24.9	12.8	24.2
<b>ปัญหาที่ประสบ*</b>						
- ใช้เวลารอนาน	78.0	82.9	74.7	81.9	81.8	66.7
- กิริยามารยาทของบุคลากรไม่เหมาะสม	43.2	32.9	47.0	46.8	49.1	37.3
- การรักษาพยาบาลไม่เท่าเทียมผู้ใช้สิทธิอื่น	22.9	23.2	30.1	23.4	22.7	19.6
- แพทย์พยาบาลไม่อธิบาย	13.5	13.4	4.8	18.1	18.2	5.9
- ไม่สามารถใช้สิทธิได้ ต้องจ่ายเอง	7.0	7.3	4.8	8.5	3.6	9.8
- คนไข้มีอาการหนัก						
- สถานพยาบาลไม่ส่งต่อ	5.1	4.9	7.2	5.3	3.6	5.9
- สถานพยาบาลลำดับต่อไป						
- ปฏิเสธการรับคนไข้	2.4		2.4	2.1	2.7	3.9
- อื่น ๆ	3.1	1.2	2.4	2.1	4.5	3.9

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### 3.2.1 การติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือ ร้องเรียน

จากการสอบถามประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าถึงบุคคล/หน่วยงานที่จะติดต่อในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิ หรือต้องการร้องเรียน พบว่า ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าร้อยละ 40.4 รู้จักศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล และสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้ รองลงมา คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.) ร้อยละ 39.2 ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ 33.8

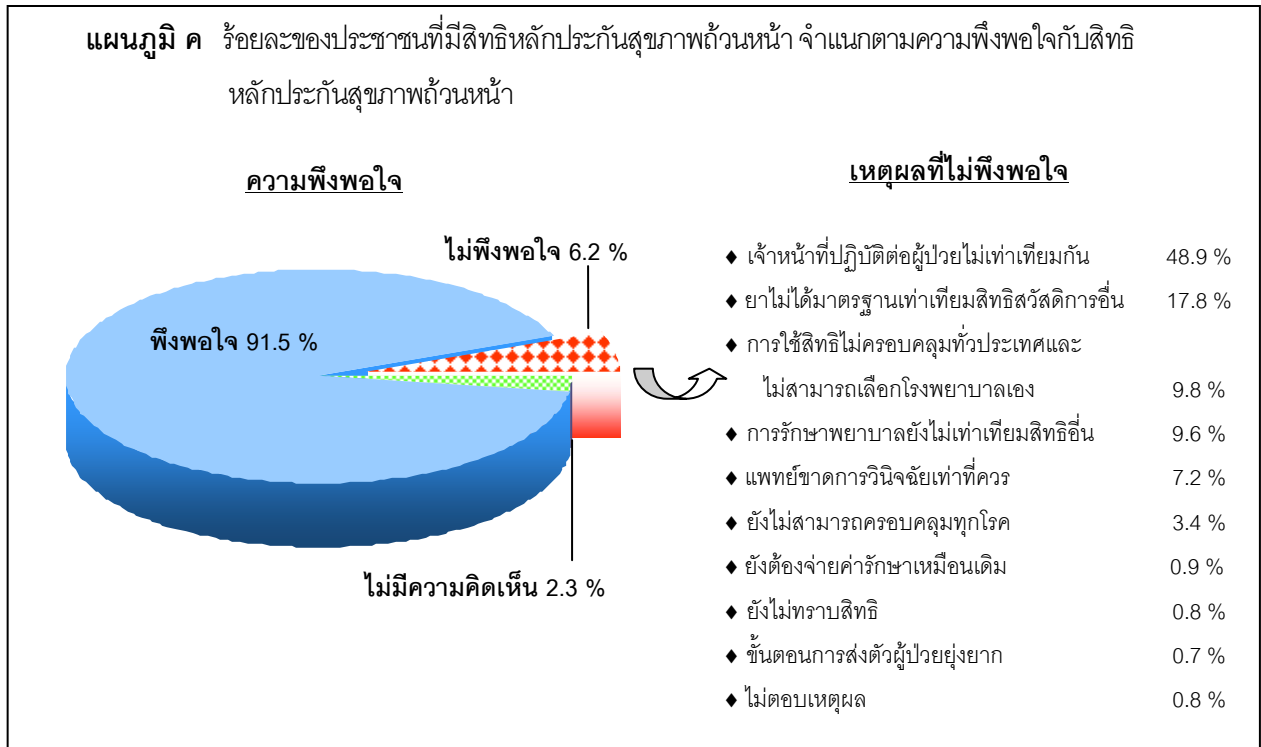
เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า บุคคล/หน่วยงานที่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กรุงเทพมหานคร ภาคกลาง ภาคใต้ รู้จักและสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้มากที่สุด คือ ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล สำหรับ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ บุคคล/หน่วยงานที่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ารู้จักและสามารถติดต่อขอความช่วยเหลือได้มากที่สุดคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน / ชุมชน (อสม.)

**ตาราง 8** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามหน่วยงานที่รู้จักและสามารถติดต่อร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ เป็นรายภาค

หน่วยงาน/ศูนย์บริการ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียง เหนือ	ใต้
ศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาล	40.4	41.8	33.2	36.3	42.4	51.0
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.)	39.2	17.4	24.0	44.7	47.1	47.2
ผู้นำชุมชน / กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน	33.8	10.5	23.1	39.2	41.7	36.5
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	15.0	8.2	12.4	20.5	12.8	19.9
ศูนย์ประสานงานหลักประกันสุขภาพประชาชน	9.7	14.6	4.1	9.1	11.9	11.2
โทร. 1330 สายด่วน สปสช. (บัตรทอง)	6.7	18.7	6.0	4.6	6.0	5.5
โทร. 1669 สายด่วนรับแจ้งอุบัติเหตุและ เจ็บป่วยฉุกเฉิน	4.2	2.9	2.1	3.5	6.3	4.0
โทร. 1506 สายด่วนประกันสังคม	3.5	10.0	5.5	1.3	2.3	2.6
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) สาขาเขต	3.1	9.9	1.5	2.3	3.5	2.3
โทร. 1111	1.4	4.9	0.5	1.8	0.9	1.5
อื่น ๆ	3.3	0.9	4.4	3.5	3.6	2.2
ไม่ทราบ/ไม่รู้จักช่องทางใดเลยอื่น ๆ	21.5	31.3	33.5	22.4	15.1	12.4

หมายเหตุ : \* ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.2 ความพึงพอใจต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพหน้า



จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ ร้อยละ 91.5 มีความพึงพอใจต่อสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 95.3 รองลงมา คือ ภาคเหนือ ร้อยละ 94.0 ภาคใต้ ร้อยละ 90.5 ภาคกลาง ร้อยละ 86.3 และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 84.5 ทั้งนี้มีผู้ไม่พึงพอใจ ร้อยละ 6.2 โดยผู้มีสิทธิฯ ในกรุงเทพมหานครไม่พึงพอใจในสัดส่วนที่สูงที่สุด ร้อยละ 15.3 รองลงมา ภาคกลาง ร้อยละ 9.1 ภาคใต้ ร้อยละ 6.9 ภาคเหนือ 5.6 และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2.3

สำหรับประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ไม่พึงพอใจกับสิทธิที่ได้รับ ให้เหตุผลว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยไม่เท่าเทียมกัน ยาไม่ได้มาตรฐานเท่าเทียมสวัสดิการอื่น การใช้สิทธิไม่ครอบคลุมทั่วประเทศ และไม่สามารถเลือกโรงพยาบาลเอง

ตาราง 9 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความพึงพอใจกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มี เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ เป็นรายภาค

ความพึงพอใจ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
พึงพอใจ	91.5	84.5	86.3	94.0	95.3	90.5
ไม่พึงพอใจ	6.2	15.3	9.1	5.6	2.3	6.9
ไม่ตอบ	2.3	0.2	4.6	0.4	2.4	2.6
<b>เหตุผลที่ไม่พึงพอใจ*</b>						
- เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยเท่าเทียมกัน	48.9	40.3	50.7	63.6	33.3	51.9
- มาตรฐานไม่เท่าเทียมกับสิทธิสวัสดิการอื่น	17.8	12.6	22.5	11.4	22.2	18.5
- สิทธิรักษาพยาบาลไม่ครอบคลุมทั่วประเทศและไม่สามารถเลือกโรงพยาบาลเอง	9.8	10.1	9.9	9.1	11.1	9.3
- ไม่เคยใช้สิทธิบัตรทอง	9.6	18.5	7.0	9.1	11.1	3.7
- ความเอาใจใส่ของแพทย์ในการวินิจฉัยโรค	7.2	8.4	5.6	-	16.7	9.3
- ไม่สามารถใช้สิทธิรักษาได้ทุกโรค	3.4	4.2	1.4	2.3	5.6	5.6
- ยังต้องจ่ายค่ารักษาเหมือนเดิม	0.9	2.5	-	2.3	-	-
- ไม่ทราบว่าสิทธิบัตรทอง	0.8	1.7	1.4	-	-	-
- ขั้นตอนการส่งตัวผู้ป่วยยุ่งยากหลายขั้นตอน	0.7	-	-	2.3	-	1.9
- ไม่ตอบเหตุผล	0.8	1.7	1.4	-	-	-

หมายเหตุ: \*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.2.3 มาตรฐานการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กับมาตรฐานสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลประเภทอื่น (เช่น สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ ประกันสังคม)

ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ ร้อยละ 46.4 คิดว่ามาตรฐานการรักษาพยาบาลของสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังไม่ได้มาตรฐานเดียวกับสิทธิรักษาพยาบาลประเภทอื่น ส่วนที่คิดว่าได้มาตรฐานเดียวกับสิทธิสวัสดิการอื่น ร้อยละ 30.1 และที่คิดว่าดีกว่าในบางโรค มีร้อยละ 4.54 นอกจากนี้ยังมีประชาชนที่ยังไม่แน่ใจอีกร้อยละ 19.0

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า มีผู้ที่เห็นว่าสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ายังไม่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกับสิทธิอื่นในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ที่เห็นว่ามีมาตรฐานเดียวกันกับสิทธิอื่น

ตาราง 10 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิการรักษาพยาบาลสิทธิอื่น เป็นรายภาค

มาตรฐานการรักษาพยาบาล	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ-มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
มีมาตรฐานเดียวกัน	30.1	20.0	32.4	32.4	31.3	26.4
ยังไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน	46.4	55.1	45.4	43.5	44.4	51.7
ดีกว่าในบางโรค	4.5	6.3	5.9	2.6	3.7	6.1
ไม่แน่ใจ	19.0	18.6	16.3	21.5	20.6	15.8

### 3.2.4 ผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ

ผู้ที่เห็นว่าโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีผลทำให้คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพดีขึ้น มีร้อยละ 68.0 ที่เห็นว่าเหมือนเดิมมี ร้อยละ 29.9 ส่วนที่คิดว่าแย่ลงมีเพียง ร้อยละ 0.9

เมื่อพิจารณาในระดับภาค พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือคิดว่าหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทำให้คุณภาพชีวิตด้านสุขภาพดีขึ้นในสัดส่วนที่สูงที่สุด ร้อยละ 74.5 รองลงมาเป็น ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคใต้และกรุงเทพมหานคร ร้อยละ 68.5 68.1 58.5 และ 55.6 ตามลำดับ

ตาราง 11 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ เป็นรายภาค

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก-เฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ดีขึ้น	68.0	55.6	68.5	68.1	74.5	58.5
เหมือนเดิม	29.9	42.6	28.3	31.0	23.3	39.4
แย่ลง	0.9	1.8	1.3	0.8	0.7	0.6
ไม่ตอบ	1.2	-	1.9	0.1	1.5	1.5

### 3.2.5 ค่าใช้จ่ายรายหัวต่อคนต่อปี

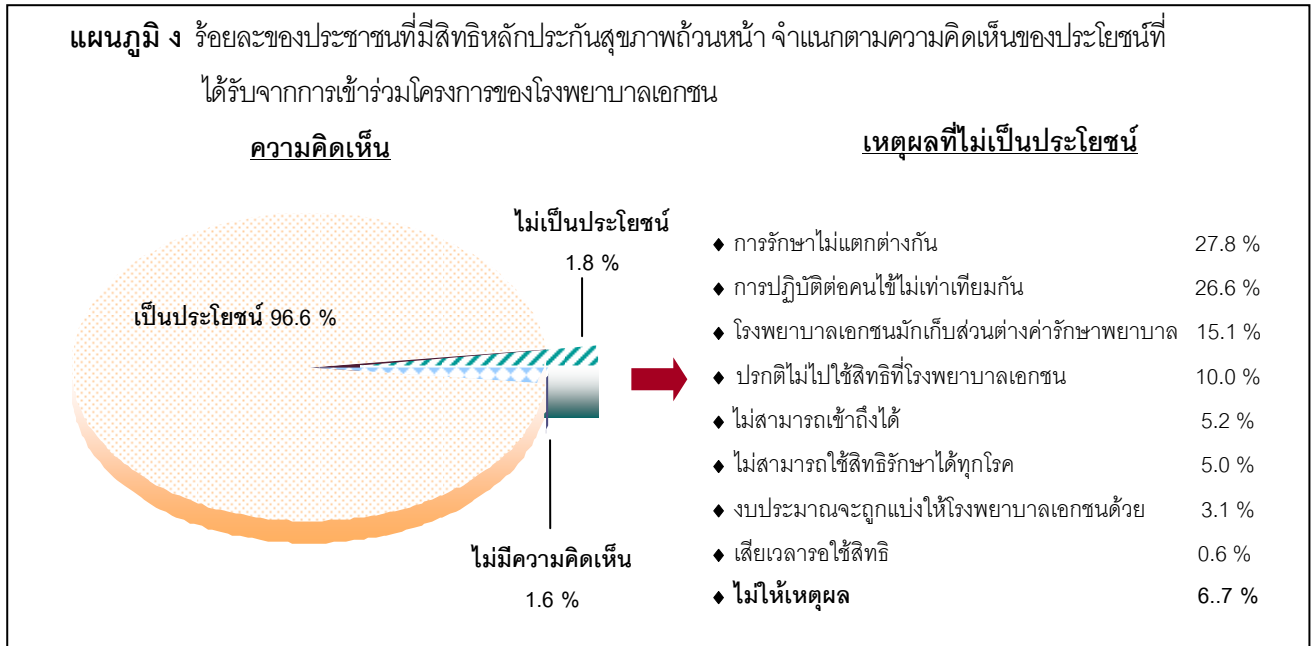
ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ ร้อยละ 35.2 มีความเห็นว่าคุณค่าใช้จ่ายรายหัวต่อคนต่อปี (2,400 บาท / คน / ปี) เพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการสาธารณสุข ไม่เพียงพอมี ร้อยละ 38.0 และที่ยังไม่แน่ใจ / ไม่ทราบ ร้อยละ 25.9

เมื่อพิจารณาระดับภาคแล้ว พบว่า ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง และภาคใต้ มีความเห็นว่าคุณค่าใช้จ่ายที่รัฐจ่ายให้รายหัวต่อคนต่อปียังไม่เพียงพอในสัดส่วนที่สูงกว่าเห็นว่าคุณค่าเพียงพอ ส่วนภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้เห็นว่า เพียงพอในสัดส่วนที่สูงกว่าเห็นว่าคุณค่าไม่เพียงพอ

ตาราง 12 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปีที่รัฐจ่ายให้โรงพยาบาล เป็นรายภาค

ความเพียงพอของค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปีที่รัฐจ่าย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก-เฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เพียงพอ	35.2	23.5	33.1	39.7	37.6	33.1
ไม่เพียงพอ	38.0	49.5	38.4	32.9	37.4	39.2
ไม่แน่ใจ/ไม่ทราบ	25.9	26.9	27.2	27.3	23.7	26.9
ไม่ตอบ	0.9	0.1	1.3	0.1	1.3	0.8

### 3.2.6 การเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลเอกชน



ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 96.6 เห็นว่าการเข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลเอกชนเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนที่ยังเห็นว่าไม่เป็นประโยชน์มีเพียงร้อยละ 1.8 โดยได้ให้เหตุผลของการไม่เป็นประโยชน์ ได้แก่ การรักษาไม่แตกต่างกัน การปฏิบัติต่อคนไข้ไม่เท่าเทียมกัน โรงพยาบาลเอกชนมักเก็บส่วนต่างค่ารักษาพยาบาล

### 3.2.7 ความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

จากการสอบถามเกี่ยวกับความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์ของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 3 ประเด็น คือ

- กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้บริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้าใจว่าสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ได้ มีร้อยละ 57.5 ส่วนที่เข้าใจว่าไม่ได้มีร้อยละ 16.7 และที่ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 25.8

- ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำที่ระบุในบัตรได้ปีละ 2 ครั้ง พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้าใจว่าขอเปลี่ยนได้ ร้อยละ 28.9 และเข้าใจว่าขอเปลี่ยนไม่ได้ ร้อยละ 21.2 ส่วนผู้ที่ตอบว่ายังไม่แน่ใจมีถึงร้อยละ 48.4

- กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น พบว่า ประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เข้าใจว่า

สามารถขอรับเงินชดเชยได้ ร้อยละ 31.5 และเข้าใจว่าไม่สามารถขอรับเงินชดเชยได้ ร้อยละ 19.9 ส่วนผู้ที่ตอบว่ายังไม่แน่ใจมีถึงร้อยละ 47.5

**ตาราง 13** ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นการได้รับสิทธิประโยชน์ เป็นรายภาค

สิทธิประโยชน์	รวม	การใช้สิทธิ			
		ได้	ไม่ได้	ไม่แน่ใจ	ไม่ตอบ
♦ กรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	100.0	57.5	16.7	25.8	-
♦ ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำที่ระบุในบัตร ได้ปีละ 2 ครั้ง	100.0	28.9	21.2	48.4	1.5
♦ กรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น	100.0	31.5	19.9	47.5	1.1

### 3.2.8 ความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล

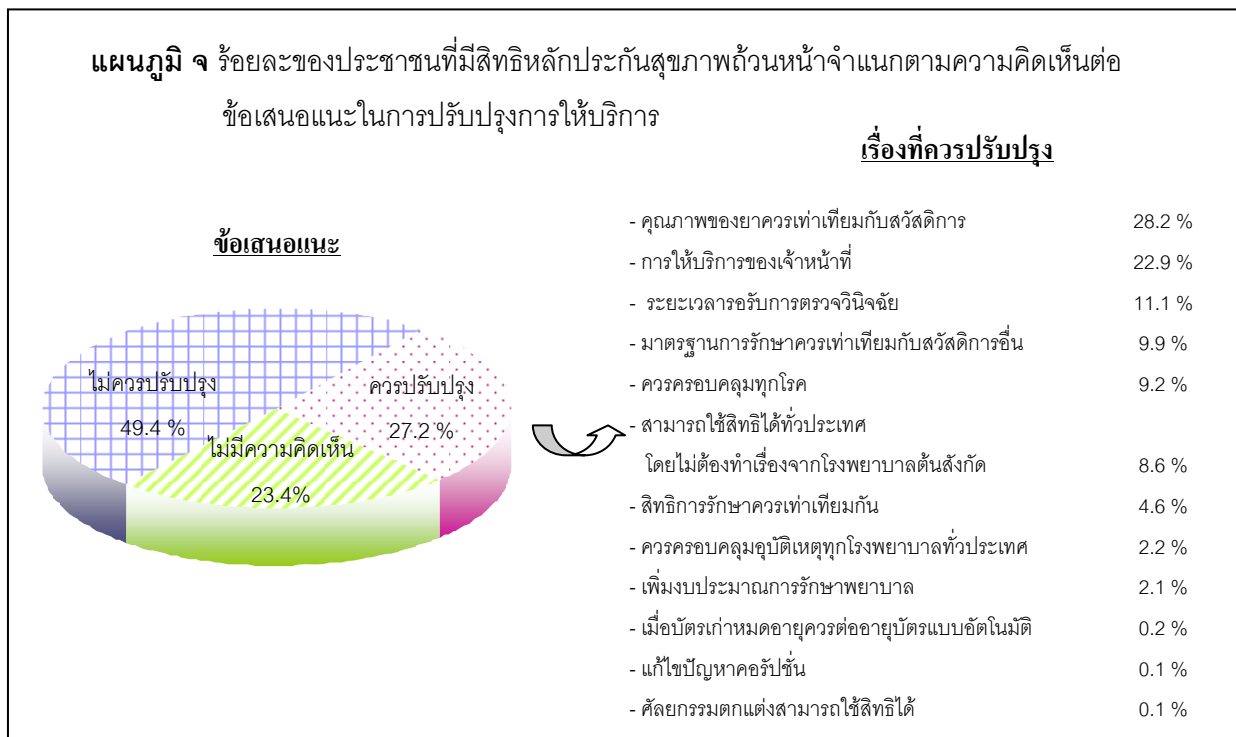
จากการให้ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเมินความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาล โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั่วประเทศ ให้คะแนนความพึงพอใจต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลเฉลี่ย 6.99 คะแนน หากพิจารณาในระดับภาค พบว่า ประชาชนที่มีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภาคเหนือ ให้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด 7.23 คะแนน รองลงมาคือ ภาคใต้ 7.16 คะแนน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 7.06 คะแนน ภาคกลาง 6.82 คะแนน และกรุงเทพมหานคร 6.19 คะแนน



ตาราง 14 ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามคะแนนความพึงพอใจ  
ต่อนโยบายสาธารณสุขของรัฐบาลและค่าเฉลี่ย เป็นรายภาค

ภาค	รวม	คะแนนความพึงพอใจ											ค่าเฉลี่ย
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ทั่วประเทศ	100.0	0.1	0.8	0.7	1.3	2.5	14.1	16.5	23.7	23.3	9.6	7.4	6.99
กรุงเทพมหานคร	100.0	-	1.7	1.3	3.3	6.2	22.8	22.4	19.2	14.2	5.3	3.6	6.19
ภาคกลาง	100.0	-	1.3	0.8	1.8	2.6	19.0	15.4	22.2	20.5	7.8	8.6	6.82
ภาคเหนือ	100.0	0.3	0.5	0.3	0.6	1.6	11.5	13.2	26.0	27.4	10.9	7.7	7.23
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	100.0	-	0.8	0.9	1.3	2.3	11.7	17.1	23.5	24.6	9.6	8.2	7.06
ภาคใต้	100.0	-	0.1	0.3	0.4	1.8	11.6	17.9	26.0	23.6	12.9	5.4	7.16

### 3.2.9 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการ



จากการสอบถามในเรื่องการปรับปรุงการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 49.4 เห็นว่าการดำเนินการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถดำเนินได้ดีอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องปรับปรุงอีก ส่วนอีก ร้อยละ 27.2 เห็นว่าควรปรับปรุง โดยเสนอให้ปรับปรุงในเรื่องคุณภาพของยาให้เท่าเทียมกับสวัสดิการอื่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการตรวจวินิจฉัย เป็นต้น

ตาราง 15 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นต่อการ  
การใช้สิทธิและข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการ เป็นรายภาค

ความคิดเห็นต่อการใช้สิทธิ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ทั่ว ประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
ไม่ควรปรับปรุง / ดีแล้ว	49.4	31.3	39.7	58.3	56.8	44.0
ควรปรับปรุง	27.2	31.5	31.8	25.9	22.2	31.4
ไม่มีความคิดเห็น	23.4	37.2	28.5	15.8	21.0	24.6
<b>เรื่องที่ต้องปรับปรุง</b>						
- คุณภาพของยาควรเท่าเทียม กับสวัสดิการอื่น	28.2	20.7	30.6	20.8	31.8	31.0
- การให้บริการของเจ้าหน้าที่	22.9	32.1	23.0	20.8	17.9	28.2
- ระยะเวลารอรับการตรวจวินิจฉัย	11.1	15.0	11.3	19.8	5.2	8.6
- มาตรฐานการรักษาควรเท่า เทียมกับสวัสดิการอื่น	9.9	9.8	12.1	10.9	8.7	7.8
- ควรครอบคลุมทุกโรค	9.2	6.5	5.2	8.4	14.5	9.0
- สามารถใช้สิทธิได้ทั่ว ประเทศ โดยไม่ต้องทำเรื่อง จากโรงพยาบาลต้นสังกัด	8.6	6.1	10.5	11.9	6.9	6.1
- สิทธิการรักษาควรเท่าเทียมกัน	4.6	5.7	6.0	4.4	3.5	4.1
- ควรครอบคลุมอุบัติเหตุทุก โรงพยาบาลทั่วประเทศ	2.3	1.7	0.5	1.0	5.2	1.6
- เพิ่มงบประมาณการรักษาพยาบาล	2.1	1.6	-	1.0	5.2	1.6
- เมื่อบัตรเก่าหมดอายุควรต่อ อายุบัตรแบบอัตโนมัติ	0.2	0.4	-	0.5	-	0.4
- แก้ไขปัญหาอุปสรรค	0.1	-	-	-	-	0.8
- ศัลยกรรมตกแต่งสามารถใช้ สิทธิได้	0.1	-	-	0.5	-	-
-ไม่ให้ข้อเสนอ	0.7	0.4	0.8	-	1.1	0.8

### 3.2.10 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 16.7 ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแนะนำในเรื่องที่สำคัญๆ ได้แก่ สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าควรมีมาตรฐานเดียวกับสิทธิสวัสดิการอื่นๆ สามารถใช้สิทธิได้ทุกสถานพยาบาล ครอบคลุมอุบัติเหตุและทุกโรค เป็นต้น

ตาราง 16 ร้อยละของประชาชนที่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ต่อการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นรายภาค

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ-มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
<b>รวม</b>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>แสดงความคิดเห็น*</b>	16.7	25.1	16.5	16.9	12.3	22.6
- ให้มีมาตรฐานเดียวกับสิทธิสวัสดิการอื่น	43.0	49.2	53.5	38.6	28.1	51.4
- สามารถใช้สิทธิรักษาได้ทุกสถานพยาบาล	20.2	18.8	12.4	19.7	35.4	10.7
- ครอบคลุมอุบัติเหตุและทุกโรค	17.4	11.2	17.1	12.9	24.0	17.5
- การดูแลเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	9.5	9.6	7.8	6.8	7.3	16.9
- ปรับปรุงด้านบริการให้รวดเร็วลดขั้นตอน/เพิ่มจุดบริการ	8.0	13.2	10.1	9.8	2.1	8.5
- สนับสนุนงบประมาณอย่างพอเพียง	7.5	6.6	7.8	9.1	9.4	4.0
- บุคลากรทางการแพทย์พอเพียง	4.9	4.6	6.2	8.3	1.0	5.1
- ให้สิทธิในการเลือกโรงพยาบาลเอง	0.9	2.5	-	2.3	-	0.6
- ให้มีการออกตรวจสุขภาพตามชุมชน	0.8	-	2.3	0.8	-	0.6
- อื่นๆ	4.4	9.6	3.9	3.8	4.2	2.8
<b>ไม่มีความคิดเห็น</b>	83.3	74.9	83.5	83.1	87.7	77.4

หมายเหตุ: \*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

### 3.3 การใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

#### 3.3.1 อาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์

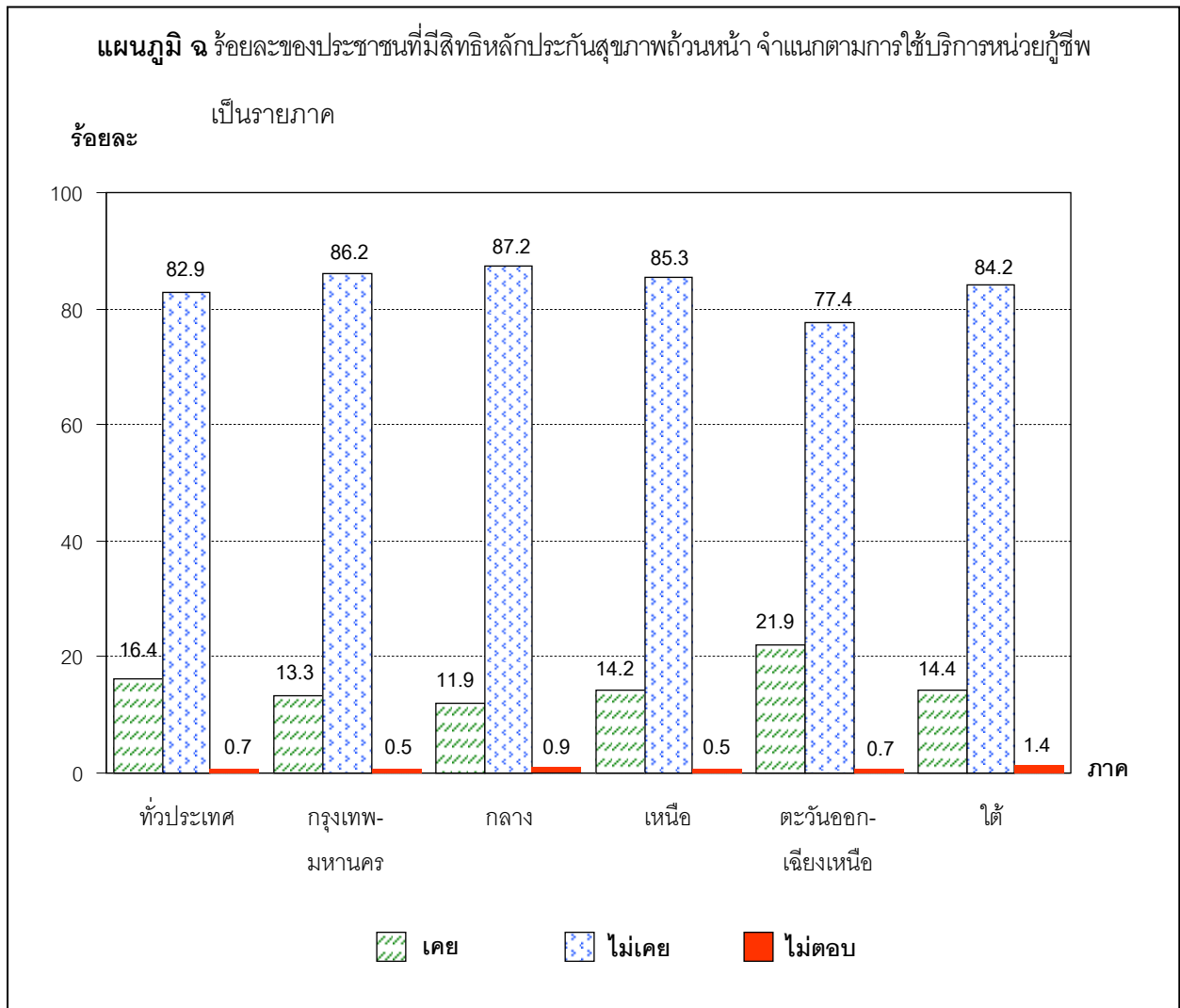
เมื่อสอบถามประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่เห็นว่าต้องรีบโทรแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน (1669) เพื่อให้รีบมาช่วยเหลือ พบว่า อาการหมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ เป็นอาการที่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าควรรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ มากที่สุด ร้อยละ 72.0 รองลงมา คือ อาการกินสารพิษ หรือยาพิษ ร้อยละ 70.7 และ เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจไม่สะดวก หายใจลำบาก ร้อยละ 57.8

ตาราง 17 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นของ

อาการเจ็บป่วยที่ต้องรีบแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นรายภาค

อาการเจ็บป่วย	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออก- เฉียงเหนือ	ใต้
หมดสติ ช็อค ซึม สลึมสลือ	72.0	70.6	70.9	71.9	73.1	72.2
กินสารพิษ หรือ ยาพิษ	70.7	66.7	71.8	74.2	70.4	67.6
เจ็บหน้าอก หายใจหอบเหนื่อย หายใจไม่สะดวก หายใจลำบาก	57.8	57.4	58.6	52.1	59.2	61.2

### 3.3.2 การใช้บริการหน่วยกู้ชีพในการนำผู้ป่วย / ผู้บาดเจ็บ ส่งโรงพยาบาล



ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.9 ไม่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพ สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการมี ร้อยละ 16.4 เมื่อพิจารณาระดับภาค พบว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีผู้ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 21.9 สำหรับภาคอื่นมีการใช้บริการในสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ ภาคใต้ ร้อยละ 14.4 ภาคเหนือ ร้อยละ 14.2 กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 13.3 ภาคกลางร้อยละ 11.9

ตาราง 18 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการเคยใช้บริการ  
หน่วยกึ่งชีพ เป็นรายภาค

การใช้บริการ หน่วยกึ่งชีพฉุกเฉิน	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพ- มหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
เคย	16.4	13.3	11.9	14.2	21.9	14.4
ไม่เคย	82.9	86.2	87.2	85.3	77.4	84.2
ไม่ตอบ	0.7	0.5	0.9	0.5	0.7	1.4

### 3.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกึ่งชีพ

จากการให้ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าและเคยใช้บริการหน่วยกึ่งชีพ ประเมินความพึงพอใจในประเด็นการบริการ 3 ประเด็น โดยให้คะแนน ตั้งแต่ 0 – 10 คะแนน พบว่า ประเด็นความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูง 7.12 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นศักยภาพของบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือ มีคะแนนเฉลี่ย 6.96 คะแนน ประเด็นศักยภาพของบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือหลังจากเกิดเหตุ มีคะแนนเฉลี่ย 6.94 คะแนน

ตาราง 19 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามคะแนนประเมิน  
ความพึงพอใจและค่าเฉลี่ยของหน่วยกึ่งชีพ ในประเด็นการบริการ

ประเด็นการบริการ	รวม	คะแนนความพึงพอใจ*											ค่าเฉลี่ย
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ความรวดเร็วในการ ช่วยเหลือหลังจากเกิดเหตุ	100.0	-	3.8	3.4	2.4	3.7	12.1	9.9	17.9	20.3	10.7	15.8	6.94
ศักยภาพของบุคคลที่ให้ ความช่วยเหลือ	100.0	-	3.5	3.7	2.8	3.9	10.8	10.8	18.8	16.6	13.8	15.3	6.96
ความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องมือฯ	100.0	-	2.1	0.7	1.2	3.5	14.2	12.6	21.2	18.5	11.8	14.2	7.12

หมายเหตุ : \* 0 = ไม่พอใจ 1 - 3 คะแนน = พอใจน้อย 4 - 6 คะแนน = พอใจปานกลาง

7 - 8 คะแนน = พอใจมาก

9 - 10 คะแนน = พอใจมากที่สุด

สำหรับประชาชนผู้มีหลักประกันถ้วนหน้าที่เคยมีประสบการณ์ใช้บริการหน่วยกู้ชีพ มีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 64.7 ความพึงพอใจในศักยภาพของบุคลากรที่ช่วยเหลือ มากถึงที่สุด ร้อยละ 64.6 และ ความพึงพอใจในความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ มากถึงมากที่สุด ร้อยละ 65.7

ตาราง 20 ร้อยละของประชาชนที่มีความพึงพอใจ จำแนกตามการประเมินบริการ

ความพึงพอใจ	ความรวดเร็วในการช่วยเหลือหลังเกิดเหตุ	ศักยภาพของบุคลากรที่ช่วยเหลือ	ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ในการช่วยเหลือ
รวม	100.0	100.0	100.0
มากที่สุด	64.7 {	64.6 {	65.7 {
มาก			
ปานกลาง	38.2	35.5	39.7
น้อย	25.7	25.5	30.3
	9.6	9.9	4.0

### 3.3.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ

ประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 8.1 ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน ดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความพร้อมตลอดเวลาและรวดเร็ว ควรมีความรู้เบื้องต้นในการปฐมพยาบาลและการดูแลทรัพย์สินของผู้ประสบเหตุ เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์และหน่วยกู้ภัยให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

ตาราง 21 ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพ เป็นรายภาค

ข้อเสนอแนะ	ทั่วประเทศ	ภาค				
		กรุงเทพมหานคร	กลาง (ยกเว้น กทม.)	เหนือ	ตะวันออกเฉียงเหนือ	ใต้
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<b>ข้อเสนอแนะ</b>	8.1	6.2	7.7	7.1	8.5	10.0
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อม ตลอดเวลา และเร็ว	28.4	47.9	38.3	41.8	15.2	24.4
- ความรู้เบื้องต้นในการปฐม พยาบาล และการดูแลทรัพย์สิน ของผู้ประสบเหตุ	24.0	16.7	25.0	9.1	34.8	17.9
- เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ และหน่วยกู้ภัยให้ทั่วถึงทุก หมู่บ้าน	20.9	16.7	10.0	14.5	27.3	28.2
- ปรับปรุงวัสดุ-อุปกรณ์ทาง การแพทย์ให้ทันสมัย	16.2	8.3	16.7	20.0	19.7	7.7
- ควรใช้สื่อวิทยุชุมชนร่วมด้วย	5.4	6.2	6.7	9.1	1.5	7.7
- สายด่วนฉุกเฉิน 1669 บางครั้ง โทรไม่ได้	2.8	4.2	1.7	5.5	-	6.4
- ต้องการให้เป็นการบริการที่ไม่ คิดเงินเพราะค่ารักษาแพงเกินไป	2.1	-	1.6	-	1.5	6.4
- ควรสนับสนุนงบประมาณให้ มากกว่านี้	0.2	-	-	-	-	1.3
<b>ไม่มีข้อเสนอแนะ</b>	91.9	93.8	92.3	92.9	91.5	90.0



ตารางสถิติ

## สารบัญตารางสถิติ

		หน้า
ตาราง 1	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามลักษณะทางประชากร และสังคม	33
ตาราง 2	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการใช้สิทธิรักษาพยาบาลในรอบ 6 เดือน และลักษณะทางประชากรและสังคม	35
ตาราง 3	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตาม การเสียค่าใช้จ่าย และลักษณะทางประชากร/สังคม	37
ตาราง 4	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามสถานพยาบาลที่ใช้บริการครั้งล่าสุด และลักษณะทางประชากร/สังคม	39
ตาราง 5	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตามความคิดเห็นการกลับเข้าใช้บริการสถานพยาบาลที่ใช้ล่าสุด และลักษณะทางประชากร/สังคม	41
ตาราง 6	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ทั่วประเทศ	43
ตาราง 7	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร	45
ตาราง 8	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคกลาง	47
ตาราง 9	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคเหนือ	49
ตาราง 10	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ	51
ตาราง 11	ร้อยละของประชาชนผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการให้คะแนนความสำคัญต่อประเด็นการบริการ ในการเข้ารับบริการสาธารณสุข ภาคใต้	53
ตาราง 12	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการสาธารณสุข โดยใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ในรอบ 6 เดือน) จำแนกตาม การประสบปัญหา และลักษณะทางประชากร/สังคม	55
ตาราง 13	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความพึงพอใจกับสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มี และลักษณะทางประชากร/สังคม	57

ตาราง 14	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านคุณภาพชีวิต/สุขภาพ และลักษณะทางประชากร/สังคม	59
ตาราง 15	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานการรักษาพยาบาลเมื่อเทียบกับสิทธิการรักษาพยาบาลสิทธิอื่น และลักษณะทางประชากร/สังคม	61
ตาราง 16	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นความเพียงพอของค่าใช้จ่ายต่อคนต่อปีที่รัฐจ่ายให้โรงพยาบาล และลักษณะทางประชากร/สังคม	63
ตาราง 17	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นของประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการของโรงพยาบาลเอกชน และลักษณะทางประชากร/สังคม	65
ตาราง 18	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความรู้เกี่ยวกับโรคที่ไม่คุ้มครองของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และภาค	67
ตาราง 19	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกความคิดเห็นการใช้สิทธิกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถใช้สิทธิรับบริการรักษา พยาบาลที่หน่วยบริการอื่นๆ ที่ไม่ระบุในบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และลักษณะทางประชากร/สังคม	68
ตาราง 20	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกความคิดเห็นการใช้สิทธิขอเปลี่ยนหน่วยบริการประจำที่ระบุในบัตร ได้ปีละ 2 ครั้ง และลักษณะทางประชากร/สังคม	70
ตาราง 21	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกความคิดเห็นการใช้สิทธิกรณีผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลสามารถขอรับเงินชดเชยความเสียหายเบื้องต้น และลักษณะทางประชากร/สังคม	72
ตาราง 22	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นข้อเสนอในการปรับปรุงการให้บริการ และลักษณะทางประชากร/สังคม	74
ตาราง 23	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามความคิดเห็นของอาการเจ็บป่วยที่ต้องแจ้งบุคลากรทางการแพทย์ฉุกเฉิน และลักษณะทางประชากร/สังคม	76
ตาราง 24	ร้อยละของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำแนกตามการใช้บริการหน่วยกู้ชีพ และลักษณะทางประชากร/สังคม	78

